Responsabilidad Social Corporativa

Informe

2019

GRUPO EULEN

Índice

01. Mensaje de Presidencia

02. Mensaje del CEO

03. Gobierno corporativo

04. Nuestros principios
- Misión, Visión y Valores
- Principios de Responsabilidad Social Corporativa

05. El Grupo EULEN sostenible
- Perfil del Grupo EULEN
- Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible
- Estrategia para un desarrollo sostenible
- Plan Director RSC 2019-2021
- Modelo de negocio y creación de valor
- Gestión de riesgos y oportunidades
- Cumplimiento normativo y Código Ético

06. I+D+i aplicada a procesos y servicios

07. El capital humano: nuestro principal activo
- Empleo en el Grupo EULEN
- Diversidad e integración
- Relación empresa-trabajadores
- Formación y desarrollo de nuestros profesionales
- Seguridad, salud y bienestar

08. Creación de valor más allá de nuestra compañía
- Vínculo con el cliente
- Gestión responsable de la cadena de suministro
- Nuestra marca en la sociedad

09. Gestión ambiental del Grupo EULEN
- Compromiso con la Gestión Ambiental
- Eficiencia en el consumo de recursos y fomento de la economía circular
- Reducción de emisiones

10. Nuestra aportación a la comunidad
- Inserción y formación laboral de personas con riesgo de exclusión
- Apoyo a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables
- Promoción cultura, educación y deporte local
- Otras iniciativas de RSC

11. Anexos
- Acerca de este informe
- Premios y reconocimientos
- Certificaciones y acreditaciones externas
- Índice de Contenidos GRI Standards
- Informe de verificación externa e independiente

01

Mensaje de Presidencia

«Nuestro Grupo, conocedor del impacto que tienen las empresas como agentes de transformación, ha relacionado sus principales indicadores de desempeño con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, definiendo sus compromisos de actuación».

Queridos amigos,

En el presente año y antes de referirme a los resultados del Grupo EULEN contenidos en nuestra Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, quiero reflexionar sobre la excepcional situación de crisis de salud pública mundial que estamos atravesando, además de la tragedia que está ocasionando a miles de familias por la pérdida de sus seres queridos, y que ha determinado que las medidas adoptadas por los gobiernos para frenar la pandemia, hayan generado una paralización inédita de la actividad económica.

Este escenario ha tenido y tendrá efectos importantes sobre el empleo, como no podía ser de otro modo, y al respecto la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha señalado que la crisis económica y laboral provocada por la pandemia podría aumentar el desempleo mundial en casi 25 millones de personas.

Esta nueva etapa en la que nos encontramos requerirá de otra visión profesional. Seguiremos estando al lado de nuestros clientes, con otro enfoque y otra perspectiva. Surgirán servicios nuevos, al igual que surgirán nuevos clientes, y el Grupo EULEN estará ahí para seguir dándole la misma respuesta de compromiso y especialización que siempre hemos garantizado. Y lo haremos, de nuevo, superando entre TODOS esta situación.

Respecto a nuestra Memoria de RSC, me gustaría en primer lugar destacar el compromiso de adhesión del Grupo EULEN al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Nuestro Grupo, conocedor del impacto que tienen las empresas como agentes de transformación, ha relacionado sus principales indicadores de desempeño con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, definiendo sus compromisos de actuación.

Los próximos 10 años han sido definidos como la década de la acción para la consecución de la Agenda 2030 y los ODS de Naciones Unidas y cada una de las acciones e iniciativas puestas en marcha en el Grupo EULEN, están alineadas y contribuyen a la consecución de alguno de los 17 ODS.

Algunos de los datos de diversidad del Grupo en el año de 2019:

- De género: 54 % mujeres / 46 % hombres
- Generacional: el 49,61 % de nuestros profesionales son menores de 30 años o mayores de 50 años (franja generacional que más sufre el desempleo).
- Funcional: 2.227 profesionales con algún tipo de discapacidad colaboran con el Grupo.
- Cultural: empleados de 111 nacionalidades diferentes trabajan en el Grupo

Además, el Grupo EULEN en 2019 ha destinado en acción social un total de 849.518 euros, lo que supone un incremento del 15,80 % respecto a 2018.

En 2019, el esfuerzo económico en gasto e inversión ambiental ha sido de 2.552.000 euros, un 39 % superior al realizado en 2018.

En la lucha contra el cambio climático, la preocupación de la Compañía, va más allá de su propia actividad. Para ello, desde hace varios años viene desarrollando una serie de servicios sostenibles, como son: bosques activos; instalación y mantenimiento de filtros verdes; cubiertas vegetales; limpieza y gestión de residuos; gestión integral de puntos de recarga o el cálculo y compensación de la huella de carbono .

En 2019 las emisiones de $C0_2$ del Grupo han disminuido en un 14 % respecto a 2018. De esta forma, no sólo se mitiga el impacto de sus actividades en el entorno, sino que también apoya y motiva a sus principales grupos de interés en este compromiso. Ayuda a que sus clientes sean empresas más responsables con el medio ambiente.

En nuestra área internacional destacan:

EULEN Perú, donde como parte del compromiso hacia la educación de sus empleados y sus familiares, y gracias al acuerdo firmado con el Ministerio de Educación del país, desarrolla el programa "EULEN Apuesta por Ti", en el cual, los empleados y sus familiares, pueden acceder a formación totalmente gratuita para finalizar sus estudios primarios o secundarios. EULEN provee de las instalaciones para la impartición de las clases de educación básica, asume los gastos de materiales, la participación en dos eventos educativos al año y el cierre del año académico. Para llevar a cabo esta acción en el año 2019, la compañía destinó 15.505 €.

También desde EULEN Perú se ha firmado un acuerdo con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, a través del que se brinda la oportunidad de participar a mujeres víctimas de violencia en procesos de selección para acceder a un puesto de trabajo formal según perfil vacante.

EULEN México, desde su delegación en Guadalajara y en colaboración con la Asociación Civil Mi Gran Esperanza A.C., ha recuperado el papel que ya no era de utilidad para la empresa y se lo ha entregado a esta asociación. La asociación se dedica a recaudar materiales reciclables que posteriormente venden para - a través de estas ventas y donaciones- generar fondos económicos y apoyar a niños con cáncer y a sus familiares durante el proceso de su tratamiento contra la enfermedad. También les ofrece asistencia espiritual, psicológica y material.

EULEN Colombia, ha implementado un nuevo programa de responsabilidad social, basado en la donación de uniformidad de dotación de la empresa sin logos, para la Fundación FUNDEVI-Fundación Fuente de Vida Internacional Organización Colombiana sin ánimo de lucro cuyo propósito es apoyar a organizaciones y comunidades en acciones de servicio social dirigidas a la enseñanza , y a la cobertura de las necesidades básicas, al mantenimiento de la salud física y mental y a la educación para el trabajo y el desarrollo humano.

Nuestra vocación de permanencia sigue siendo la clave de nuestra Compañía y queremos seguir apostando por el desarrollo de una Responsabilidad Social Corporativa real junto a nuestros empleados, clientes y colaboradores, consolidando nuestro compromiso con la Sociedad.

Un afectuoso saludo,

María José Álvarez Mezquíriz
Presidente Ejecutivo

02

Mensaje del CEO

«Quiero agradecer a nuestros empleados y a nuestros clientes su inestimable colaboración, así como animaros a seguir trabajando para superar la situación de crisis actual de la que sin duda saldremos reforzados».

Estimados todos,

Es inevitable comenzar este mensaje sin hacer alusión a la crisis global provocada por la irrupción de la COVID-19. El problema sanitario conlleva el económico y la suma de los dos puede desembocar en una nueva crisis social a nivel mundial.

Frente a la pandemia de la COVID-19 y las crisis convergentes, incluido el cambio climático, la incertidumbre económica y la desigualdad social, es tiempo de reforzar nuestro compromiso con el comportamiento responsable, ético, inclusivo y transparente, como única vía para lograr un futuro sostenible para todos.

La contribución del Grupo EULEN a la Sociedad gira en torno a tres ejes de actuación sobre los que la compañía centra sus esfuerzos: la promoción de la cultura, educación y deporte local, el apoyo a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables y, por último, inserción laboral y formación de personas en riesgo de exclusión.

La principal iniciativa en este aspecto en España que hemos denominado "La diferencia SUMA" nos ha permitido contar con 2.227 profesionales con algún tipo de discapacidad en 2019, lo que representada un incremento del 9,38% respecto a 2018.

A destacar el importante incremento de la inversión en formación (1.033.505 horas en 2019 frente a las 864.407 horas de formación en 2018, lo que supone un incremento del 19,56%) impartida a nuestros profesionales en todo el mundo, e información en concienciación y sensibilización ambiental del Grupo con empleados, clientes, proveedores y el conjunto de la sociedad. De esta forma, no sólo se mitiga el impacto de sus actividades en el entorno, sino que también apoya y motiva a sus principales grupos de interés en este compromiso.

Asimismo cabe mencionar que durante 2019 nuestro departamento de I+D+i en estrecha colaboración con el Departamento de Marketing y Comunicación ha trabajado en 43 proyectos de innovación desarrollándose 20 diseños de nuevos servicios especializados que ya están implantados en las instalaciones de nuestros clientes, habiendo sido posible gracias a la colaboración de un total de 246 personas en todos los proyectos.

Todo ello forma parte de nuestro Plan Director de RSC 2019-2021: Transparencia y Buen Gobierno; Eficiencia e Innovación en los servicios; Gestión de personas y, Medio ambiente y Cambio Climático.

Respecto de los resultados del Grupo en el ejercicio 2019, a pesar de la inestabilidad socioeconómica de los mercados en varios de los países en los que tenemos presencia, la cifra de ventas se ha mantenido en torno a los 1.600 millones de euros a nivel mundial, con un resultado de explotación que mejora las previsiones siendo netamente superior a la media del sector, además de incrementar la cifra de empleados hasta los 90.000 en los 14 países en los que prestamos nuestros servicios. Estos resultados están alineados con el Plan Estratégico vigente.

Quiero finalizar agradeciendo a nuestros empleados y a nuestros clientes su inestimable colaboración, así como animaros a seguir trabajando para superar la situación de crisis actual de la que sin duda saldremos reforzados.

Atentamente,

Juan Ramón Pérez Sancho
CEO-Director General Ejecutivo

03

Gobierno corporativo

Comité de dirección corporativo

M.ª José Álvarez Mezquíriz
Presidenta Ejecutiva

Juan Ramón Pérez Sancho
CEO-Director General Ejecutivo

Emilio García Perulles
Director Gral. de España y Portugal

Rodrigo Yépez Jiménez
Subdirector General América del Norte y Centroamérica

José Luis Bilbao Rey
Director Corporativo Área Económico-Financiera

Manuel Jesús Murciano Rosado
Director Corporativo del Área de Recursos Humanos

Alex Bermúdez Lane
Director Corporativo del Área de Asesoría Jurídica

Antonio Salazar Román
Director Corporativo del Área de Organización, Control y RSC

Eva González De Santiago
Secretaria General

El Grupo EULEN es una empresa familiar fundada por D. David Álvarez Díez, de capital 100 % español, constituida como un Grupo de Sociedades que tiene como sociedad dominante a EULEN, S.A. La administración del Grupo está gestionada por una Administradora Única.

Principales Comités y Órganos de Decisión

Objeto		Componentes
Asuntos relevantes del Gobierno de la compañía.	**COMITÉ DE DIRECCIÓN CORPORATIVO**	Presidenta Ejecutiva; Dirección General Ejecutiva; Dirección General de España y Portugal; Subdirección General América del Norte y Centroamérica; Subdirección General América del Sur; Direcciones de Áreas Corporativas: RR.HH; Económico Financiero; Jurídica y Organización, Control y RSC.
Asuntos relevantes de la Dirección de la Empresa en su ámbito.	**COMITÉ DE DIRECCIÓN DE ESPAÑA Y PORTUGAL**	Dirección General de España y Portugal; Subdirecciones Generales de FS&FM, Seguridad, Trabajo Temporal, Servicios Sociosanitarios; Direcciones de Áreas Corporativas: RR. HH; Económico Financiero; Jurídica y Organización, Control y RSC.
Interpretar el Código Ético y gestionar todas aquellas denuncias que cualquier empleado realice.	**COMITÉ DE ÉTICA**	Direcciones corporativas de recursos humanos; Organización, Control y RSC; Dirección del departamento de Asesoría Jurídica de España, además de un puesto rotativo a elección de la Dirección del Grupo.
Garantizar el cumplimiento del Sistema de Prevención de Delitos.	**COMITÉ DE PREVENCIÓN DE DELITOS**	Los titulares de los Departamentos de: Auditoría Interna, Asesoría Jurídica de España, Jefatura Nacional de Control Económico de Explotación, Organización, Asesoría Fiscal, Área Económico- Financiera y Protección de Datos.

04

Nuestros principios

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

La compañía cuenta con una cultura sólida de cumplimiento, ética empresarial y compromiso con los derechos humanos y laborales, siendo la identificación y prevención de riesgos que puedan suponer una vulneración de los derechos humanos, un asunto de vital importancia para la compañía. Prueba de ello, es la adhesión y respeto al Pacto Mundial de Naciones Unidas y a las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

En cada ejercicio, desde el año 2002, reafirmamos nuestro compromiso con los 10 Principios universales del Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de derechos humanos y empresa, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

MISIÓN

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

VISIÓN

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

VALORES

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

04

Principios de Responsabilidad Social Corporativa

El Grupo EULEN cuenta con un decálogo de Principios de Responsabilidad Social Corporativa integrados con la Misión, Visión y Valores de la Compañía. A continuación, se muestran algunos indicadores clave que ilustran el desempeño en esta materia:

	Principios	KPI's
1	La fe en la iniciativa privada, en cuanto motor de la economía y fuente de la prosperidad colectiva.	Contribución fiscal Grupo EULEN: 237 millones €
2	El respeto a la legalidad vigente.	Nº incumplimientos/Sanciones: 0
3	La sensibilidad hacia las carencias sociales y la actuación basada en criterios de ética profesional, pauta de nuestro comportamiento.	Nº incumplimientos del Código Ético: 0
4	La permanente atención a las demandas de servicios que la sociedad reclame, eje fundamental de nuestro proyecto empresarial.	Nº de países donde EULEN tiene presencia comercial: 14
5	La satisfacción de nuestros clientes con la calidad comprometida, objetivo de nuestra oferta de servicios y legítima justificación del beneficio empresarial.	Resultado de encuesta de satisfacción: 7,77
6	La vocación de innovación creativa y de liderazgo, rasgos característicos de nuestra cultura.	Proyectos de innovación desarrollados en 2019: 43
7	El mantenimiento de la solvencia económica y la gestión eficaz de nuestros recursos, bases de nuestro proyecto económico y garantía de su continuidad.	EBITDA: 28,8 millones €
8	La corresponsabilidad en la gestión y la ordenada delegación de funciones, bases de nuestro estilo de dirección.	Nº Comités directamente dependientes de la Dirección: 4
9	La formación y desarrollo de nuestros trabajadores; las políticas activas para la conciliación de la vida laboral con la familiar y el respeto al principio de igualdad, pilares de nuestra política de Recursos Humanos.	Nº horas de formación: 1.033.505
10	El respeto al medio ambiente y la aplicación de medidas preventivas que garanticen la seguridad y la salud de nuestros trabajadores, marco para el desarrollo de todas nuestras actividades. (*)	Huella de Carbono: 18.190 Tm CO_2 Gasto e inversiones ambientales: 2,5 millones €

(*) Indicador calculado para el 93 % de la actividad del Grupo EULEN: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México y República Dominicana. de desempeño y de la gestión general de la compañía.

05

El Grupo EULEN sostenible

Perfil del Grupo EULEN
Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible
Estrategia para un desarrollo sostenible
Plan Director RSC 2019-2021
Modelo de negocio y creación de valor
Gestión de riesgos y oportunidades
Cumplimiento normativo y Código Ético

05

Perfil del Grupo EULEN

Referente en diseño y la prestación de servicios innovadores a empresas y Administraciones Públicas, con casi 60 años de trayectoria, la compañía en la actualidad tiene presencia directa en un total de 14 países.

Apoyados por la tecnología más innovadora, la empresa ofrece servicios diseñados y organizados desde la especialización en cada uno de ellos. Destacan los servicios de Facility Services & Management (FS&M), servicios de seguridad privada, servicios socio-sanitarios, servicios de gestión global de los recursos humanos y el empleo y servicios de trabajo temporal.

Estos servicios se desglosan en aproximadamente 60 líneas de actividad que intentan cubrir todo el espectro de servicios que puede necesitar un cliente, excepto aquellos que constituyen su objeto social principal.

05

PRESENCIA EN

14

PAISES

EMPRESAS DEL GRUPO EULEN EN EL MUNDO

GRI (102-45)

Desde su constitución, la compañía ha crecido a un ritmo constante, principalmente en el continente americano, y desde 1997 a la actualidad, el Grupo EULEN está presente en España, Portugal, EE. UU., Colombia, Costa Rica, Chile, Omán, Jamaica, México, Panamá, Perú, República Dominicana, Emiratos Árabes Unidos y Qatar.

ESPAÑA

EULEN, S.A.
EULEN Seguridad, S.A.
Flexiplán, S.A. E.T.T
EULEN Servicios Sociosanitarios, S.A.
Compañía Internacional de Protección, Ingeniería Y Tecnología, S.A. (Proinsa)
Instituto EULEN de Formación, S.A.
EULEN Integra, S.A.
Codelco Mercantil, S.A.
EULEN Centro Especial de Empleo, S.A.
Corumba Tourism, S.L.

CHILE

Grupo EULEN Chile, S.A.
EULEN Chile, S.A.
EULEN Seguridad, S.A.
Inst. EULEN de Capacitación, S.A.
EULEN Sociosanitarios, Spa
EULEN de Servicios Trans.,S.A.
EULEN de Serv. Aux., S.A.

MÉXICO

EULEN México, S.A de C.V.
EULEN Mexico de Servicios, S.A.
EULEN de Seguridad Privada, S.A. de C.V.
EULEN Flexiplán, S.A. de C.V.

PERÚ

EULEN del Perú, S.A.
EULEN del Perú de Servicios Complementarios, S.A.
EULEN del Perú de Servicios Generales, S.A.
EULEN del Perú Seguridad, S.A.

COLOMBIA

EULEN Colombia, S.A.

EE. UU.

EULEN America,inc
Asmo Llc

PORTUGAL

EULEN Portugal de Segurança, S.A.
Flexiplan Recursos Humanos E Empresa de Trabalho Temporario, S.A.
EULEN, S.A.-suc. Portugal

REPÚBLICA DOMINICANA

EULEN Dominicana de Servicios, S.A.
EULEN Dominicana de Seguridad, S.R.L.

COSTA RICA

EULEN Costa Rica, S.A.
Seguridad EULEN, S.A.

PANAMÁ

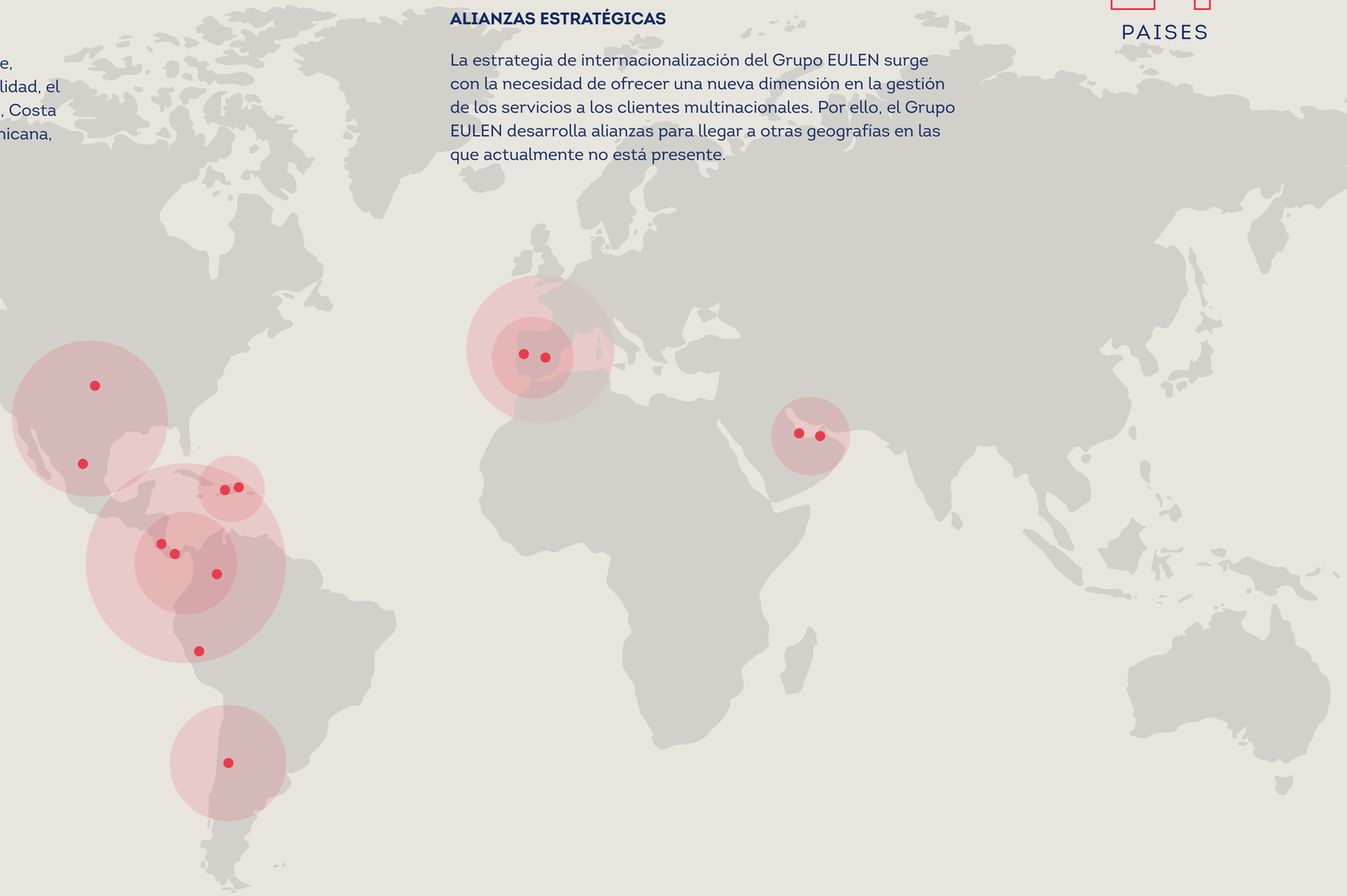
EULEN Panamá de Servicios, S.A.
EULEN Panamá de Seguridad, S.A.

JAMAICA

Asmo Llc - Suc. Jamaica

CATAR / EAU

EULEN Middle East, Llc
EULEN Management & Fs



ALIANZAS ESTRATÉGICAS

La estrategia de internacionalización del Grupo EULEN surge con la necesidad de ofrecer una nueva dimensión en la gestión de los servicios a los clientes multinacionales. Por ello, el Grupo EULEN desarrolla alianzas para llegar a otras geografías en las que actualmente no está presente.

05

Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible

Los próximos 10 años han sido definidos como la década de la acción para la consecución de la Agenda 2030 y los ODS (Objetivos de desarrollo sostenible) de Naciones Unidas y cada una de las acciones e iniciativas puestas en marcha por Grupo EULEN, están alineadas y contribuyen a la consecución de alguno de los 17 ODS.
A continuación, se muestra la relación de los principales indicadores de cada dimensión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por Naciones Unidas.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Dimensión social

INDICADOR		ODS
PLANTILLA TOTAL (*)	**81.739**	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
PLANTILLA CONTRATOS INDEFINIDOS	**58,05 %**	
PLANTILLA JORNADA COMPLETA	**67,98 %**	
DIVERSIDAD EN EL GRUPO EULEN		10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
Género (% mujeres)	53,51 %	
Generacional (% empleados <30 y >50 años)	49,61 %	
Plantilla empleados con discapacidad	2.227	
Número total de nacionalidades	111	
FORMACIÓN IMPARTIDA (horas)	**1.033.505**	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
DIÁLOGO SOCIAL		17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
Acciones de asociación profesional/empresarial	113	
Euros invertidos	442.668	
IMPLICACIÓN DE EULEN EN EL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES LOCALES EN TODOS LOS PAÍSES EN LOS QUE ESTÁ PRESENTE	14	1 FIN DE LA POBREZA; 2 HAMBRE CERO

(*) **EMEA:** España, Portugal y Middle East.
AMÉRICA: Chile, Colombia, Perú. Costa Rica, EE.UU., Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.

Dimensión económica (Datos en miles de €)

INDICADOR		ODS
VENTAS	**1.585.944**	
EMEA	1.232.752	
América	353.192	
EBITDA	**28.857**	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
RESULTADO NETO	**11.275**	
CONTRIBUCIÓN FISCAL	**237.157**	
VOLUMEN COMPRAS TOTAL	**189.692**	
COMPRAS LOCALES	**99 %**	
GASTO E INVERSIONES AMBIENTALES	**2.552**	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
PROYECTOS I+D+i (España)	**43**	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Dimensión ambiental

INDICADOR		ODS
CONSUMO DE AGUA (m^3)	**33.317**	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO; 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
CONSUMO DE PAPEL (Kg.)	**105.274**	
CONSUMO DE ENERGIA		7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE; 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
Consumo de electricidad (Kwh)	4.608.600	
Diesel y gasolina vehículos y maquinaria (l.)	5.464.951	
Gasoleo instalaciones (l.)	17.549	
Biodiésel (l.)	45.490	
GLP (m^3)	107.191	
Gas Natural (m^3)	47.427	
GENERACIÓN DE RESIDUOS (Tm)	**2.849**	14 VIDA SUBMARINA; 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
Peligrosos	48	
No peligrosos	2.801	
HUELLA DE CARBONO (TCO_2eq)	**18.189**	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
Emisiones directas (alcance 1)	14.400	
Emisiones indirectas (alcance 2)	1.532	
Emisiones indirectas (alcance 3)	2.257	

05

Estrategia para un desarrollo sostenible

DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO SOSTENIBLE

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

I+D+I APLICADA A PROCESOS Y SERVICIOS

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

PROTECCIÓN Y RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

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

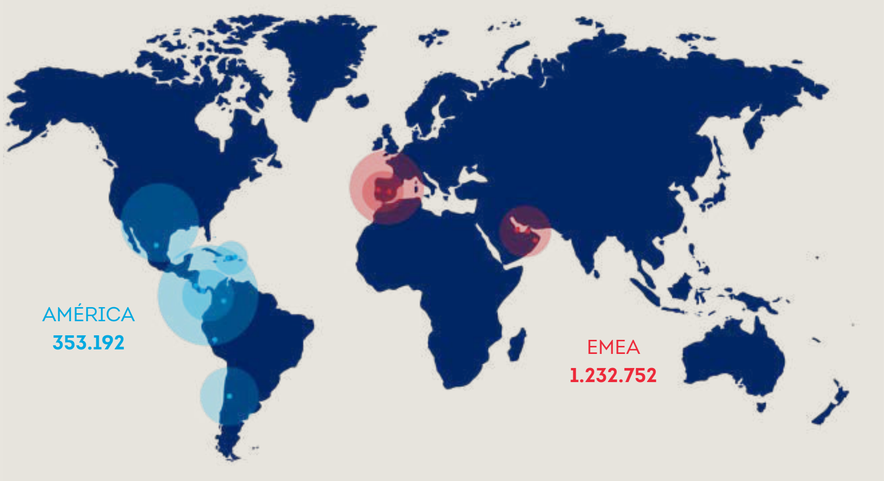
05

Desarrollo socio-económico sostenible

El Grupo EULEN se ha enfrentado, a lo largo de su historia, a numerosos retos (crisis económicas, fluctuaciones de monedas locales, retraso en los pagos de clientes públicos y privados, etc.). A pesar de ello, la compañía ha conseguido crecer de manera sostenida y con presencia internacional, como se muestra en la siguiente imagen:

Distribución de ventas por geografía (en miles de euros)

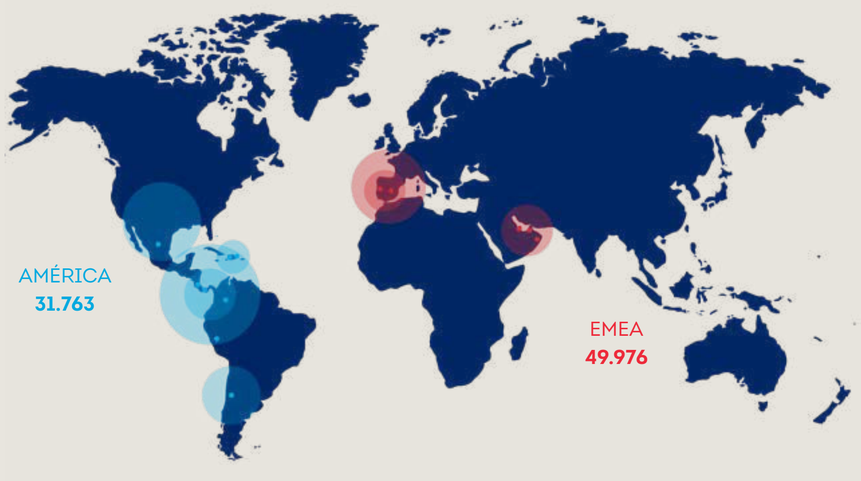
TOTAL VENTAS: 1.585.944



EMEA: España, Portugal y Middle East.
AMÉRICA: Chile, Colombia, Perú. Costa Rica, EE.UU., Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.

Distribución del capital humano por geografía

TOTAL PERSONAS: 81.739



EMEA: España, Portugal y Middle East.
AMÉRICA: Chile, Colombia, Perú. Costa Rica, EE.UU., Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.

05

Modelo de negocio y creación de valor

Apoyados por la tecnología más innovadora, la empresa ofrece servicios diseñados y organizados desde la especialización en cada uno de ellos. Destacan los servicios de Facility Services & Management (FS&M), servicios de seguridad privada, servicios socio-sanitarios, servicios de gestión global de los recursos humanos y el empleo y servicios de trabajo temporal. Estos servicios se desglosan en aproximadamente 60 líneas de actividad que intentan cubrir todo el espectro de servicios que puede necesitar un cliente, excepto aquellos que constituyen su objeto social principal.

A continuación, se incluye una breve descripción de las principales actividades desarrolladas en la compañía:

EULEN Facility Services & Management

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

Con un amplio porfolio, entre los servicios proporcionados destacan la gestión operativa de inmuebles, la gestión de espacios, eficiencia energética y mantenimiento industrial e de instalaciones y *softs services*, entre los que se incluye limpieza, recepción, atención telefónica y *back office* entre otros. En los últimos años EULEN FS&FM ha realizado un importante esfuerzo comercial, mostrando al cliente el alto grado de especialización de los servicios ofrecidos y promoviendo una puesta en común de todos los productos basado en la excelencia y la calidad.

SERVICIOS DESTACADOS

Desmantelamiento y montaje en entornos industriales
Se trata de un servicio innovador de desmantelamiento, desmontaje y montaje de equipos e instalaciones en entornos industriales obsoletos o con necesidades de remodelación. Abarcando desde la gestión de residuos y su revalorización hasta el reacondicionamiento de zonas y la planificación de actividades de montaje de equipos reutilizables o nuevos en otras ubicaciones.

Solución integral de salas blancas
Servicio de diseño, construcción, montaje, puesta en marcha, validación, mantenimiento integral y limpieza de salas blancas para la industria farmacéutica.

Cifra de negocio (Miles de Euros)

(*) Indicador calculado para:
EMEA: España, Portugal y Middle East.
AMÉRICA: Chile, Colombia, Perú. Costa Rica, EE.UU., Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.

Servicios de Seguridad

En un entorno con nuevas y cambiantes amenazas, EULEN Seguridad cuenta con una dilatada experiencia en servicios dirigidos a proteger tanto los activos tangibles e intangibles, como los procesos que garantizan la continuidad de las operaciones de negocio de los clientes. EULEN Seguridad está formada por un equipo diversificado y eficiente situado a la vanguardia en materia de seguridad. La compañía es líder en la gestión de soluciones integrales de seguridad, con una apuesta clara por la seguridad tecnológica combinada con la tradicional seguridad física.

Destacan la vigilancia convencional, las soluciones y mantenimiento de sistemas de seguridad, los servicios de consultoría, la ciberseguridad, la protección de infraestructuras críticas, la aerovigilancia y las operaciones de seguridad y servicios logísticos. EULEN Seguridad cuenta con un Centro de Respuesta a Incidentes de Ciberseguridad, el EULEN Seguridad - CCSI - CERT, desde el cual son gestionados de forma rápida y eficaz cualquier tipo de incidente de ciberseguridad que pueda producirse. Este centro reconocido internacionalmente es miembro de FIRST, www.first.org y de CSIRT.es, www.csrit.es.

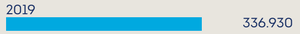
SERVICIOS DESTACADOS

Seguridad integrada
Servicios de seguridad específicos por sector como alternativa a la vigilancia tradicional. Integra servicios convencionales de seguridad de infraestructuras con sistemas remotos de seguridad y servicios de ciberseguridad. Pone a disposición del cliente un equipo de profesionales con experiencia apoyada en tecnología punta que aumenta la calidad y el grado de seguridad a la vez que reduce el coste de la solución.

Seguridad 360 Hotelera
"Seguridad Integral"aplicada al ámbito hotelero. Paquete de servicios de seguridad específicos como alternativa a la vigilancia tradicional que integra servicios convencionales de seguridad de infraestructuras con sistemas remotos de seguridad y servicios de ciberseguridad.

Pone a disposición del cliente un equipo de profesionales con experiencia apoyada en tecnología punta que aumenta la calidad y el grado de seguridad a la vez que reduce el coste de la solución.

Principales cifras de negocio (Miles de Euros)



(*) Indicador calculado para:
EMEA: España, Portugal y Middle East.
AMÉRICA: Chile, Colombia, Perú. Costa Rica, EE.UU., Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.

05

Servicios Sociosanitarios

EULEN SOCIOSANITARIOS
Estamos por ti

Con más de 30 años de experiencia, EULEN Sociosanitarios se presenta como uno de los líderes en la gestión especializada de servicios sociales, educativos y sanitarios. Su misión es educar, apoyar, atender y cuidar a las personas, respetando los principios éticos, para mejorar su calidad y proyecto de vida.

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

El modelo de gestión de EULEN Sociosanitarios, ha sido reconocido en España por su firme compromiso por la excelencia, con el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+, encontrándose entre las primeras 15 organizaciones en España, por nivel de puntuación global.

Cifra de negocio (Miles de Euros)

2019 130.404

(*) Indicador calculado para:
EMEA: España, Portugal y Middle East.
AMÉRICA: Chile, Colombia, Perú. Costa Rica, EE.UU., Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.

SERVICIOS DESTACADOS

Gestión integral de la soledad urbana +65
Medición de la soledad y diseño del modelo de soledad urbana. Atención a los programas del modelo. Desarrollo de barrios-comercios-ciudades amigables fomentando el envejecimiento activo. Detección, valoración y seguimiento de personas en posible situación de aislamiento social, mediación socio-comunitaria, programas de voluntariado, programas de animales de compañía, intercambio generacional, teléfono de atención y atención psicosocial.

También se incluye la gestión de viviendas compartidas, teleasistencia domiciliaría, así como la posibilidad del desarrollo de una red social, cuyos usuarios activos sea la población +65.

Servicio itinerante a la mujer en el ámbito rural
Servicio de intervención a la mujer y prevención especializada itinerante contra la violencia de género en ámbito rural.

05

Servicios de gestión de los recursos humanos y servicios de trabajo temporal

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

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

Somos expertos en la gestión global de los recursos Humanos y en la búsqueda del talento, apoyando nuestros procesos en la tecnología más vanguardista con el objetivo de realizar procesos eficientes que permitan una experiencia memorable tanto al cliente como al colaborador.

Cifra de negocio (Miles de Euros)

(*) Indicador calculado para:
EMEA: España, Portugal y Middle East.
AMÉRICA: Chile, Colombia, Perú. Costa Rica, EE.UU., Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.

SERVICIOS DESTACADOS

Talent expert in-house
Servicio *in Company* de trabajo temporal, selección y formación que tiene el objetivo de gestionar la temporalidad del cliente de una manera personalizada, ágil y flexible.

Esta solución está basada en la metodología *Lean* que nos permite una gestión más eficiente de todos los procesos con clientes y colaboradores y una reducción de costes.

05

Plan Director RSC 2019-2021

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

Como consecuencia de esta reflexión, en el año 2018, el Comité de dirección de la compañía, aprobó el Plan Director de RSC 2019-20 y anualmente, se monitoriza y se mide el grado de consecución de los objetivos asociados a cada línea de trabajo.

Los ejes estratégicos de este Plan, se describen a continuación:

Estos ejes estratégicos estarán apoyados por un Plan de Comunicación y Formación en RSC y formalizado en unas directrices sobre la acción social desarrollada por la compañía, en línea con sus ejes estratégicos.

Gestión de riesgos y oportunidades

Para el Grupo EULEN es una prioridad estratégica llevar a cabo un apropiado proceso de identificación y gestión de los riesgos y las oportunidades. El proceso de gestión de riesgos permite responder eficazmente ante las posibles eventualidades a las que se puede enfrentar la compañía, determinando los posibles impactos y su recurrencia, con el objetivo de implantar medidas de mitigación necesarias.

Por su parte, una correcta identificación y gestión de oportunidades resulta fundamental para abordar con éxito las futuras necesidades de la organización y sus clientes, mediante la adopción de nuevas prácticas, la creación de nuevos servicios, la apertura de nuevos mercados, la implantación de nuevas tecnologías, etc.

Proceso de gestión de riesgos

La empresa cuenta con un proceso definido de gestión de riesgos, que le permite identificar, medir, evaluar, priorizar, controlar y gestionar los riesgos a los que está expuesto, y así decidir cómo esos riesgos son asumidos, mitigados o evitados.

Las etapas que se contemplan en el proceso de valoración del riesgo adoptado son:

Identificación del riesgo

Clasificación en función de:

- Origen
- Naturaleza
- Causa
- Tipo de impacto: económico, operacional, reputacional, personal o ambiental.

Análisis del riesgo (Construcción del mapa de riesgos)

Permite obtener:

- Nivel de riesgo.
- Probabilidad de que se materialice.
- Impacto en la empresa.

Evaluación del riesgo (Jerarquización)

A través del mapa de riesgos, se jerarquizan los principales riesgos con el objetivo de:

- Determinar riesgos sobre los que actuar.
- Establecer prioridades en el tratamiento de riesgos.
- Definir acciones a emprender.

Tratamiento del riesgo (Planes de acción)

- Medidas para reducir o eliminar el riesgo.

Seguimiento y revisión de los planes de tratamiento de riesgos

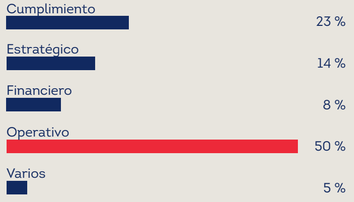
Garantizar la eficacia de las medidas tomadas.

- El Dpto. de Auditoría Interna realizará el seguimiento y revisión de los planes de tratamiento de riesgos (periódicamente):
  - Efectividad de las medidas
  - Niveles del riesgo residual tolerables.
  - Implementación de nuevas medidas.

Resultado del mapa de riesgos de la compañía

La empresa, en su proceso de gestión de riesgos, ha llevado a cabo en 2019 un proceso de homogeneización de los riesgos detectados por la Dirección, con el objetivo de agruparlos adecuadamente en los Mapas de Riesgos específicos de cada país. Este proceso se ha realizado en el con el siguiente alcance geográfico: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México y República Dominicana.

En este sentido, se detalla el número de riesgos detectados por cada país, clasificados por el tipo de riesgo (riesgos de cumplimiento, estratégicos, financieros, operativos y otros). En total, se han identificado 103 riesgos, clasificados como, importantes o muy importantes:



Los riesgos operativos, que tienen su origen al transcurro natural de la actividad económica de la compañía (insuficiencias en procesos, sistemas internos, tecnologías, empleados) suponen más de la mitad de los riesgos identificados por el Grupo.

Para el tratamiento de los riesgos, la empresa prioriza la gestión de aquellos riesgos que han sido valorados como "Muy importantes" o "Importantes". El resultado de la priorización realizada por país se muestra a continuación:

	ESPAÑA	PORTUGAL	MÉXICO	REP. DOMINIC.	CHILE	COLOMBIA	PERÚ	TOTAL
Muy importante	8	0	0	5	5	4	1	23
Importante	15	3	14	6	11	10	21	80
	23	3	14	11	16	14	22	103

Cumplimiento normativo y Código Ético

El Grupo EULEN cuenta con una cultura sólida de cumplimiento y ética empresarial, siendo la identificación y prevención de riesgos asociados a posibles situaciones de vulneración de los derechos humanos, corrupción, soborno o blanqueo de capitales, un asunto de vital importancia para la compañía.

Por ello, se dispone de mecanismos de control internos eficientes que reafirman el compromiso de la compañía por una gestión responsable.

A continuación, se detallan los mecanismos de control, los canales por los cuales se realizan comunicaciones y la formación impartida en la materia a los profesionales de la compañía.

Mecanismos de control

- **Código Ético:** publicado en 2013 y aprobado por el máximo órgano de gobierno, el código ético incluye los principios y las normas generales de conducta, que deben seguir todos los profesionales de la compañía, así como el compromiso de actuar conforme a unos valores que garanticen un comportamiento ético, responsable y respetuoso con la legalidad vigente. Todos los empleados del Grupo conocen y han mostrado su consentimiento al respecto y están obligados a su cumplimiento desde el momento en que se incorporan a la compañía.

  En este sentido, cualquier empleado del Grupo o de sus grupos de interés podrá denunciar los presuntos incumplimientos del código ético que detecte en las empresas del Grupo o en sus empleados. De esta manera, proveedores, subcontratistas y clientes también deben regirse por los principios del código ético.

- **Comité de Ética:** órgano responsable de garantizar el cumplimiento del código ético. Este comité está integrado por las Direcciones corporativas de recursos humanos y Organización, control y RSC, Dirección del departamento de Asesoría Jurídica de España, además de un puesto rotativo a elección de la Dirección del Grupo. Se reúne, al menos, una vez al trimestre.
- **Sistema de Prevención de delitos:** se articula en base a la Norma "N-0015/830 Sistema de prevención de delitos en las empresas del grupo", publicada en 2015, y es el mecanismo a partir del cual se gestionan las posibles infracciones asociadas con comportamientos no alineados con los valores de la compañía, que puedan ser considerados fraudulentos o corruptos.
- **Comité de prevención de delitos:** el cumplimiento de la Norma recae sobre el Comité de prevención de delitos.
- **Mapa de Riesgos Penales:** la compañía dispone de un mapa de riesgos penales. Este mapa es independiente del mapa de riesgos de la compañía, ha sido aprobado por el Comité de prevención de delitos y es actualizado cada año.
- **Modelos contractuales:** en relación a la contratación y subcontratación de servicios, los modelos de contratos del Grupo EULEN cuentan con cláusulas en las que se exige a los clientes y a los subcontratistas cumplir con toda la normativa aplicable en prevención de delitos, obligándose Eulen y las empresas de su Grupo a cumplirlas también. En aquellos modelos de contratos propuestos por el cliente, el Grupo EULEN firma el 100 % de los contratos que incluyan este tipo de cláusulas.
- **Sistema de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBCFT):** se articula en base a la Instrucción "Política de Admisión de Clientes para el transporte de fondos" que tiene por objeto el desarrollo de una política de admisión de clientes con el fin de establecer unas medidas de prevención de obligado cumplimiento, derivadas de la legislación sobre la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo – PBCFT, según la Ley 10/2010, y el Reglamento de desarrollo 304/2014. Esta instrucción es de obligado cumplimiento para EULEN Seguridad en todos -y sólo en- los clientes y contratos referidos a servicios de depósito, custodia o transporte profesional de fondos o medios de pago, según se establece en el art. 2.1.t de la Ley 10/2010 (sujetos obligados).

Formación

- Existen distintos **cursos de formación en código ético** en todas las geografías donde la compañía está presente, tanto presenciales como *on-line*.
- **Formación sistema de prevención de delitos:** existen distintos cursos de formación en el Sistema de prevención de delitos en todas las geografías donde la compañía está presente, tanto presenciales como *on-line*.
- **Sistema de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBCFT):** con objeto de atender a las obligaciones correspondientes, se realizó formación sobre "Acciones a desarrollar para el cumplimiento de la legislación sobre prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo", con el colectivo afecto.

Canal de denuncia

Se dispone de un buzón de denuncias para comunicar de manera confidencial todas aquellas actuaciones que puedan ser susceptibles de vulnerar el código ético o el sistema de prevención de delitos del Grupo. Además, el Grupo EULEN toma las medidas oportunas para dar soluciones a las diferentes incidencias registradas y evitar que redunden en una responsabilidad penal para la compañía. Existen buzones de denuncias en las web corporativas del Grupo, permitiendo la posibilidad de comunicación por parte del resto de grupos de interés.

06

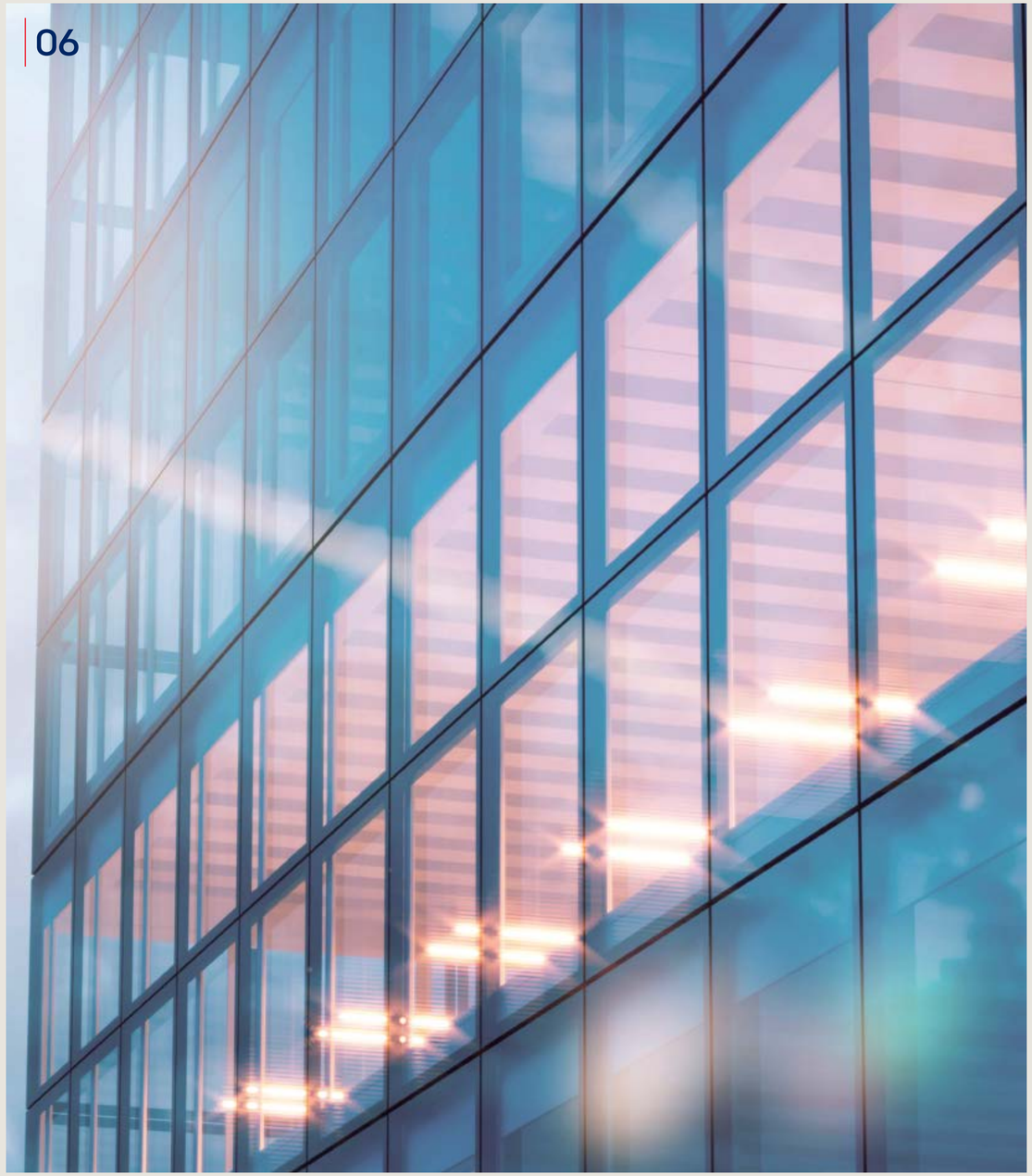
I+D+i aplicada a procesos y servicios

EULEN Proactiva

Servicios Diseñados

Espacios co-creación

06



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

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

El Grupo EULEN apuesta por la ingeniería de los servicios como seña de identidad en su estrategia de I+D+i. La ingeniería de servicios se entiende como la disciplina orientada a la creación de servicios de calidad, muy eficientes y que, a su vez, sean transformadores de la sociedad. En contraposición con los modelos de negocio en los que la eficiencia del servicio viene determinada por la pérdida de valor del mismo, la ingeniería de servicios crea servicios que aportan valor a la sociedad y al mundo empresarial e impactan en toda la cadena de valor. El departamento de I+D+i invierte en torno a 15.000 horas anuales de ingeniería de servicios para el diseño, desarrollo e innovación de los servicios.

El Grupo EULEN cree firmemente que los servicios que presta a sus clientes son activos que se pueden diseñar en los que se puede crear una ingeniería asociada a los mismos a partir de modelos, métodos y herramientas. En este sentido, el Departamento de I+D+i del Grupo EULEN ha estado trabajando en la adquisición del conocimiento adecuado sobre ingeniería de servicios, dando lugar, por ejemplo a la creación de una metodología nueva y propia del Grupo, denominada MRS. El Método MRS es, por lo tanto, una herramienta estructurada para la gestión integral de los proyectos, desarrollada para reducir plazos, costes y riesgos de los proyectos y su producto, los Servicios Diseñados.

Los servicios diseñados son modelos de servicios creados específicamente para dar soluciones útiles, de calidad y más eficientes a los clientes del Grupo EULEN. Estos servicios, han sido elaborados desde tres perspectivas: perspectiva del cliente, del usuario y de la propia empresa que los presta. Para su elaboración, se utilizan metodologías y herramientas

propias elaboradas por el Grupo, como son el sistema de representación de servicios (MRS), el proyecto analítico (DSP) o los talleres de diseño. Los Servicios Diseñados son productos intangibles, producidos exclusivamente por el Grupo EULEN, que se materializan en un soporte físico específicamente concebido para definirlos correctamente. En 2019 se han diseñado e implantado 22 nuevos servicios.

En su conjunto, en 2019 el Grupo EULEN a través de su departamento de I+D+i ha trabajado en 43 proyectos de innovación desarrollándose 20 diseños de servicio y 2 tácticas nuevos, colaborando un total de 246 personas en todos los proyectos.

Casos destacados

Fusión Workspace Services

El Grupo EULEN ha creado un servicio diseñado de soporte integrado para *workspaces: Facility Management*, Limpieza (*Privilege Cleaning service*), Mantenimiento *in house* correctivo, Mantenimiento preventivo, Recepción y otros servicios auxiliares (asistentes, traducción, centralita), Seguridad (sistemas), Adecuación de espacios (auxiliares), Restauración (externo), Servicios externos (fisioterapia y ocio), Actividades deportivas, Cartería y dirección postal, Obras y transformaciones.

Acércate empresas

Servicio de conciliación, asesoramiento, orientación y atención a empleados y su entorno familiar, con el objetivo de mejorar su bienestar, cuidado y seguridad.

07

El capital humano: nuestro principal activo

Empleo en el Grupo EULEN

Diversidad e integración

Relación empresa-trabajadores

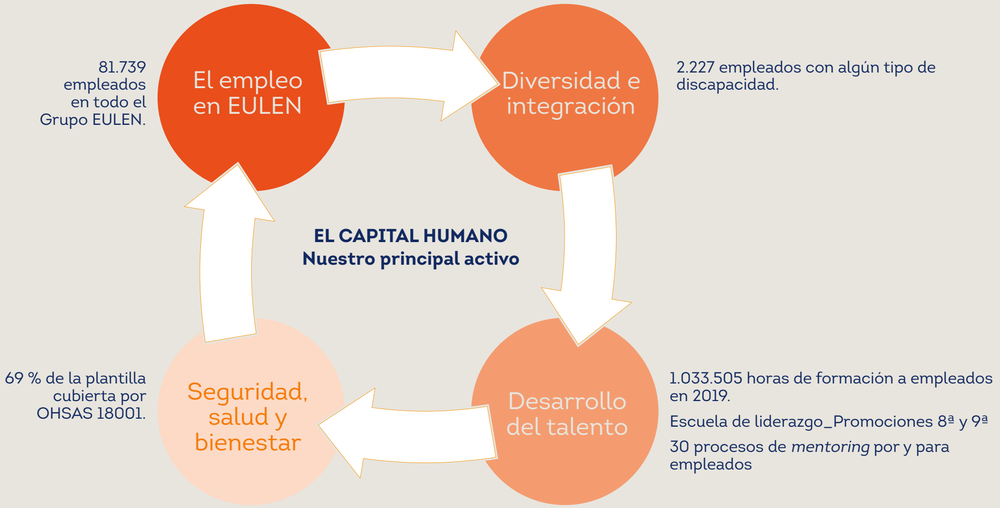
Formación y desarrollo de nuestros profesionales

Seguridad, salud y bienestar

07

Entender el capital humano como la suma de los talentos diversos de los empleados, es fundamental para alcanzar el modelo sostenible y de excelencia que el Grupo EULEN persigue. Por ello, es prioritario garantizar unas condiciones laborales de calidad, de inclusión de todos los colectivos, de accesibilidad universal y de igualdad de oportunidades, todo ello, en un entorno de trabajo seguro y saludable.

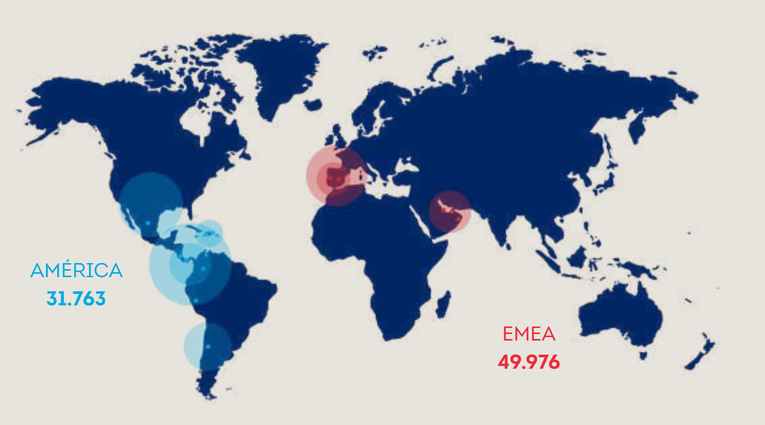
En este sentido, el área de recursos humanos del Grupo EULEN ejerce un papel clave en la alineación del capital humano con la estrategia corporativa, estableciendo mecanismos de comunicación y relaciones sociales, basados en la confianza y el respeto.



Empleo en el Grupo EULEN. Principales indicadores de composición de la plantilla del Grupo EULEN

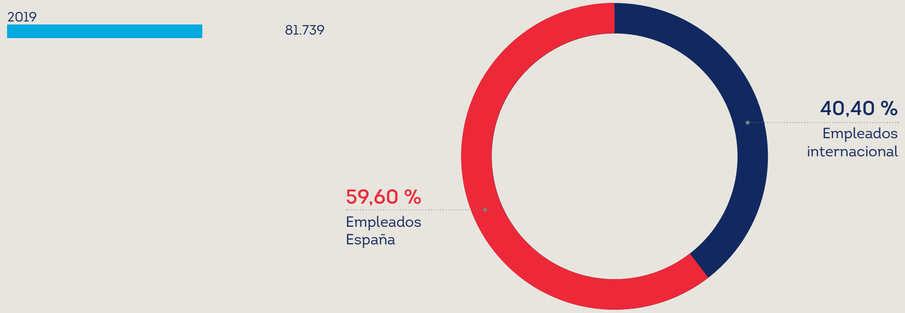
Plantilla a 31 de diciembre de 2019

Distribución del capital humano



EMEA: España, Portugal y Middle East.
AMÉRICA: Chile, Colombia, Perú. Costa Rica, EE.UU., Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.

Total personas



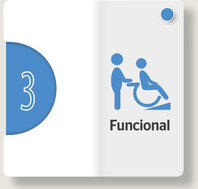
07

Diversidad e Integración

El Grupo EULEN busca crear un entorno justo y enriquecedor que favorezca el crecimiento personal y profesional de los trabajadores. Para ello, trabaja en torno a 4 ejes para garantizar la igualdad de oportunidades para todos los colectivos y en especial, la integración laboral de las personas de riesgo de exclusión social.

53,51 % de mujeres.

49,61 % de empleados <30 años y >50 años.



2.227 empleados con algún tipo de discapacidad.

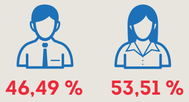
Un total de **111** nacionalidades trabajando en Grupo EULEN.

Diversidad de género

El Grupo EULEN está comprometido con la igualdad y la diversidad, y para ello promueve un entorno de trabajo inclusivo donde las personas trabajadoras, independientemente de su género, puedan contribuir a su propio éxito y al de la compañía. Para ello, este principio se materializa trasversalmente a través de todas las políticas de gestión de recursos humanos en la compañía: contratación, selección, formación, medición del desempeño, promoción, retribución, condiciones de trabajo, conciliación de la vida familiar y laboral, comunicación y prevención del acoso.

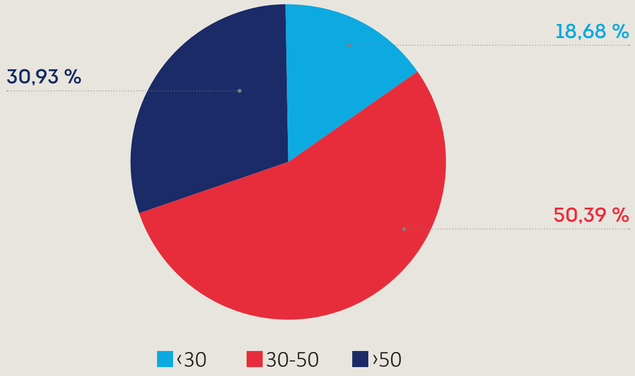
En cuanto a desagregación de sexo, en 2019, la mujer representa un 53,51 % de la plantilla del Grupo EULEN, frente al 2018 que supuso el 53,62 %. Para fomentar el papel de la mujer en la compañía, se desarrollan iniciativas que favorecen el acceso a las posiciones de Dirección.

El Grupo EULEN está presidido por una mujer y promueve medidas de todo tipo en fomento de la igualdad, incorporando las mismas en su diferente políticas de RR. HH.



Diversidad generacional

Las personas menores de 30 años y mayores de 50 años son un colectivo que se enfrenta a diversos problemas para incorporarse al mundo laboral. En 2019, el Grupo EULEN ha incrementado la plantilla comprendida entre estas edades, en un 2 % respecto a 2018, contando este año con un 49,61 % de la plantilla que pertenecen a este colectivo.



(*) Indicador calculado para el 99,84 % de la actividad (No incluye Emiratos Árabes y Qatar).

Desde el área de recursos humanos de la compañía, el departamento de Selección, Desarrollo y Compensación pone en marcha cada año diferentes programas, con una apuesta clara en su constitución por la diversidad generacional.

Uno de ellos, es la Escuela de Liderazgo (EdL). Tiene como propósito contribuir al desarrollo de las personas. Partiendo del autoconocimiento, identifican lo mejor que tienen (sus talentos), buscan la conexión con su faceta profesional y, desde ahí, crecen y se desarrollan en un entorno práctico, donde experimentan y aplican todo lo que van interiorizando. En 2019 se realizaron las promociones 8ªy 9ª.

Incremento plantilla profesionales <30 y >50 en 2018-2019

2 %

En paralelo se puso en marcha nuestra Escuela de Mentores (EdM). En EULEN existe el orgullo de cómo se fue construyendo esta empresa por la iniciativa de su presidente - fundador, D. David Álvarez en Bilbao en 1962, y la satisfacción por las innovaciones que desde el primer momento fueron modelo para el sector, así como –sobre todo- de las personas que desde los inicios aportaron sus talentos en formar a otras generaciones, para seguir dejando su impronta. Esta singularidad no queremos que se desaproveche. Se trata de conservar lo mejor, y adaptarlo en su caso a cada época y generación sin que pierda su esencia. Para nosotros esa transmisión solo puede hacerse a través del ejemplo, persona a persona, con una apuesta clara por el desarrollo y la transmisión de conocimientos entre personas de distintas generaciones. A lo largo de 2019, realizamos más de 30 procesos de mentoring.

Otros programas puestos en marcha son:

- Programa transforma
- Programa Motiva
- Programas de identificación y desarrollo del talento para personal operativo.

Incremento personas con dispacidad en plantilla 2018-2019

9,38 %

Diversidad funcional

Inserción de colectivos en riesgo de exclusión

El Grupo EULEN mantiene un firme compromiso con los colectivos más desfavorecidos ya sean personas con discapacidad, inmigrantes, personas en riesgo de exclusión social, jóvenes o desempleados de edad avanzada.

En este sentido, la Compañía lleva 15 años trabajando en medidas que garanticen la accesibilidad universal a estos colectivos. Colabora y tiene acuerdos con más de 195 organizaciones que trabajan en aras de la reinserción y el desarrollo integral de estos colectivos en riesgo de exclusión.

A 31 de diciembre de 2019, el Grupo EULEN contó con 2.227 profesionales con algún tipo de discapacidad.

Caso destacado

El Grupo EULEN, como referente en la integración de personas con discapacidad o diversidad funcional y de otros colectivos con dificultades de inserción laboral, en 2018 creó La diferencia Suma.

Se trata de una iniciativa, enmarcada en su política de Responsabilidad Social Corporativa, con la que la compañía quiere seguir potenciando y fomentando la inclusión de personas de estos colectivos a su plantilla, ya que aportan mayor valor a la empresa y a todos los que forman parte de ella.

A través de *La diferencia Suma*:

- Damos una NUEVA OPORTUNIDAD.
- AYUDAMOS a reiniciar o mejorar su vida profesional, personal y social.
- NOS AYUDAN a valorar lo que somos y tenemos.
- Integramos la LABOR SOCIAL en nuestra vida.
- Afrontamos un RETO PROFESIONAL que nos satisface personalmente.

Como resultado de esta iniciativa, a 31 de diciembre de 2019, el Grupo EULEN en España contó con 2.204 profesionales con algún tipo de discapacidad.

Accesibilidad y diseño universal

El Grupo EULEN es un grupo comprometido con la sociedad y comprometido con el colectivo de personas con diversidad funcional y con mayor vulnerabilidad.

En este sentido, en 2019 el Grupo ha mostrado su inquietud por adaptarse a las necesidades de Accesibilidad Universal y Diseño para todas las Personas.

Por otra parte, en los últimos años ha habido una evolución rápida y profunda de la normativa de obligado cumplimiento y las normas UNE e ISO en esta materia. Esto nos obliga a una rápida adaptación para efectuar los cambios necesarios, y conseguir seguir siendo punteros en esta materia.

Nuestra metodología de trabajo y funcionamiento se basa en:

- Análisis del Marco Normativo de Referencia: normas de obligado cumplimiento que afectan a cada espacio en materia de Accesibilidad Universal.
- Mejorar la usabilidad y funcionalidad de nuestros productos y servicios. Damos prioridad a la autonomía personal tomando como referentes diferentes perfiles de usuarios/as.
- Adaptar y hacer comprensible todo tipo de información. La información que emite el Grupo EULEN debe ser clave y debe llegar a todas las personas a la que va destinada.

Diversidad Cultural

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

En 2019, el Grupo EULEN contó con un total de 111 nacionalidades distintas a la española en España.

Para fomentar la integración cultural de dichos empleados, la compañía pone a su disposición de todos los empleados el curso de formación *online* denominado "Gestión de la diversidad", que trata sobre las distintas nacionalidades que conforman el Grupo.

La recientemente creada la Universidad Corporativa EULEN, incluye un Aula de Cultura y Valores que potencia el mantenimiento de los valores que ha tenido la empresa a lo largo de su larga trayectoria. Entre ellos, destaca el respeto a la diversidad, a la diferencia de culturas y costumbres, fomentando la convivencia y el trabajo conjunto. Desde dicha Aula, se incluyen en todos los Programas de la Universidad, estas directrices.

Igualmente, potenciamos que en la formación estén presentes alumnos de los distintos países que configuran el mundo EULEN.

07

Relación empresa-trabajadores

(GRI 102-41)

El Grupo EULEN cree firmemente que el principal activo de la compañía son sus personas empleadas, por lo que participa activamente en la mejora de sus condiciones laborales y expectativas a través de las negociaciones colectivas en los sectores en los que presta servicios.

En este sentido, la compañía está presente en las principales asociaciones empresariales y participa regularmente en foros sindicales, asegurando a sus empleados/as el derecho a la negociación colectiva. Asimismo, el Grupo EULEN participa activamente en observatorios sectoriales en colaboración con asociaciones empresariales y con las organizaciones sindicales más representativas en la defensa de los derechos de personas trabajadoras y el respeto a los convenios colectivos.

Negociaciones colectivas

Más de 90 negociaciones colectivas, a través de Asociaciones Empresariales, directamente gestionadas por la empresa en los diferentes países en los que estamos presentes.

Algunos ejemplos en España son: ASPEL, APROSER, AESTE, ESAP, ASEJA, ASERPYMA, AMI ASEMPLEO y la CEOE.

Foros con sindicatos

Para abordar la situación de los sectores, analizar su problemática y plantear acciones para su impulso y mejora mediante la participación, principalmente en España, en:

- El Observatorio Estatal del Sector de limpieza de edificios y locales.
- El Observatorio Sectorial de la Seguridad Privada.

CONVENIOS COLECTIVOS ESPAÑA	2018	2019
Número de empleados dentro del convenio colectivo.	47.926	48.100
% Empleados dentro de convenio	99 %	99 %

ACCIONES DE ASOCIACIÓN PROFESIONAL/ EMPRESARIAL	2019
Nº asociaciones profesionales/ empresariales	113
Cuotas abonadas por asociaciones profesionales/empresariales (importe en Euros)	442.668

El Grupo EULEN, realiza su actividad dentro de un marco ético de respeto a los derechos humanos y los principios del Pacto Mundial, al que pertenece desde 2002. Esto se recoge en su código ético, que incluye los principios y las normas generales de conducta, que rigen las relaciones de Grupo EULEN con todos sus grupos de Interés, así como el compromiso de actuar conforme a unos valores que garanticen un comportamiento ético, responsable y respetuoso con la legalidad vigente.

Como garantía de su compromiso con los empleados, el Grupo EULEN cuenta con:

- **Política de igualdad y conciliación.** El Grupo EULEN tiene desarrollada una política que refleja el compromiso de la compañía con el desarrollo de las relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la conciliación y el respeto a la diversidad. Ello forma parte de los valores esenciales de la organización e igualmente de su misión empresarial.

  El propósito es reconocer y defender el derecho de las personas trabajadoras a recibir un trato de imparcialidad, de respeto y de dignidad, poniendo especial atención en impulsar la igualdad de oportunidades y el trato de todas las personas que prestan trabajo en el Grupo de manera justa y sin prejuicios, eliminando cualquier tipo de discriminación, cualquiera que sea su causa u origen. Dicho propósito pasa por conseguir la igualdad real, a través de las diferentes políticas que tiene desarrolladas.
- **Política contra toda forma de acoso.** El Grupo EULEN posee una política que refleja el compromiso de la compañía en la prevención y supresión de todas las formas de acoso en el ámbito de su organización. En este sentido, con el fin de asegurar que las personas trabajadoras no sean víctimas de acoso, el Grupo tiene implantado un procedimiento contra toda forma de acoso que tiene por objeto el establecimiento de un protocolo de actuación para la prevención y solución de los posibles casos de acoso (de cualquier tipo), que pudieran plantearse de conformidad a la "política contra todas las formas de acoso", que se han incorporado al sistema normativo del Grupo.

  Cualquier posible situación de acoso será tratada de forma rápida, confidencial e imparcial. El sistema normativo del Grupo EULEN faculta a todas las personas trabajadoras, independientemente del país en el que trabajen, a denunciar ante los órganos internos competentes cualquier acto de acoso en el lugar de trabajo.
- **Planes de igualdad.** En España, desde hace más de 11 años, se han negociado e implantando planes de igualdad, con el objetivo de impulsar la igualdad en todos los estratos de la organización.

Estos Planes son objeto de continuo seguimiento y renovación para adaptar sus objetivos y medidas a las necesidades cambiantes y a la propia evolución y madurez del Grupo en materia de igualdad. Dedicando una especial atención en su compromiso y apuesta por preservar los derechos de las mujeres víctimas de la violencia de género.

En el resto de países en los que el Grupo EULEN tiene presencia, rigen los "códigos de buenas conductas", el código ético del Grupo EULEN, así como todas las políticas que hacen referencia a la igualdad de las personas que forman parte de la compañía.

- **Política de contratación laboral.** Publicada a finales de 2016, la política contiene los principios y criterios generales que rigen la contratación laboral del Grupo EULEN en los distintos países en los que desarrolla su actividad, desde la existencia de una vacante, hasta la incorporación del empleado a la empresa.

  La política pretende asegurar la no discriminación en el acceso al empleo, garantizando la utilización de criterios profesionales en cuanto a la idoneidad del candidato para cada puesto de trabajo, en atención a las exigencias del compromiso por la responsabilidad corporativa en la prestación de servicios a sus clientes.

  Los principios que rigen la política de contratación son:

  - Impulsar la misión, visión y los valores del Grupo EULEN,
  - Seleccionar el candidato/a más idóneo/a,
  - Promover la igualdad efectiva entre hombres y mujeres,
  - Potenciar la contratación de trabajadores/as de grupos sociales que se encuentren sub-representados,
  - Prohibir la contratación de menores de edad,
  - Revisar la contratación de familiares, allegados y/o referidos de empleados del Grupo,
  - Optimizar los recursos humanos para mejorar la competitividad de la empresa,
  - Consolidar empleo de calidad y facilitar la flexibilidad laboral,
  - Priorizar la promoción interna.

  Los mencionados principios se encuentran absolutamente alineados con las normas generales de conducta y principios de actuación del código ético.

  La compañía de acuerdo a sus principios y valores, rechaza el trabajo forzoso y/o trabajo infantil.

  En 2019, el Grupo EULEN, ha avanzado en su política de "desconexión digital", a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto del tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de la intimidad personal y familiar.

  A ello se une la consolidación del Club EULEN, un portal moderno y actual con la oferta de diferentes temáticas destinadas a la promoción y optimización del tiempo libre de las personas empleadas de su estructura, mejorando la calidad y el disfrute del cuidado personal, el ocio y el tiempo libre. Además, cuenta con un espacio, "vive EULEN" en el que se encuentran todas las noticias y actualidad de la compañía, así como las novedades, newsletters y boletines que se van publicando.

- **Comité de personas.** Tiene como objetivo la toma de decisiones sobre los empleados que forman parte de la estructura del Grupo EULEN en España.

  En los comités se tratan temas relativos a promociones, planes de sucesión, planes de desarrollo, formación, retribución, incentivos, gratificaciones, desvinculaciones y otros temas relacionados con la gestión de personas.

- **Conciliación de la vida laboral y familiar para la mejora del bienestar.** Las iniciativas llevadas a cabo por el Grupo EULEN en este ámbito pretenden alcanzar el objetivo estratégico de fomentar una armonización de responsabilidades laborales y familiares entre los empleados de la compañía, tal y como se recoge en su código ético.

  A finales de 2018 el Grupo EULEN en España, obtuvo el certificado de empresa familiarmente responsable (efr©) para el personal indirecto en España, otorgado por la Fundación MásFamilia que avala el Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social, donde las personas trabajadoras dispone de más de 40 medidas, tales como:

  - Horario flexible
  - Semana laboral comprimida
  - Jornada intensiva en la temporada estival
  - Vacaciones flexibles
  - Periodo sabático
  - Reducción temporal de jornada
  - Adquisición (compra) de días adicionales de vacaciones
  - Seguro de vida
  - Política de préstamos y anticipos
  - Acumulación de lactancia
  - Teléfono de orientación médico -social
  - Campañas de vida saludable
  - Campañas de Prevención de enfermedades cardio y cerebro- vasculares orientada a hábitos saludables
  - Club EULEN

Efr es un movimiento internacional que, se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, tomando como punto de partida la legislación vigente y vinculante de cada país, es por esta razón por la que el Grupo EULEN, escogió esta certificación con el fin de extenderla a lo largo del tiempo a todos los países en los que la compañía tiene presencia.

Impulsar, apoyar y favorecer la conciliación, la responsabilidad familiar y la igualdad de oportunidades, actuando sobre todos los elementos que están en su área de influencia y contribuyendo así, a generar una empresa más moderna, justa y con mayores cuotas de bienestar, felicidad y calidad laboral; son objetivos y/o valores que el Grupo EULEN tiene recogidos en sus diferentes normativa y código ético.

Formación y desarrollo de nuestros profesionales

Una correcta gestión y desarrollo del talento es uno de los pilares estratégicos del Grupo EULEN, ya que refuerza el principal activo del que dispone: sus empleados.

Para poder contar con los mejores profesionales del sector, la formación es fundamental e indudablemente ayuda a ofrecer un servicio diferenciado y de verdadero valor a los clientes. En base a esta premisa, la compañía dispone de programas específicos de desarrollo de talento que favorezcan el crecimiento profesional de los empleados y, en último término, la sostenibilidad del Grupo EULEN como generador de empleo y oportunidades.

En 2017 se creó la Universidad Corporativa EULEN, lo cual ha sido uno de los mayores hitos en materia formativa de los últimos años. Actualmente, la compañía cuenta con una clara estrategia de formación definida para los próximos años, y diferenciada en las dos organizaciones que regirán la formación a futuro:

Horas totales de formación en 2019

1.033.505

↑ 19,56 % respecto a 2018

Formación y desarrollo por categoría profesional	2018	2019	% Evolución 2018-2019
Horas de formación impartidas	864.407	1.033.505	**19,56 %**

- **Instituto EULEN de formación:** la formación de los empleados del Grupo EULEN es gestionada a través del Instituto EULEN de Formación (IEF), a través del cual se detectan las áreas donde se requiere formación y ejecutan los planes anuales establecidos, organizados en distintos bloques formativos.

  Los planes anuales de formación, en base al catálogo formativo de cada actividad, establecen las necesidades formativas, que son planificadas, ejecutadas y evaluadas a lo largo del ejercicio. Su finalidad es el desarrollo de conocimientos técnicos, habilidades y competencias de los profesionales de las distintas áreas de actividad - más de 70 actualmente,- que el Grupo EULEN ofrece a sus clientes.

- **Universidad Corporativa EULEN (UCE):** la UCE es la respuesta del Grupo EULEN a los cambios continuos del entorno: la transformación digital, la innovación y ante todo las personas. En este sentido, la UCE nace con el objetivo de formar y desarrollar profesionalmente a los empleados de la compañía para dar respuesta a las necesidades de los negocios en línea con el cumplimiento del plan estratégico corporativo.

  Las 7 aulas, que en principio se crearon, han aumentado con una nueva, para dar respuesta a todas las necesidades que van surgiendo. Se irán incrementando en función de las necesidades futuras. En ellas, se incorporan todos los conocimientos necesarios para alcanzar la excelencia de los profesionales del Grupo EULEN.

  Igualmente se ha creado un campus presencial de más de 1.000 m^2 y un campus virtual para los alumnos.

(*) Indicador calculado para el 99,84 % de la actividad (No incluye Emiratos Árabes y Qatar).

El centro de formación corporativo cuenta con espacios formativos especializados para diversas líneas de formación:

- Aula especializada en **limpieza** con distintas tipologías de suelos y de materiales.
- Aula especializada **sociosanitaria,** simuladora de centro residencial.
- Aula especializada **hoteles**, simuladora de habitación de hotel.
- Aula denominada **Laboratorio de Ideas,** un espacio para la innovación e investigación.
- Aula especializada **metodología LEAN.**
- En preparación, aula de **transformación digital**.

Estrategia de formación digital

La transformación digital en la que las compañías están inmersas afecta también a las modalidades de formación. En el Grupo EULEN, fomentamos el aprendizaje on-line a través de dos plataformas propias:

- @prende
- Campus Virtual de la UCE (uce.eulen.com)

A través de estas plataformas, se ofrecen a los empleados más de 400 recursos formativos de diversa índole, desde píldoras formativas a programas de larga duración en colaboración con Universidades y Escuelas de Negocios de renombre.

Además, se utilizan herramientas avanzadas en materia formativa: e-learning, gamificación, aulas virtuales, y se dispone de un centro de grabación para la realización de materiales propios e iniciar la actividad formativa con realidad virtual y simuladores.

El reto propuesto para los años venideros es la implantación de esta modalidad de formación en todos los países donde el Grupo EULEN está presente.

Un nuevo reto, iniciado en 2019 es el denominado "*open learning*" que pretende generar una auténtica gestión del conocimiento interno de la compañía.

Desde el campus virtual de la UCE, a través de impulsores del conocimiento, se desarrollará una estrategia para generar y compartir conocimiento.

Programas de desarrollo y evaluación del talento

Programa de desarrollo: Escuela de liderazgo

En 2019 se pusieron en marcha la 8ª y la 9ª ediciones de la escuela de liderazgo. Se trata de un programa de desarrollo para empleados con potencial y alto desempeño, cuyo objetivo es impulsar, desde el autoconocimiento, las palancas de desarrollo de cada participante para promocionar a posiciones de mayor responsabilidad:

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

Este programa apuesta por un aprendizaje experiencial (se aprende sobre la práctica), en un entorno colaborativo y de máxima confianza, en el que los compañeros/as comparten su propio punto de vista sobre los casos trabajados, siempre de forma confidencial. El programa consta de cuatro fases graduales:

AUTOCONOCIMIENTO	HERRAMIENTAS DE DIRECCIÓN DE PERSONAS	TALLERES DEL CASO	LIDERAZGO TRANSFORMADOR
Proceso reflexivo para que el empleado adquiera noción de su persona, de sus cualidades y emociones.	Técnicas y recursos que ayuden al empleado a escuchar, empatizar, emitir opinión, y decidir cuál es el estilo de conducta más eficaz.	Simulación de situaciones laborales en las que se valora la toma de decisiones y responsabilizarse de los resultados.	Puesta en práctica de las habilidades que debe adquirir el empleado en su trato con los demás: impacto e influencia.

Programa de desarrollo: Escuela de mentores

Para el Grupo EULEN, la mejor forma de transmitir el conocimiento, motivar al empleado y ayudarle a ser más productivo es a través del ejemplo de personas que se hayan distinguido por estimular el aprendizaje en sus equipos.

Actualmente contamos con 30 mentores en activo, y a lo largo de 2019 hemos realizado más de 20 procesos de mentoring. Los principales logros obtenidos con estos procesos, son:

- Personas motivadas, reconocidas y focalizadas desde el inicio de su mentorización en sus objetivos;
- Incremento de la profesionalización y de la responsabilidad en sus funciones;
- Asegurar que las actividades inherentes al puesto se realizan de acuerdo con una cultura y filosofía común;
- Generar una cultura de aprendizaje, planificada y rigurosa, que permite comportamientos eficientes y resultados a más largo plazo.

Evaluación del potencial internacional

Desde 2013, el Grupo EULEN lleva a cabo evaluaciones del potencial para identificar candidatos internos y trabajar en programas de desarrollo que les preparen para desempeñar puestos de mayor responsabilidad en el futuro.

La evaluaciones van enfocadas a los siguientes colectivos: personal operativo, técnicos, comerciales, mandos intermedios y directivos.

Durante el año 2019, hemos evaluado el potencial de desarrollo del colectivo de técnicos de departamento y técnicos de producto. En este programa han participado 59 personas pertenecientes a 5 países (Costa Rica, México, Panamá, Portugal y República Dominicana).

Tras las entrevistas de *feedback* realizadas a todas las personas evaluadas, se pondrán en marcha los planes de acción necesarios para contribuir al desarrollo personal y profesional de todos los participantes.

Evaluación del Desempeño

El proceso de evaluación del desempeño es el instrumento utilizado por el Grupo EULEN, para conocer el grado de cumplimiento de las competencias requeridas por el puesto desempeñado por cada uno de los empleados de estructura del Grupo EULEN. Siendo una palanca fundamental en la gestión de personas en el Grupo.

Anualmente, se realizan evaluaciones de desempeño por competencias 180º al 98,2 % de los empleados que forman parte de la estructura del Grupo EULEN en los 14 países donde está presente.

El proceso se realiza a través de una herramienta de gestión del desempeño vía web, accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet. En ella, el empleado debe realizar su autoevaluación, la evaluación de un compañero y la de su propio equipo. Del mismo modo, se recogen las entrevistas de feedback realizadas tras la evaluación y los compromisos de mejora adquiridos.

Seguridad, salud y bienestar

El Grupo EULEN trabaja en base a los criterios y requerimientos de las normas de gestión de seguridad y salud, de calidad, y de medio ambiente, de acuerdo a los principios establecidos en la Misión y Visión de la compañía.

Para el Grupo EULEN la preocupación por sus trabajadores frente a riesgos que comprometan la seguridad y salud, es primordial y por ello, se recogen en la política de gestión integrada. Además, la gestión de la prevención se encuentra incorporada en toda la línea jerárquica y las funciones y responsabilidades están establecidas en el sistema normativo de EULEN.

En el Grupo EULEN la prevención de riesgos laborales es un compromiso basado en la protección y el bienestar de las personas, no una obligación derivada de la legislación aplicable.

Empleados representados dentro de los Comités de Seguridad y Salud

67,86 %

↑ 34,91 % respecto a 2018

Por ello, la compañía cuenta con un modelo basado en la mejora continua para garantizar unas condiciones de seguridad y salud óptimas.

En 2019, el 67,86 % de los empleados se encuentran representados dentro de los Comités de seguridad y salud, dato muy positivo dado el 50,30 % del año 2018. Adicionalmente, en los acuerdos colectivos de cada país se incluyen aspectos en materia de prevención y seguridad en el trabajo.

En el Grupo EULEN en España, en cumplimiento con la política corporativa de prevención de riesgos laborales, que afecta al conjunto de actividades de la compañía, se evalúan periódicamente los riesgos laborales y, en función de ello, se planifican y desarrollan acciones para elevar el nivel de seguridad en toda la línea jerárquica y en cada una de las fases de la cadena productiva. Los temas de seguridad y salud de los diferentes convenios se tratan, o bien con los Delegados de prevención o en las reuniones que se mantienen de forma regular con los Comités de seguridad y salud (como mínimo se efectúan de forma trimestral) donde se consultan las actuaciones que están llevando a cabo por la empresa en materia de prevención de riesgos, se presentan los Planes de Prevención, se informa de la Memoria, de la programación anual de los servicios de prevención, etc.

Formación en materia de prevención de riesgos laborales

A través de la formación en materia de prevención de riesgos laborales y de las campañas de concienciación, la compañía promueve la configuración de un entorno de trabajo seguro y el bienestar de sus empleados. De este modo, todas las personas que trabajan en el Grupo EULEN tienen muy interiorizada la importancia de la salud y la seguridad entendiendo que para realizar un trabajo de manera correcta debe realizarse con seguridad.

El Grupo EULEN en España, imparte formación continua en materia de prevención de riesgos laborales a sus empleados

orientada a detectar, anticipar, evaluar, controlar y reducir los diversos riesgos que resulten de sus actividades. En 2019, dentro del plan formativo, 24.869 trabajadores han sido formados en materia de prevención de riesgos laborales.

Campañas de concienciación de los empleados

Anualmente, el Grupo EULEN pone en marcha campañas de concienciación destinadas a informar a sus empleados en aspectos relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo, como la seguridad vial, golpes, choques contra objetos y caídas, riesgo biológico, trastornos musculoesqueléticos, entre otras. Las principales vías de comunicación de estas campañas suelen ser la entrega de documentos adjuntos a la nómina, artículos en los boletines, el portal corporativo del empleado, en el envío de newsletter, en la página Grupo EULEN saludable, talleres.

Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales

El Grupo EULEN considera prioritario garantizar el máximo nivel de seguridad para el conjunto de sus trabajadores, y en ese sentido excede su responsabilidad más allá del cumplimiento de la ley. El sistema de gestión de prevención de riesgos laborales del Grupo EULEN, fomenta los entornos de trabajo seguros y saludables y ofrece un marco que permite a la organización identificar y controlar sus riesgos de salud y seguridad y así reducir el potencial de accidentes.

Los pilares en los que se basa este sistema son:

COMPROMISO

- Proporcionar un entorno seguro y saludable.
- Actualizar continuamente las medidas de prevención de riesgos laborales.
- Respetar la normativa vigente en todas las geografías.
- Cumplir con los Convenios del sector en materia de Seguridad y Salud.
- Colaborar con todas las unidades el cumplimiento de su misión.

DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES

Definición y documentación de las responsabilidades, las funciones y las competencias de los componentes del sistema, por parte de la Dirección del Grupo.

COMUNICACIÓN

Asegurar la correcta información a todos los participantes del sistema, a través de normas, procedimientos, formularios e instrucciones publicados en el sistema normativo a disposición de los trabajadores.

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

Celebrados trimestralmente donde participan los delegados sindicales y los responsables técnicos de la prevención de la empresa. Se tratan temas oportunos en función de las necesidades de los servicios.

Certificaciones

Para asegurar que los procedimientos y prácticas que se llevan a cabo en materia de PRL se cumplen y se encuentran correctamente implantados, el Grupo EULEN se somete a auditorías externas de acuerdo con la Norma OHSAS 18001 en España, Portugal, Perú y Colombia.

Índices de accidentabilidad

El Grupo EULEN dispone de un sistema de seguimiento y control de los accidentes de trabajo, su gravedad, sus causas, la forma de producirse, así como la localización de puestos de trabajo con mayor riesgo. A través de distintos índices estadísticos, se permite conocer los valores de la accidentabilidad, así como marcar objetivos de reducción y realizar una comparativa respecto a los índices oficiales por sectores.

08

Creación de valor más allá de nuestra compañía

Vínculo con el cliente

Gestión responsable de la cadena de suministro

Nuestra marca en la sociedad

08

El Grupo EULEN basa su modelo de negocio en la ética y la trasparencia en la gestión de las relaciones con sus grupos de interés y la creación de valor mutuo a través de sus operaciones.
El Grupo extiende sus principios y valores a lo largo de su cadena de valor, mediante una gestión responsable de la cadena de suministro, el establecimiento de vínculos con sus clientes más allá de la relación comercial y el compromiso con la sociedad en la que opera.

08

Vínculo con el cliente

En un entorno cada vez más competitivo, la valoración positiva de los clientes actuales resulta determinante en la decisión de compra clientes futuros ante la gama de productos y servicios ofrecidos por las compañías. Por este motivo, el Grupo EULEN, como parte de sus valores, apuesta por promover la excelencia en la ejecución de los servicios que forman parte de su cartera.

Siendo la calidad de los servicios un pilar estratégico del Grupo EULEN, la satisfacción de los clientes se convierte en indicador clave para la compañía, ya que influye directamente en la evolución del negocio y en la permanencia de la Compañía en el tiempo. El Grupo EULEN pretende continuar siendo la primera opción de compra para sus clientes del sector público y privado, gracias a servicios excelentes e innovadores que superen sus necesidades y expectativas.

Además, resulta imprescindible ser reconocida como una compañía que genera confianza en la sociedad, con transparencia y honestidad como valores clave, formando una parte importante en el desarrollo de las personas y demostrando su preocupación por la prevención de impactos sobre la seguridad y salud de nuestros clientes y el respeto con el medio ambiente.

En 2019, al igual que en años anteriores, la compañía no ha recibido sanciones o amonestaciones significativas derivadas del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad y cuestiones medioambientales, durante su ciclo de vida.

08

Calidad de los servicios

Con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios ofrecidos a sus clientes, el Grupo EULEN dispone del sistema de gestión de calidad certificado de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 implantado en siete países (España, Portugal, México, Perú, Chile, Colombia y República Dominicana). Este sistema permite al Grupo demostrar su capacidad de administrar y mejorar la calidad de los productos o servicios de forma coherente, mostrando el compromiso de la compañía con la mejora continua en la gestión de los recursos y la relación con los clientes.

Satisfacción de clientes

La satisfacción de los clientes en relación a los servicios ofrecidos es uno de los indicadores clave en la evaluación del desempeño del Grupo EULEN. La satisfacción de los clientes del Grupo se basa en la medición de indicadores relacionados con la prestación de servicios y de indicadores de calidad percibida. En la planificación de cada actividad, la satisfacción del cliente tiene especial relevancia en la captación y retención de servicios.

En 2019, la compañía ha continuado con la medición de la satisfacción de clientes globalizada (España, Portugal, México, Perú, Chile, Colombia, República Dominicana, USA, Panamá y Costa Rica).

El Índice de satisfacción de clientes (ISC) de 2019 del Grupo fue de 7,77, manteniendo la tendencia creciente en este indicador en los últimos tres años, como muestra el cuadro a continuación:

Índice Satisfacción de Clientes (ISC)	2017	2018	2019
EMEA	7,67	7,05	7,10
América Norte	7,63	7,75	7,51
América Sur	7,24	7,50	7,84
TOTAL ICS	7,62	7,76	7,77

Índice de satisfacción de clientes 2019

7,77

Protección de datos

El Grupo EULEN cuenta con una Política Corporativa de Protección Datos, aprobada por el máximo órgano de gobierno de la compañía. En ella se establecen las medidas de seguridad y control que permiten evitar cualquier tipo de incidente que pudiera vulnerar los derechos de privacidad de los datos personales pertenecientes a todos los Grupos de Interés que trabajan con la compañía.

En este sentido, el Grupo EULEN ya cumple con el nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos - Reglamento (UE) 2016/679 - y con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como con la normativa aplicable en cada país donde presta sus servicios a fin de garantizar los derechos de los ciudadanos en relación con la protección de su privacidad.

Al igual que en años anteriores, en el año 2019 el Grupo no ha recibido requerimientos o declaraciones por parte de las Organismo de control de protección de datos personales ni ha habido ninguna sanción significativa relativa a filtraciones, robos o pérdidas de estos datos.

Gestión responsable de la cadena de suministro: proveedores y subcontratación

El Grupo EULEN considera que un factor clave del compromiso empresarial con su entorno debe basarse en una gestión responsable de su cadena de suministro. Para minimizar los impactos en la cadena de valor (en términos de derechos humanos, condiciones laborales, impactos sociales y ambientales) la organización extiende los requisitos de su código ético a proveedores, subcontratistas, clientes y terceros que mantengan relaciones comerciales con el Grupo EULEN.

08

En el Grupo EULEN, la gestión responsable de la cadena de suministro se estructura, inicialmente, en la homologación de las empresas proveedoras.

En muchos casos la compra se gestiona de modo local, (desde el punto de vista geográfico), generando un valor compartido con el entorno, y asegurando en todo caso que todos los productos cumplen los criterios.

El objetivo prioritario es alcanzar una relación basada en la transparencia, contar con una cadena de suministro responsable y con sistemas de gestión y homologación que permitan un mejor control de los riesgos económicos, sociales y ambientales asociados a las compras.

Compras locales

El Grupo EULEN realiza prácticamente la totalidad de la compra a empresas radicadas físicamente en cada país. De forma muy esporádica se realizan compras a empresas fuera de cada país.

Involucrado en el crecimiento y desarrollo de los entornos en los que opera, el Grupo EULEN entiende el abastecimiento local como una oportunidad para crear relaciones con la comunidad. Esta retroalimentación positiva, conlleva otras ventajas, tales como la reducción de costes de transporte y el descenso de emisiones asociadas.

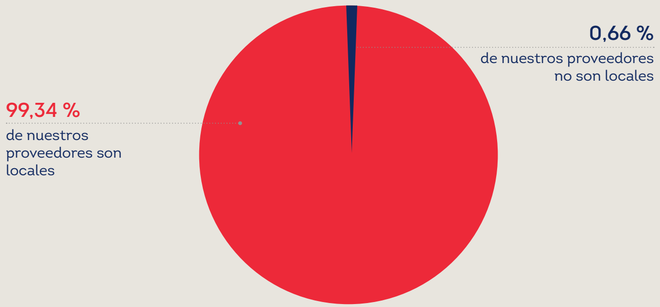
El Grupo EULEN se beneficia de esta forma de un mayor contacto con el entorno y la posibilidad de crear una extensa red de proveedores de confianza. Para la compañía, los proveedores locales son aquellos que operan en la geografía donde Grupo EULEN realiza su actividad.

Prueba de la apuesta del Grupo por el comercio local, es que el 99 % de las compras se realizan a proveedores de ámbito local, incrementando en un 1 % este indicador respecto a 2018.

Proveedores locales

99,34 %

% de proveedores locales (*)



(*) Indicador calculado para el 93 % de la actividad del Grupo EULEN: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México y República Dominicana.

Homologación y evaluación de proveedores

El Grupo EULEN tiene en cuenta criterios de compra responsable y dispone de un sistema de homologación para conocer, verificar y monitorizar el desempeño responsable de las empresas que proveen productos o servicios a la hora de la contratación.

La homologación es el proceso por el cual el Grupo EULEN define los requisitos que han de cumplir los proveedores para suministrarle productos o servicios. Este proceso tiene lugar antes de iniciar la actividad comercial.

Como resultado de la homologación de proveedores en 2019, el 98 % se homologaron en base a criterios ambientales, lo que supone un incremento de un 18% respecto al año anterior, reforzando el compromiso de la empresa con la mitigación del impacto de su actividad en el entorno, a través de uno de sus principales grupos de interés, proveedores y subcontratistas.

08

A continuación se describen las fases a seguir en el proceso y los indicadores claves asociados:

Proceso de homologación	Indicadores clave
Inicio del procedimiento de homologación	
Requisitos para la homologación de proveedores – Aprobación del producto o servicio, procedimientos, procesos y equipos. – Calificación del personal. – Normas a cumplir: Calidad, Medio ambiente, Eficiencia Energética, PRL, Protección de Datos y Código Ético. – Cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral.	– 189.692.409 € de volumen total de compras. – 99,34 % de nuestros proveedores son de ámbito local.
Proveedores homologados	
Documentación solicitada a proveedores homologados – Aceptación de la Política de Gestión Integral. – Firma del Código de Conducta. – Cumplimentación de la ficha de Condiciones de seguridad y características técnicas.	– 97,64 % se homologaron en base a criterios ambientales.
Inicio de actividad con el Grupo EULEN	
Evaluaciones anuales a proveedores críticos (volumen y actividad) – Adecuación a estándares de la empresa. – Cumplimiento plazos de entrega. – Servicio Post-venta. – Entrega de cantidades solicitadas. – Satisfacción Global con el Proveedor. – Precio. **Auditorías a proveedores homologados** – Dpto. Auditoría Interna – Clientes del Grupo EULEN	– 385 evaluaciones a proveedores.

Indicador calculado para el 93 % de la actividad del Grupo EULEN: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México y República Dominicana.

Como se indica, parte del proceso de homologación de proveedores, incluye entre otros requisitos, la aceptación de la Política de gestión integral del Grupo EULEN (Gestión ambiental, de calidad y de seguridad y salud en el trabajo), aceptación de las normas generales de conducta y el código ético de la compañía, este último, recoge el compromiso de EULEN de actuar conforme a unos valores que garanticen un comportamiento responsable y con absoluto respeto a la legalidad vigente, a los derechos humanos y laborales, 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.

Con una periodicidad anual, el departamento de compras realiza una evaluación interna a una muestra representativa de los proveedores críticos, con el objetivo de trazar un plan de acción que permita responder al Grupo correctamente ante eventuales problemas con la cadena de suministro e identifique oportunidades de mejora.

Por otro lado, anualmente, el Departamento de auditoria Interna de la empresa, realiza auditorías a una muestra de proveedores.

Nuestra marca en la sociedad

- El Grupo EULEN cuenta con una estrategia de imagen y comunicación corporativa (con alcance en todos los países en los que tiene presencia) trasversal a la actividad de la compañía con la que busca impactar a toda la organización, así como impregnar su imagen de líder y empresa humana comprometida con sus empleados, clientes y sobre todo con la sociedad a los distintos grupos de interés.
- Asimismo, las acciones diseñadas y desarrolladas en relación con la imagen de marca se centran en destacar al Grupo EULEN en todos los países como empresa pionera, capaz de innovar y ser proactiva con nuestros clientes y con las

demandas actuales de la sociedad, sin olvidar el aspecto humano y cercano de la compañía.

- Para ello, se basa en la confianza y transparencia de nuestras acciones, además de dar soporte al área comercial lanzando al mercado servicios sociales a particulares o relacionados con la preocupación por el medio ambiente. Todo ello apoyado en campañas de sensibilización que animen a la comunidad a participar en actividades sociales.

Asimismo, la compañía diseña y desarrolla un plan de comunicación propio con sus diferentes grupos de interés a los que llega con acciones *ad hoc* a cada uno de ellos, tanto en España como a nivel internacional:

- **Sociedad:** página web, redes sociales, medios de comunicación, eventos, ferias, patrocinios, mecenazgo, documentación impresa y digital.
- **Medios de comunicación:** encuentros con periodistas (desayunos, almuerzos, ruedas de prensa), contacto habitual mediante envío de notas de prensa y reportajes, información a periodistas, entrevistas con portavoces, respuestas a cuestionarios, informes, etc.
- **Clientes y potenciales:** eventos (desayunos, almuerzos, conferencias...), newsletters, campañas, redes sociales, página web, etc.
- **Empleados:** canales internos (revista, Portal Corporativo del Empleado, campañas de sensibilización, de marketing directo, mailings, boletines, app interna...), reuniones, encuentros, eventos, etc.

Las acciones transversales que se desarrollan en la estrategia de comunicación del Grupo EULEN se basan en cuatro tipologías de actividades de comunicación externa, a través de las cuales, la compañía pretende estar cerca de todos sus grupos de interés, conocer su percepción y mantener una posición de diálogo bidireccional.

En 2019, al igual que en años anteriores, el Grupo EULEN no ha identificado ni registrado, ningún caso de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.

Análisis de repercusión en medios de comunicación

550 noticias generadas del Grupo EULEN (España).

Acciones de comunicación

- Notas de prensa sobre acuerdos, convenios, proyectos sociales, reconocimientos, negocio, servicios, eventos, nombramientos de directivos...
- Artículos especializados sobre liderazgo en el negocio, lanzamiento de servicios, innovación, RR. HH. y empleo...
- Reportajes sobre acciones de RSC, inclusión laboral, empleabilidad, voluntariado, servicios sociales, colaboración con la comunidad...laboral, empleabilidad...

Campañas de sensibilización

- Redes Sociales
- Página web
- *Newsletters*
- Prensa especializada

Eventos España

Eventos para explicar los aspectos estratégicos de la compañía.

- Nº eventos: 20
- Asistencias empresas: total 493 personas

08

El Grupo EULEN en los medios

ABC 23/12/19

Cinco Días 29/10/19

Cuadernos de Seguridad 24/12/19

Entremayores 20/12/19

Entremayores 18/07/19

Expansión 08/10/19

Expansión 23/08/19

Expansión 28/10/19

Levante 07/11/19

Seguritecnia 01/05/19

Seguritecnia 16/10/19

09

Gestión ambiental del Grupo EULEN

Compromiso con la gestión ambiental

Eficiencia en el consumo de recursos y fomento de la economía circular

Emisiones de CO_2

09

El Grupo EULEN mantiene un firme compromiso con la eficiencia en el consumo de recursos y la gestión de los residuos así como con la reducción de las emisiones, ya que los considera aspectos clave para la sostenibilidad de nuestra sociedad.

Basado en estos principios, el Grupo desarrolla su actividad con la premisa de que los servicios que ofrece se caractericen por:

- El uso sostenible de recursos y el fomento de la economía circular: la optimización en el consumo de recursos es una prioridad en la ejecución de actividades y servicios del Grupo EULEN. La promoción de la economía circular a través del consumo responsable, la eficiencia y la prolongación de los ciclos de vida de los productos, son principios fundamentales en la Compañía.
- La mitigación y adaptación al cambio climático, mediante, en una primera fase, el cálculo y compensación de emisiones de CO_2 y posteriormente, acciones de reducción de nuestras emisiones de CO_2 y las de nuestros clientes.
- El correcto control y gestión de residuos, bajo la premisa de fomentar el reciclado y la reutilización de materiales.

En la lucha contra el cambio climático, la preocupación de la compañía, va más allá de su propia actividad. Para ello, desde hace varios años viene desarrollando una serie de servicios sostenibles, como son, Bosques activos; Instalación y mantenimiento de filtros verdes; Cubiertas vegetales; Limpieza y gestión de residuos; la gestión integral de puntos de recarga o el cálculo y compensación de la huella de carbono.

De esta forma, no sólo se mitiga el impacto de sus actividades en el entorno, sino que también apoya y motiva a sus principales grupos de interés en este compromiso. Ayuda a que sus clientes sean empresas más responsables con el medio ambiente.

Cada una de las acciones e iniciativas detalladas en este apartado, están alineadas y contribuyen a la consecución de alguno de los 17 ODS relacionados con cambio climático, como se muestra a continuación:

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO / 14 VIDA SUBMARINA	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
iltros verdes	Instalaciones fotovoltaicas recarga vehiculos electricos	Cubiertas vegetales - impieza y gestion de residuos	uella de carbono	osques activos - ehabilitacion de espacios mineros

Respecto a los datos e indicadores incluidos en este apartado, corresponden al 93 % de la actividad del Grupo EULEN, con el siguiente alcance geográfico: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México y República Dominicana.

09

Compromiso con la Gestión Ambiental

El sistema de gestión ambiental del Grupo EULEN, gestionado desde el Departamento de calidad y RSC en España y los Departamentos de calidad y medio ambiente, en cada uno de los países, es una parte esencial de la actividad de la compañía cuyos pilares se fundamentan en la Política de Gestión Integrada y en la certificación ISO 14001:2015.

La compañía focaliza la mejora continua de su desempeño ambiental en la medición, análisis de indicadores ambientales y establecimiento de objetivos, asociados a los aspectos ambientales de sus actividades.

Política de Gestión Integrada

La Política de Gestión Integrada agrupa las principales líneas de actuación del Grupo EULEN en materia de gestión ambiental, calidad y seguridad y salud en el trabajo. Sus principios, constituidos por las mejores prácticas internacionales, están basados en las principales normas y certificaciones, entre las que se encuentran la ISO 14001, ISO 9001 y OHSAS 18001.

La Política de Gestión Integrada está establecida e implantada en siete países (España, Portugal, Perú, México, República Dominicana, y Colombia) que cubren aproximadamente el 86 % de la actividad del Grupo.

Poniendo en práctica la Política de Gestión Integrada, el Grupo EULEN manifiesta su firme compromiso con la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación, la seguridad y salud de sus empleados y la excelencia en sus operaciones.

La Política de Gestión Integrada del Grupo EULEN ha sido revisada en 2020 y comunicada a los principales grupos de interés de la compañía. La comunicación se realizó a través de la página web del Grupo EULEN y de la intranet del Grupo.

Sistema de gestión ISO 14001 y Certificaciones Ambientales

El compromiso del Grupo EULEN con el medio ambiente se materializa a través del sistema de gestión ambiental ISO 14001. En el año 2000, el Grupo inició el programa de certificación medioambiental y año tras año ha trabajado en incrementar el alcance de la misma a los principales países en los que opera. En 2019, seis países (España, Portugal, Perú, México, República Dominicana y Colombia) que cubren aproximadamente el 85 % de la actividad del Grupo, están certificados conforme a la Norma ISO 14001:2015.

El Grupo también dispone de la certificación ISO 50001 para la sociedad EULEN, S.A. en España.

La compañía, a través de la sociedad EULEN, S.A. en España., dispone del sello CO_2 del MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico). Esta certificación es otorgada a las organizaciones que voluntariamente calculan su huella de carbono.

En 2019, desde un enfoque de prevención de riesgos ambientales, la compañía ha incrementado el gasto por auditorías y certificaciones ambientales respecto a 2018 en un 39 %.

Los principios del sistema de gestión ambiental del Grupo son:

- El compromiso con la concienciación y sensibilización ambiental del Grupo con sus principales grupos de interés: empleados, clientes, proveedores y la sociedad en general. En 2019 la empresa realizó un esfuerzo importante en este apartado, incrementando el gasto dedicado formación ambiental, tanto de personal de estructura como operativo.
- La visión conjunta del ciclo de vida de los servicios ofrecidos, desde la adquisición de las materias primas hasta la disposición final del servicio prestado. Esta visión permite al Grupo EULEN identificar oportunidades de mejora y fomentar la economía circular, uno de sus pilares estratégicos en gestión medioambiental.
- La identificación y prevención de riesgos ambientales asociados a las actividades de la compañía, aplicando el principio de precaución a la hora de identificar y gestionar los riesgos ambientales.

Gastos e inversiones ambientales

En los últimos años, el Grupo EULEN ha realizado un importante esfuerzo en gestión ambiental, a través de un gasto/inversión ambiental de aproximadamente 7.500.000 euros desde 2015.

En 2019, el esfuerzo económico ha sido importante, con un gasto e inversión ambiental de 2.552.255 euros, un 39 % superior al realizado en 2018.

Gastos e inversiones ambientales (€)	2018	2019	% Evolución 2018-2019
Gastos ambientales	874.312	1.615.513	85,21
Inversiones ambientales	957.278	936.742	-2,02
TOTAL	**1.831.590**	**2.552.255**	**39,60**

Los principales gastos ambientales realizados en 2019 han consistido en:

- Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales: Importante incremento en 2019 en gastos dedicados a formación e información en concienciación y sensibilización ambiental del Grupo con empleados, clientes, proveedores y la sociedad.
  - Personal técnico especializado en gestión ambiental. Como se ha mencionado en la introducción de este capítulo, el Grupo cuenta con un departamento de calidad y RSC en España y Departamentos de calidad y gestión ambiental en cada uno de los países objeto del alcance de este reporte.
  - En el apartado de auditorías y certificaciones ambientales, respecto al año 2018, continúa el incremento en el gasto destinado a este tipo de controles.
  - Consultoría soporte en legislación ambiental.
  - El Grupo EULEN en España, dispone de una provisión para riesgos ambientales, mediante un seguro de responsabilidad civil medioambiental.

Gastos e inversiones ambientales 2019

2.552.255 €

↑ 39,60 % respecto a 2018

- Incremento respecto a 2018, en el gasto por tratamiento de residuos por gestores autorizados.
- En 2019 el gasto en producto químico menos contaminante (ecológico y concentrado), incrementa respecto al 2018, en un 14 %.
- Renovación de la flota de vehículos *renting* por vehículos ecológicos, GLP, híbridos y eléctricos. En el año 2019, la empresa cuenta con 68 vehículos de estas características.
- Participación en asociaciones y organizaciones de ámbito internacional de carácter ambiental.

Las principales inversiones ambientales realizadas en 2019 han consistido en:

- Compra de maquinaria de limpieza sostenible y en los servicios de mantenimiento de zonas verdes urbanas, adquisición de maquinaria eléctrica y propulsada por GLP, especialmente en maquinaria de mano como motosierra, cortasetos, sopladores y desbrozadoras. Esta inversión, como ya ocurrió en 2018, continúa siendo la principal inversión en materia ambiental del Grupo, suponiendo en 2019, el 78 % del total de las inversiones.
- Incorporación de nuevas tecnologías en maquinaria y vehículos de carga de bajas emisiones.

Eficiencia en el consumo de recursos y fomento de la economía circular

La optimización en el consumo de recursos es una prioridad en la ejecución de actividades y servicios del Grupo EULEN. La promoción de la economía circular a través del consumo responsable, la eficiencia y la prolongación de los ciclos de vida de los productos, son principios fundamentales en la compañía.

Consumo de papel

En 2019, tanto el consumo de papel convencional como el de papel reciclado disminuyeron, en un 6,5 % y 29 %, respectivamente, respecto a 2018, reforzando la apuesta de la compañía por la digitalización y el uso de impresoras más eficientes.

Consumo de recursos	2018	2019	% Evolución 2018-2019
Consumo de papel (Kg)	110.658	103.485	-6,5
Papel reciclado (Kg.)	2.511	1.789	-28,76

Consumo de papel (Kg) 2019

↓6,5 %

respecto a 2018

Consumo de agua

En 2019, se han llevado a cabo iniciativas en materia de gestión eficiente y consumo responsable de agua, entre las que destacan:

- Desarrollo de servicios íntegramente sostenibles, que permiten la eficiencia en el consumo de agua, como son la instalación y mantenimiento de filtros verdes, en el que se busca depurar biológicamente las aguas residuales urbanas e industriales y conseguir un impacto ambiental positivo o el diseño e instalación de cubiertas vegetales y jardines verticales en inmuebles de distinta naturaleza.

Consumo de Agua (Por tipo de captación)	2018	2019	% Evolución 2018-2019
Agua de red (m^3)	28.261	30.890	2,44
Agua subterránea (m^3)	2.369	2.427	9,03
TOTAL	**30.630**	**33.317**	**8,77**

A pesar de estas medidas, el consumo de agua de la compañía, se ha visto incrementado en un 8 % respecto a 2018. Para corregir esta desviación en la tendencia de este indicador, se establece cómo objetivo para el año 2020, la reducción de este indicador en un 3 %, monitorizando periódicamente las acciones de gestión eficiente y consumo responsable de agua descritas en este apartado.

Consumo energético

En 2019, el Grupo EULEN como respuesta a la estrategia del Grupo hacia la mitigación y adaptación al cambio climático, llevó a cabo diversas acciones y proyectos de eficiencia en el consumo de energía tanto en la compañía como en sus clientes.

Entre los principales destacan:

- Renovación de la flota de vehículos renting por vehículos ecológicos, Eco GLP, híbridos y eléctricos. En el año 2019, la empresa cuenta con 68 vehículos de estas características.
- Adquisición de maquinaria eco-eficiente en la prestación de servicios limpieza y medio ambiente. Como ya se ha mencionado en apartados anteriores, esta inversión, como ya ocurrió en 2018, continúa siendo la principal inversión en materia ambiental del Grupo, suponiendo en 2019, el 78% del total de las inversiones.

Consumo de energía	2018	2019	% Evolución 2018-2019
Consumo Gas natural (m^3)	51.798	47.427	-8,44
Consumo Diésel (Instalaciones) (l.)	18.636	17.549	-5,83
Consumo Diésel vehículo propio (l.)	5.150.376	4.004.128	-22,26
Consumo gasolina vehículo propio (l.)	1.082.649	1.087.195	0,42
Consumo Diésel maquinaria (l.)	222.255	218.423	-1,72
Consumo gasolina maquinaria (l.)	184.943	155.205	-16,08
Consumo electricidad (Kwh)	4.623.934	4.608.600	-0,33
Consumo electricidad de origen renovable (Kwh)	-	-	-
GLP Vehículos (l.)	60.358	106.682	76,75
GLP Maquinaria (l.)	178	509	185,19
Biodiesel (l.)	33.282	45.490	36,68
Gasohol (l.)	43.550	46.019	5,67

Consumo de energía 2019

Energía eléctrica ↓ 0,33 % respecto a 2018

Biodiésel ↑ 36,68 % respecto a 2018

En 2019, la tendencia respecto a 2018 es muy positiva, ya que, como muestra el cuadro, todos los indicadores de consumo de energía, que más se consumen en la compañía y que mayor impacto tienen en el entorno (diésel, gasolina y energía eléctrica) han descendido, excepto uno:

- Importantes descensos en el consumo de diésel en vehículos del 22 %, en el consumo de gasolina en maquinaria en un 16 % y en energía eléctrica en un 0,33 %.
- Únicamente se ha visto incrementado el consumo de gasolina en vehículos en un 0,42 %.

Por otro lado, en 2019 destacar el incremento considerable en el consumo de Biodiesel y GLP, respecto al 2018.

Gestión y registro de residuos

El Grupo EULEN, bajo la premisa de fomentar la economía circular, el reciclado y la reutilización de materiales, mantiene como objetivo prioritario en su desempeño ambiental, el correcto control de la gestión de los residuos derivados del desarrollo de sus actividades.

En 2019, la tendencia en los indicadores de generación de residuos es positiva y desciende, ya que tanto en residuos peligrosos como en residuos no peligrosos, las

Residuos	2018	2019	% Evolución 2018-2019
Total Residuos peligrosos (Tm.)	51	48	-6,07
Total Residuos no peligrosos (Tm.)	2.968	2.801	-5,62
Total Residuos (Tm.)	3.019	2.849	-5,63

Total residuos (Tm.) 2019

↓5,63 %

respecto a 2018

cantidades generadas por el Grupo EULEN, han disminuido respecto a 2018.

Destacar que en 2019, se enviaron a reciclaje, el 71% de los residuos no peligrosos (suponiendo un incremento del 69% respecto al 2018) y el 72 % de los residuos peligrosos, lo que ha permitido a la empresa, mitigar de forma significativa el impacto en el entorno de la generación de este tipo de residuos.

Por tipología de residuos no peligrosos, como ya ocurrió en 2018, este año el 98% de los residuos generados por el Grupo son residuos no peligrosos, siendo los residuos de poda y siega los más significativos, procedentes de los servicios de medio ambiente que prestamos en nuestros clientes.

Respecto a los residuos peligrosos, este año 2019, los principales se concentran en baterías de plomo, envases contaminados y fluorescentes, procedentes principalmente de las actividades de limpieza y mantenimiento que la empresa presta en las instalaciones de nuestros clientes.

En 2019, relacionado con la generación de residuos de envases contaminados, destacar que el gasto en producto químico menos contaminante (ecológico y concentrado), se incrementa respecto al 2018, en un 14 %, reduciendo el volumen de envases generados que entrarían dentro de la categoría de residuos peligrosos o vertidos peligrosos.

Fomento de la economía circular

El Grupo EULEN, promueve la transición hacia una economía circular que tenga en cuenta el análisis del ciclo de vida completo de los productos y servicios, y que fomente el reciclado y la reutilización de las materias primas.

En cuanto al compromiso de la empresa con la acción climática, la preocupación de la compañía, va más allá de su propia actividad. Para ello, desde hace varios años el Grupo EULEN desarrollado una serie de servicios sostenibles, entre otros citar: Bosques activos; Instalación y mantenimiento de filtros verdes; Cubiertas vegetales; Limpieza y gestión de residuos; Instalaciones fotovoltaicas de autoconsumo; Gestión integral de puntos de recarga de vehículos eléctricos.

A través de estas iniciativas, no sólo reducimos el impacto de nuestras actividades en el entorno, sino que también apoyamos y motivamos a nuestros principales grupos de interés en este compromiso. Ayudamos a que nuestros clientes sean empresas más responsables con el medio ambiente.

En 2019, cabe destacar la implantación de medidas que fomentan la economía circular y el uso sostenible de los recursos en las actividades de servicios y obras medioambientales. Estas iniciativas han sido implantadas tanto a nivel de empresa como en clientes. Algunas de las más destacadas incluyen:

- Implantación de maquinaria eléctrica y propulsada por GLP en los servicios de mantenimiento de zonas verdes urbanas, especialmente en maquinaria de mano como motosierra, cortasetos, sopladores y desbrozadoras. Como ya se ha mencionado en apartados anteriores, esta inversión, como ya ocurrió en 2018, continúa siendo la principal inversión en materia ambiental del Grupo, suponiendo en 2019, el 78% del total de las inversiones.

- Mulching. En 2019 la empresa continúa fomentando el uso de este sistema en los equipos de siega, alisado y reutilización de restos de podas.
- Progresiva eliminación del uso del glifosato, mediante la incorporación nuevas tecnologías para la erradicación de malas hierbas a través de tratamientos térmicos, espumas, etc..

Emisiones de CO_2

El Grupo EULEN mide sus emisiones de CO2 asociadas a las actividades de la compañía a partir de una metodología basada en GHG Protocol y la Norma ISO 14064 que permiten calcular emisiones directas e indirectas distribuidas en alcance 1, 2 y 3.

El inventario de emisiones de la compañía considera las emisiones en los tres alcances 1, 2 y 3. Es decir, las emitidas por el consumo de combustibles en nuestras instalaciones, vehículos y maquinaria propia, emisiones por gases fluorados procedentes de equipos refrigerantes; las emisiones derivadas del consumo de energía eléctrica en nuestras instalaciones; y, por último, las emisiones derivadas del consumo de papel y generadas en los viajes realizados por empleados de la compañía.

Uno de los pilares estratégicos del Grupo en la lucha contra el cambio climático, es la reducción de las emisiones de gases efecto invernadero (CO2, NOx, SOX) y su compensación.

Como se muestra en el primer cuadro, en 2019 las emisiones de CO_2 del Grupo han disminuido en un 14 % respecto a 2018.

La reducción de emisiones respecto a 2018, se ha logrado mediante la implantación de las distintas iniciativas descritas en los apartados anteriores, tanto a nivel de Grupo, como en la prestación de servicios en nuestros clientes.

Destacar, que desde el año 2017 la compañía dispone de dos bosques inscritos en el MITECO, situados en España, como proyectos certificados de compensación de emisiones.

Atendiendo al compromiso de mejorar el desempeño ambiental de sus clientes, el Grupo EULEN ha continuado trabajando en el inventariado, el cálculo y la compensación de emisiones de CO_2 de sus clientes. Servicio innovador para calcular las emisiones de gases de efecto invernadero para así lograr organizaciones neutras en carbono.

EMISIONES Grupo EULEN (Tm CO_2)	2018	2019	% Evolución 2018-2019
1. Calderas/ Depósitos instalaciones	160	148	-7,90
2. Vehículos de empresa y maquinaria	17.258	14.200	-17,72
3. Fluorados	114	53	-53,76
Alcance 1 (E. directas)	17.532	14.400	-17,86
4. Energía eléctrica	1.881	1.532	-18,57
Alcance 2 (E. indirectas)	1.881	1.532	-18,57
Alcance 1+2	19.413	15.933	-17,93
5. Consumo papel	106	100	-4,42
6. Viajes de trabajo	1.654	2.157	30,37
Alcance 3 (otras emisiones indirectas)	1.759	2.257	28,28
Alcance 1+2+3	21.172	18.190	-14,09

Emisiones (Tm CO_2) 2019

↓ 14,09 %

respecto a 2018

Otras emisiones Grupo EULEN (Kg.)	2018	2019
NOx	58.001	45.889
SOx	72	52

Caso destacado

Bosques activos

En respuesta al compromiso de mejorar el desempeño ambiental de sus clientes mediante su experiencia en cambio climático, el Grupo EULEN ofrece un servicio innovador de gestión integral del cambio climático en organizaciones para así lograr organizaciones neutras en carbono: Inventariado de gases de efecto invernadero (GEI) para el cálculo de la huella de carbono; Verificación y declaración del cálculo bajo estándares internacionales (certificación internacional) e inscripción en el Registro de la Oficina Española de Cambio Climático (certificación España); Diseño, ejecución y mantenimiento de bosques sumideros de CO_2 certificados para la compensación de la huella en mercado español e internacional (certificaciones MITECO, VCS y/o CarbonTrust); Gestión y venta de absorciones de CO_2 en organizaciones del sector difuso para compensación de huella de carbono.

10

Nuestra aportación a la comunidad

Inserción y formación laboral de personas con riesgo de exclusión

Apoyo a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables

Promoción cultura, educación y deporte local

Otras iniciativas de RSC

10

El Grupo EULEN, como empresa sensible a las necesidades de la sociedad, se compromete a apoyar iniciativas cuyo propósito sea influir positivamente en el desarrollo del entorno y de las comunidades en las que opera.

Dada su actividad y valores, la compañía es consciente de su papel como empleador y asume diligentemente la responsabilidad del cumplimento de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en la ejecución de sus diferentes líneas de actuación y compromiso social.

La contribución del Grupo EULEN a la comunidad gira en torno a tres ejes de actuación sobre los que la compañía centra sus esfuerzos: inserción laboral y formación de personas en riesgo de exclusión, el apoyo a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables y por último, la promoción de la cultura, educación y deporte local.

La compañía contribuye en la formación e inclusión en el mercado laboral de las personas con especiales dificultades y trabaja para garantizar la ausencia de desigualdades de cualquier índole y el respeto de los derechos de sus trabajadores, sus familias y la sociedad en general.

10

La compañía trabaja en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), como se ha mencionado en varios capítulos de este informe, asumiendo diligentemente la responsabilidad de su cumplimento y el compromiso social en la implementación de cada actividad. Estos objetivos (ODS) se firmaron en 2015 con la intención de erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la estabilidad y prosperidad para todos, como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible 2030.

Inserción laboral y formación de personas con riesgo de exclusión

1 FIN DE LA POBREZA	Muchos de los proyectos sociales que apoya el Grupo EULEN buscan reducir la pobreza de manera indirecta a través de la creación de empleo y oportunidades para todas las personas, con especial atención a colectivos de la alta vulnerabilidad y en riesgo de exclusión.
8 EMPLEO DIGNO Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	Las personas son la prioridad del Grupo EULEN. El Grupo desarrolla múltiples programas en todos los países, promoviendo contratos laborales que mejoren las condiciones establecidas en la normativa y legislación aplicable. De esta manera, el trabajador tiene asegurados todos los beneficios que garantiza la estructura social de cada país.
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	El Grupo EULEN participa en alianzas encaminadas a lograr sinergias entre los distintos agentes con los que interactúa en el desarrollo de su actividad. El objetivo de estas alianzas es adoptar medidas para garantizar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Apoyo a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	El Grupo EULEN centra sus esfuerzos en la reducción de la desigualdad, generando empleo en los colectivos en riesgo de exclusión, que permita proporcionarles un modo de vida digno a través del trabajo.
5 IGUALDAD DE GÉNERO	La plantilla del Grupo EULEN está compuesta mayoritariamente por mujeres, sin embargo, las políticas de igualdad del Grupo tienen el foco en las categorías medias y superiores, para que esta igualdad tenga su reflejo en todos los niveles de la compañía.
2 HAMBRE CERO	El Grupo EULEN trata de concienciar a sus empleados en la lucha contra el hambre y la malnutrición de los más necesitados a través de iniciativas con organizaciones cuyo objeto es combatir la falta de alimento y agua en comunidades desfavorecidas.

Gastos en acción social 2019

849.518 €

15,80 % respecto a 2018

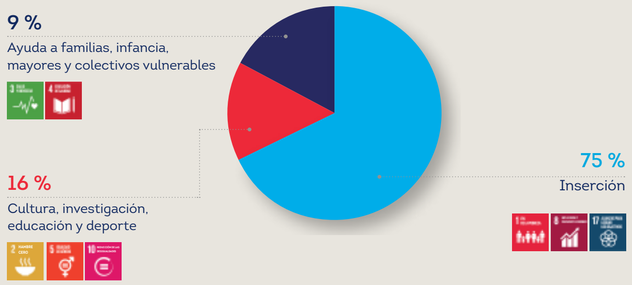
Promoción cultura, educación y deporte local

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	El Grupo EULEN desarrolla distintos programas formativos para aquellos colaboradores con menos recursos. Estos programas pretenden favorecer la empleabilidad, autoestima y satisfacción, desarrollándose preferentemente en los países de Latinoamérica en los que el Grupo EULEN tiene presencia.
3 SALUD Y BIENESTAR	El Grupo EULEN busca no sólo garantizar una vida sana y el bienestar entre sus empleados, sino que además muestra su apoyo a aquellos proyectos que promuevan el acceso al agua limpia y al saneamiento, es decir, iniciativas que traten de mejorar las condiciones higiénico-sanitarias de las personas.

El Grupo EULEN en 2019 ha destinado en acción social un total de 849.518 euros, lo que supone un incremento del 15,80 % respecto a 2019.

De acuerdo a la finalidad de la acción social, a continuación se detalla la contribución de 2019 en número de iniciativas distribuidas en tres categorías: (1) Inserción laboral, (2) Cultura, Investigación, Educación y Deporte local y (3) Ayuda a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables.

Distribución de la acción social (*)



(*) Indicador calculado para el 93 % de la actividad del Grupo EULEN: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México y República Dominicana.

10

Inserción y formación laboral de personas con riesgo de exclusión

El Grupo EULEN mantiene un firme compromiso con los colectivos más desfavorecidos, ya sean personas con discapacidad, inmigración, personas con riesgo de exclusión social, jóvenes o desempleados de edad avanzada. En este sentido, la compañía colabora y tiene acuerdos con más de 195 organizaciones que trabajan en aras de la reinserción y el desarrollo integral de estos colectivos en riesgo de exclusión.

Caso destacado

La diferencia Suma

El Grupo EULEN, como referente en la integración de personas con discapacidad o diversidad funcional y de otros colectivos con dificultades de inserción laboral, en 2018 creó La diferencia Suma.

Se trata de una iniciativa, enmarcada en su política de Responsabilidad Social Corporativa, con la que la compañía quiere seguir potenciando y fomentando la inclusión de personas de estos colectivos a su plantilla, ya que aportan mayor valor a la empresa y a todos los que forman parte de ella.

A través de *La diferencia Suma*:

- Damos una NUEVA OPORTUNIDAD.
- AYUDAMOS a reiniciar o mejorar su vida profesional, personal y social.
- NOS AYUDAN a valorar lo que somos y tenemos.
- Integramos la LABOR SOCIAL en nuestra vida.
- Afrontamos un RETO PROFESIONAL que nos satisface personalmente.

Como resultado de esta iniciativa, a 31 de diciembre de 2019, el Grupo EULEN en España contó con 2.204 profesionales con algún tipo de discapacidad.

EULEN INTERNACIONAL

EULEN Chile, como caso destacado de inserción laboral, cabe mencionar el caso de una de las empleadas, quien a principios de 2019 pasa a ser parte de empleados de estructura de Grupo EULEN en este país. Se trata de una persona en situación de discapacidad física, que presenta movilidad reducida, utiliza silla de ruedas, y dada su dificultad en el desplazamiento y la naturaleza de sus funciones, trabaja desde su domicilio. Su cargo es administrativo; es la encargada del *Call Center* de la compañía, donde atiende mensualmente cerca de 200 llamados de los trabajadores. Ella manifiesta estar feliz y agradecida de la oportunidad brindada por Grupo EULEN, ya que le gusta su trabajo, sabe que es un aporte y este trabajo le ha permitido mejorar su calidad de vida.

EULEN Perú firmó un acuerdo con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, a través del que se brinda la oportunidad de participar a mujeres víctimas de violencia en procesos de selección para acceder a un puesto de trabajo según perfil vacante.

Apoyo a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables

El Grupo EULEN colabora con múltiples asociaciones y fundaciones sin ánimo de lucro (en 2019 fueron un total de 28 organizaciones), apoyando proyectos sociales que tienen como objetivo mejorar las condiciones de las comunidades donde la compañía desarrolla sus actividades.

EULEN ESPAÑA

La Fundación David Álvarez EULEN firmó en el año 2017 un acuerdo de colaboración con la Asociación Ampara, con el objetivo de ayudar a hombres, mujeres y niños, en riesgo de exclusión social, principalmente dentro del ámbito penitenciario.

Gracias a este acuerdo, entre otras iniciativas, en el año 2019:

- Los voluntarios pintaron las salas de comunicaciones del centro penitenciario de Alcalá Meco en Madrid;
- Se realizaron conferencias sobre desarrollo personal para los internos;
- Se organizó un campamento de verano, en el que los niños y los voluntarios disfrutaron de dos salidas;
- Se celebró una fiesta de fin de Curso con los 45 internos del módulo en el que Ampara imparte sus talleres;
- Niños, niñas y voluntarios disfrutaron de una experiencia única en la Madrid Horse Week -patrocinada por Grupo EULEN- , viendo las competiciones de salto, haciendo pompas de jabón y jugando con los caballos en la zona infantil. Para las madres fue una oportunidad única de que sus hijos vivieran esta experiencia y las muestras de cariño que recibimos cuando los niños regresaron al centro penitenciario fueron impresionantes.

EULEN INTERNACIONAL

EULEN México, desde su delegación en EULEN Guadalajara y en colaboración con la Asociación Civil Mi Gran Esperanza A.C., recuperó papel que ya no era de utilidad para la empresa. Al tratarse de una mudanza, fue gran cantidad y se lo entregó a esta asociación. La asociación se dedica a recaudar materiales reciclables que posteriormente venden, para a través de estas ventas y donaciones, generar fondos económicos y apoyar a niños con cáncer y a sus familiares durante el proceso de su tratamiento contra la enfermedad. También les ofrece asistencia espiritual, psicológica y material.

Promoción cultura, educación y deporte local

El Grupo EULEN cree firmemente que la cultura define los rasgos de identidad de la sociedad y su promoción permite avanzar en el fortalecimiento de sus valores. Por ello, destina recursos económicos y muestra su compromiso a través del establecimiento de alianzas en el fomento de la cultura, la educación y el deporte local. En 2019 lo hizo con un total de 52 organizaciones.

EULEN INTERNACIONAL

EULEN Perú, como parte del compromiso hacia la educación de sus empleados y sus familiares, gracias al acuerdo firmado con el Ministerio de Educación del país, la compañía dispone del programa "EULEN Apuesta por Ti", en el cual, los empleados y sus familiares, pueden acceder a formación totalmente gratuita para finalizar sus estudios primarios o secundarios. EULEN provee de las instalaciones para la impartición de las clases de educación básica, asume los gastos de materiales, la participación en dos eventos educativos al año y el cierre del año académico. Para llevar a cabo esta acción en el año 2019, la compañía destinó 15.505 €.

10

EULEN Colombia, implementó un nuevo programa de responsabilidad social, basado en la donación de uniformidad de dotación de la empresa sin logos, para la Fundación FUNDEVI-Fundación Fuente de Vida Internacional Organización Colombiana sin ánimo de lucro cuyo propósito es apoyar a organizaciones y comunidades en acciones de servicio social dirigidas a la enseñanza de la palabra, al cubrimiento de las necesidades básicas, al mantenimiento de la salud física y mental y a la educación para el trabajo y el desarrollo humano.

Otras iniciativas de RSC

El Grupo EULEN colabora activamente con diversas organizaciones reconocidas en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa. La presencia del Grupo en los eventos de RSC permite incrementar la visibilidad del Grupo EULEN como empresa altamente implicada en el desarrollo sostenible, el buen gobierno y el compromiso con la sociedad. El Grupo EULEN participa en foros, eventos y seminarios relacionados con el desarrollo sostenible, entre otros, diversidad e igualdad de oportunidades, conciliación de la vida laboral y personal, infancia, mayores, derechos humanos, violencia de género, voluntariado corporativo y transparencia en el gobierno de las empresas.

Todas estas iniciativas se llevan a cabo en colaboración con entidades ampliamente reconocidas en el ámbito de la RSC como el Club de Excelencia en Sostenibilidad, Pacto Mundial Naciones Unidas, Fundación SERES, Forética, Fundación PRODIS, Womans Leadership, UNICEF, Acción Contra el Hambre, Fundación MasFamilia, Trabajando en Positivo o FAO, entre otros muchos. El Grupo continúa como socio colaborador de Forética, asociación de empresas y profesionales de la responsabilidad social empresarial y sostenibilidad que tiene como misión fomentar la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de las mismas. Así mismo, el Grupo renovó el compromiso con el Pacto Mundial de la ONU, pretendiendo extender el compromiso a otros países en los que EULEN está presente.

Anexos

Acerca de este informe

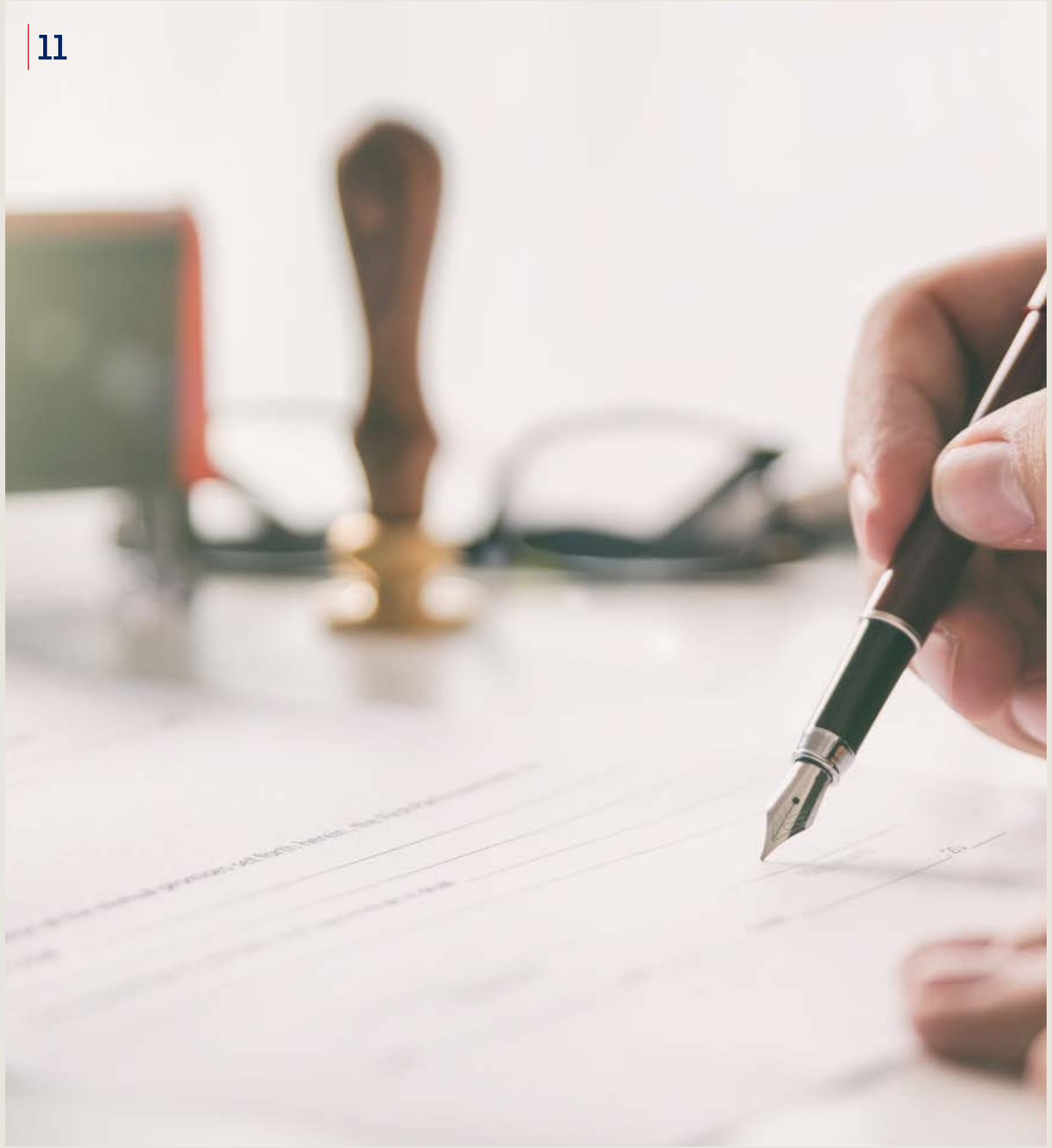
Premios y reconocimientos

Certificaciones y acreditaciones externas

Índice de contenidos GRI Standards

Informe de verificación externa e independiente

11



Acerca de este informe

(GRI 102-46, 102-48, 102-49)

El Grupo EULEN pretende dar respuesta a la demanda de información de sus Grupos de Interés, a través de la elaboración y publicación anual de su undécimo Informe de Responsabilidad Social Corporativa (IRSC, en adelante).

En este informe, se recogen los principales resultados, hitos y retos que afronta la compañía en materia de sostenibilidad respondiendo a indicadores de desempeño ambiental, social y de gobernanza. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. El Informe ha sido sometido al servicio "Materiality Disclosure Service" de GRI.

La mayor parte de los indicadores de desempeño incluidos en el presente Informe son globales, y abarcan todas las geografías donde está el grupo está presente. En este sentido, para facilitar la comprensión y lectura, el alcance que corresponde a cada dato se encuentra indicado en el apartado, tabla o gráfica correspondiente, así como las reformulaciones necesarias sobre información de años anteriores.

El objetivo de la compañía en el medio plazo es avanzar en el control y consolidación de la información a nivel corporativo, y para ello el Grupo EULEN está realizando un esfuerzo por homogeneizar funciones y procesos.

Además, el Grupo EULEN, mide la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS, en adelante) a través de su actividad a lo largo del Informe.

De cara a garantizar la calidad de la información, es importante mencionar que, un año más, el Grupo EULEN ha llevado a cabo un proceso de revisión por parte de un externo independiente.

El alcance de verificación se centra en los contenidos contemplados en el Anexo III: Índice de Contenido GRI.

11

Principios que rigen este informe

(GRI 102-46, 102-48, 102-49)

Principios que determinan la calidad del informe

COMPARABILIDAD

Este año solo se ofrece comparabilidad de la evolución 2018-2019. Debido a la ampliación en el alcance y nuevos criterios para el cálculo de indicadores de la información no financiera, en 2018 no se ha podido ofrecer una comparabilidad con años anteriores.

EQUILIBRIO

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

PRECISIÓN

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

CLARIDAD

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

PUNTUALIDAD

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

FIABILIDAD

La información que contiene el IRSC 2019, al igual que en años anteriores, ha sido sometida a revisión externa independiente por parte de KPMG. El alcance de verificación se centra en los contenidos referenciados dentro del Anexo III: Índice de Contenidos GRI Standards. El Grupo EULEN entiende este proceso como una oportunidad de mejora de la calidad de sus sistemas de información.

11

Principios que determinan el contenido del informe

(GRI 102-46, 102-48, 102-49)

1

Participación de Grupos de Interés

EL Grupo EULEN tiene en cuenta las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a través de entrevistas con diferentes agentes que tienen relación con la compañía, como parte del proceso de materialidad llevado a cabo en 2019.

2

Contexto sostenibilidad

El IRSC pretende ser reflejo del valor sostenible que aporta la actividad del Grupo EULEN a la sociedad, por tanto la información recogida en él engloba tanto aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno.

3

Materialidad

El Grupo EULEN pretende enfocar el reporte a lo realmente relevante para sus grupos de interés. En este sentido, la compañía realiza bianualmente un estudio de materialidad para identificación los asuntos materiales que guiarán el reporte. En 2019, se ha avanzado en este estudio con el fin de continuar hacia una mayor profundidad de asuntos a nivel local o en geografías significativas.

4

Exhaustividad

Debido al crecimiento sostenible que la compañía ha experimentado en los últimos años, tanto en su cartera de servicios como en las geografías donde está presente, el Grupo EULEN trabaja de forma continua en la homogenización de criterios y procedimientos de gestión, para ofrecer información de todos los indicadores a nivel global.

11

Identificación de temas materiales y definición de contenidos

(GRI 102-44, 102-47)

El análisis de materialidad supone el punto de partida para la compañía en la identificación de los temas materiales que impactan en los diferentes niveles de la organización, y así establecer el nivel de información que se reporta en el presente informe.

El proceso de análisis de materialidad se ha formalizado en tres fases:

FASE I: Identificación de temas relevantes
La selección de temas materiales está basada en el último análisis de materialidad realizado por la compañía.

FASE II: Valoración externa de los temas relevantes
El análisis externo consistió en búsquedas de notas de prensa, información publicada por creadores de opinión *benchmarck* de compañías similares a la compañía y entrevistas realizadas a los distintos grupos de interés:

Legislación
- Legislación de aplicación al sector.
- Nueva normativa en materia de sostenibilidad.

Creadores de opinión
- Prescriptores del sector.
- Organizaciones internacionales.
- *Think tanks* y marcos de referencia.

Inversores
- Análisis de criterios sostenibles tenidos en cuenta por inversores.

Medios de comunicación
- Más de 500 noticias del Grupo EULEN analizadas.

Otras compañías
- Análisis de competidores.
- Estudio de la innovación del sector.

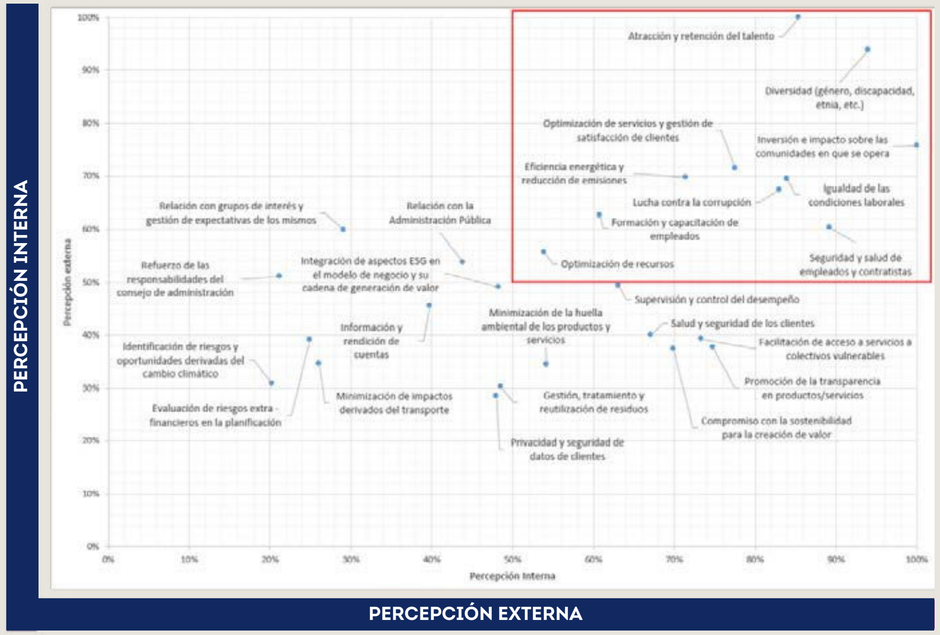
FASE III: Valoración externa de los temas relevantes

(GRI 102-44, 102-47)

Por último, las diferentes direcciones de la compañía priorizaron cada uno de estos temas, dando lugar a una matriz que refleja los Top 10 asuntos materiales para la empresa:

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Top 10 temas materiales para el Grupo EULEN



11

Diálogo con nuestros Grupos de Interés

(GRI 102-40, 102-42, 102-43)

El Grupo EULEN ha identificado cuáles son sus principales grupos de interés a nivel global, con la participación de las principales áreas de negocio y la coordinación y liderazgo del área de RSC.

En este sentido, la comunicación con los grupos de interés es bidireccional y todos los comentarios recibidos son analizados en detalle por la Compañía por las áreas correspondientes, con el fin de aportar una respuesta rápida y satisfactoria.

GRUPO EULEN

Clientes

Canal de quejas y reclamaciones: **Continuo**

Encuestas de satisfacción: **Anual**

Contacto directo: correo electrónico y teléfono: **Diario**

Empleados

Reuniones con representantes de los trabajadores: **Continua**

Encuestas: **Periódicas**

Entrevistas con superior jerárquico: **Anual**

Revistas internas: **Trimestral**

Proveedores

Encuesta de evaluación: **Anual**

Entrevistas: **Puntual**

Contacto directo: correo electrónico y teléfono: **Diario**

Accionistas

Juntas generales ordinarias/ extraordinarias: **Anual/puntual**

Publicación específica: **Puntual**

Página web corporativa: **Continua**

Sociedad

Participación en asociaciones: **Continuo**
Participación en foros y jornadas: **Puntual**
Proyectos con organizaciones sociales: **Continuo**

11

Premios y reconocimientos

Premios Luxury Advertising Awards, al Grupo EULEN como Marca del Año. Fundación Gala. Madrid, 16 de diciembre de 2019.

Premios Good practice 2019. International Facility Management Association, IFMA Spain Comision Research. Madrid, 11 de diciembre de 2019

Premio al Proyecto Estratégico de Sevilla: Teatro Cartuja Center CITE, al Grupo EULEN por la gestión integral del complejo. Cámara de comercio de Sevilla, Sevilla, 26 de junio de 2019.

Premios IMF, a M.ª José Álvarez Mezquíriz – Presidenta Ejecutiva del Grupo EULEN- como "Empresaria 2019" por su liderazgo, su visión estratégica, su aportación a la modernización, internacionalización y consolidación de EULEN como empresa líder en la externalización de servicios generales a las empresas. IMF Business School, Madrid, 15 de junio de 2019.

Digital Skills Awards Spain 2019, al proyecto netDigital, en la categoría "Competencias Digitales para Todos". AMETIC, Madrid, 12 de junio de 2019.

Premio "Enpresan Bardin", al Grupo EULEN en la categoría de "Gran empresa", de la Confederación Empresarial de Bizkaia. CEBEK, Bilbao, 17 de mayo de 2019.

Certificaciones y acreditaciones externas

ISO 9001:2015
(España, Portugal, México, República Dominicana, Colombia, Perú y Chile)
El Grupo EULEN, en su apuesta por la Calidad, dispone del certificado de Calidad conforme a norma UNE-EN ISO 9001 desde el año 1997.

ISO 14001:2015
(España, Portugal, México, República Dominicana, Colombia y Perú)
La empresa, desde su compromiso con el Medio Ambiente y la apuesta por la sostenibilidad, tiene implantado en todas sus oficinas y servicios la norma UNE-EN ISO 14001 desde el año 2000.

ISO 27001:2013 (España)
El Grupo EULEN ha implantado su sistema de gestión de riesgos de la información corporativos soportado sobre la ISO/ IEC 27001, obteniendo el certificado en mayo de 2009.

ISO 22301:2013
La línea de negocio EULEN Seguridad posee este certificado de conformidad del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio.

ISO 13485:2016 (España)
EULEN, S.A., dispone de certificado de calidad de Servicios de asistencia técnica de equipos electromédicos realizado en entornos sanitarios.

UNE 216701 (España)
Certificado conformidad clasificación proveedor servicios energéticos.

ISO 50001: 2011 (España)
En la delegación del Grupo EULEN en Bilbao está implantada la certificación de eficiencia energética para los sistemas de fuerza, alumbrado y climatización desde el año 2012.

ISO 20000:2011 (España)
EULEN Seguridad está reconocida por este estándar internacional en calidad en la gestión de los servicios de TI (Tecnología de la Información).

OSHAS 18001:2007 (España, Colombia, Perú, Portugal)
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.

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

UNE 158101; 158201; 158301; 158401 (España)
La línea de negocio EULEN Servicios Sociosanitarios posee estos certificados para las actividades de Gestión de Centros Residenciales, Gestión de Centros de Día y de Noche, Gestión de Servicios de Teleasistencia y Gestión de Servicios de Ayuda a domicilio, respectivamente.

UNE-EN- 1176:2009 (España)
Desde el año 2010, la compañía dispone de la certificación para realizar los trabajos de instalación, inspección y mantenimiento de áreas de juego infantiles y sus elementos dentro de la actividad de Medio Ambiente.

11

EN-UNE 16082:2012 (España)
La línea de negocio EULEN Seguridad posee este certificado para las actividades de seguridad aeroportuaria que presta la compañía.

AENOR SP-2012/0001 (España)
La línea de negocio EULEN Seguridad posee este certificado de conformidad del Sistema de gestión profesional y deontológico de los servicios de Seguridad Privada, concedido por AENOR, desde junio 2012.

LEET Security (España)
La Línea de negocio EULEN Seguridad posee este certificado otorgado a servicios de la Unidad de Inteligencia en las áreas de Inteligencia de seguridad, estratégica, ciberinteligencia e inteligencia empresarial

Certificado ENS (España)
La Línea de negocio EULEN Seguridad posee este certificado de conformidad con el esquema nacional de seguridad.

FIRST EULEN Seguridad-CCSI-CERT (España)
La Línea de negocio EULEN Seguridad posee este certificado de conformidad.

BASC (México y Perú)
Certificado de conformidad con la normativa de Coalición Empresarial Anticontrabando o Business Anti-Smuggling Coalition (BASC), un programa de cooperación entre el sector privado y organismos nacionales y extranjeros, creado para fomentar un comercio internacional seguro.

efr© (Empresa Familiarmente Responsable) (España)
Sello de calidad en conciliación que acredita que todas las empresas del Grupo EULEN cumplen con ciertos requisitos en la implantación de una cultura de la conciliación de la vida laboral y personal en la Organización.

GRUPO EULEN

Índices de contenidos GRI Standards

Índice de contenidos GRI Standards

Materiality Disclosures Grupo EULEN — Oct 2020 Service

Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative				
GRI Standard	Contenido	Número/s de página/s y/o respuesta directa	Omisión	Verificación externa
GRI 101: Fundamentos 2016				
Contenidos generales				
	Perfil de la organización			
	102-1 Nombre de la organización	9		✓
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	9, 14-17		✓
	102-3 Ubicación de la sede	10		✓
	102-4 Ubicación de las operaciones	10		✓
	102-5 Propiedad y forma jurídica	5		✓
	102-6 Mercados servidos	9-10		✓
	102-7 Tamaño de la organización	13		✓
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	13, 26-35; Informe Anual de Cuentas Consolidadas (en el bloque del EINF) 2019. Pag. 26-36		✓
	102-9 Cadena de suministro	39-41		✓
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	39-43		✓
	102-11 Principio o enfoque de precaución	La identificación y prevención de riesgos ambientales asociados a las actividades de la compañía, aplicando el principio de precaución a la hora de identificar y gestionar los riesgos ambientales.		✓
	102-12 Iniciativas externas	57		✓
	102-13 Afiliación a asociaciones	29		✓
	Estrategia			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3-4		✓
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	18-19		✓
	Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	6, 19-20		✓
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	19-20		✓
	Gobierno			
	102-18 Estructura de gobernanza	5		✓
	102-19 Delegación de autoridad	5		✓
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	5		✓
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	62		✓
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	5		✓
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	5		✓
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	5		✓
	102-25 Conflictos de intereses	Los estatutos sociales contienen la previsión de someter a arbitraje los conflictos entre la sociedad y sus socios, todo ello sin perjuicio de que los acuerdos de la sociedad que perjudiquen los derechos e intereses de terceros, sean estos accionistas, proveedores, empleados, etc., puedan ser llevados por los afectados a los órganos competentes de jurisdicción.		✓
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	5		✓
				✓
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	5		✓
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	5		✓
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	18-19		✓
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	18-19		✓
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	18-19		✓
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Existe un Comité de Dirección Corporativa que aprueba el Informe y en el que se tratan aspectos sociales, económicos y ambientales.		✓
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	19-20		✓
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	19-21		✓
	102-35 Políticas de remuneración	29-30; Informe Anual de Cuentas Consolidadas (en el bloque del EINF) 2019. Pag. 34-36		✓
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	29-30; Informe Anual de Cuentas Consolidadas (en el bloque del EINF) 2019. Pag. 34-36		✓
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	La Junta General de Accionistas aprueba las Cuentas Anuales Consolidadas que recogen la información sobre la remuneración.		✓
	102-38 Ratio de compensación total anual	29-30; Informe Anual de Cuentas Consolidadas (en el bloque del EINF) 2019. Pag. 34-36		✓
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	29-30; Informe Anual de Cuentas Consolidadas (en el bloque del EINF) 2019. Pag. 34-36		✓
	Participación de los grupos de interés			
	102-40 Lista de grupos de interés .	63		✓
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	29; Al existir diferentes legislaciones en los países en los que opera Grupo EULEN se ha recogido el número de empleados dentro de regulaciones sociales. En 2019 un 73% de la plantilla está dentro de convenios colectivos o regulaciones sociales nacionales.		✓
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	63		✓
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	63		✓
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	62		✓
	Prácticas para la elaboración de informes			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	10		✓
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	59-60-61		✓
	102-47 Lista de temas materiales	62		✓
	102-48 Reexpresión de información	59-60		✓
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	59-60		✓
	102-50 Periodo objeto del informe	2019		✓

Índice de contenidos GRI Standards

	102-51 Fecha del último informe	2018		✓
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual		✓
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	73		✓
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	59		✓
	102-55 Índice de contenidos GRI	67-72		✓
	102-56 Verificación externa	72-73		✓
Aspectos materiales				
Economic topics				
Desempeño economico				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	11-17		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	11-17		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	11-17		✓
GRI 201. Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	11-17		✓
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.		✓
Presencia en el mercado				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	11-17		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	11-17		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	11-17		✓
GRI 202. Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.		✓
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.		✓
Impactos económicos indirectos				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	11-17		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	11-17		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	11-17		✓
GRI 203. Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	11-17		✓
Prácticas de adquisición				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	39-41		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39-41		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39-41		✓
GRI 204. Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	40		✓
Anticorrupción				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	19-20		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	19-20		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19-20		✓
GRI 205. Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	19-20		✓
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	19-20		✓
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2019 no se han producido casos confirmados de corrupción		✓
Prácticas de compentecia desleal				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	19-20		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	19-20		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19-20		✓
GRI 206. Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	En 2019 no se han producido casos.		✓
Environmental topics				
Materiales				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	46-51		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	46-51		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46-51		✓
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	49		✓
	301-2 Insumos reciclados	Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.		✓
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.		✓
Energía				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	46-51		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	49-50		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49-50		✓
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	49-50		✓
	302-3 Intensidad de la energía	En 2019 la intensidad energética es de 210,48 GJ/millones de €.		✓
	302-4 Reducción del consumo energético	49-50		✓
Agua				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	46-51		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	46-51		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46-51		✓
GRI 303: Agua 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	49		✓
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	49		✓
	303-3 Extracción de agua	49		✓
Biodiversidad				

Índice de contenidos GRI Standards

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	45-47		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	45-47		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45-47		✓
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	45-47		✓
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	45-47		✓
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.		✓
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.		✓
Emisiones				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	46-51		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	46-51		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46-51		✓
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	51		✓
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	51		✓
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	51		✓
	305-4 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	51		✓
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	51		✓
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	51		✓
Efluentes y residuos				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	46-51		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	46-51		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46-51		✓
GRI 306:Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Por el tipo de actividad de la organización este asunto no se considera material. La organización trabaja principalmente en oficinas propias o de cliente por lo que los vertidos desembocan a la red de saneamiento municipal.		✓
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	50		✓
	306-3 Derrames significativos	Durante 2019 no se han producido derrames significativos		✓
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Por el tipo de actividad de la organización este asunto no se considera material. La organización trabaja principalmente en oficinas propias o de cliente por lo que los vertidos desembocan a la red de saneamiento municipal.		✓
Cumplimiento regulatorio				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	46-51		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	46-51		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46-51		✓
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nº Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental 2019: 0		✓
Evaluación ambiental de los proveedores				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	39-41		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39-41		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39-41		✓
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios	40-41		✓
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	40-41		✓
Social topics				
Empleo				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	24-25		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	24-25		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25		✓
GRI 401. Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.		✓
	401-3 Permiso parental	Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.		✓
Relaciones entre los trabajadores y la dirección				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	29-31		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	29-31		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29-31		✓
GRI 402. Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	29-31		✓
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	34-35		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	34-35		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	34-35		✓
GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	34		✓
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	34-35; Informe Anual de Cuentas Consolidadas (en el bloque del EINF) 2019. Pag. 38-41		✓
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	34-35; Informe Anual de Cuentas Consolidadas (en el bloque del EINF) 2019. Pag. 38-41		✓
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	34		✓
Formación y educación				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	31-34		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	31-34		✓

Índice de contenidos GRI Standards

	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-34		✓
GRI 404. Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	31		✓
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	31-34		✓
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	34		✓
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	26-28		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	26-28		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26-28		✓
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	5, 26-28		✓
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	29-30; Informe Anual de Cuentas Consolidadas (en el bloque del EINF) 2019. Pag. 34-36		✓
No discriminación				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	19-20, 26-31		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	19-20, 26-31		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19-20, 26-31		✓
GRI 406. No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	19-20; Informe Anual de Cuentas Consolidadas (en el bloque del EINF) 2019. Pag. 47		✓
Libertad de asociación y negociación colectiva				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	29-31		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	29-31		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29-31		✓
GRI 407.Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	19-20; 29-31; 40		✓
Trabajo infantil				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	19-20; 39-41		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	19-20; 39-41		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19-20; 39-41		✓
GRI 408.Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	19-20; 39-41		✓
Trabajo forzoso u obligatorio				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	19-20; 39-41		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	19-20; 39-41		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19-20; 39-41		✓
GRI 409.Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	19-20; 39-41		✓
Derechos de los pueblos indígenas				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	19-20; 39-41		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	19-20; 39-41		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19-20; 39-41		✓
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1: Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	0		✓
Evaluación en materia de derechos humanos				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	19-20; 39-41		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	19-20; 39-41		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19-20; 39-41		✓
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	19-20; 39-41		✓
	412-2 Formación de los profesionales en políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos	20		✓
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	19-20; 31-32; 43		✓
Comunidades locales				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	53-57		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	53-57		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53-57		✓
GRI 413. Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	53-57		✓
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.	La compañía no ha llevado en 2019 operaciones que hayan tenido impacto negativo sobre las comunidades locales.		✓
Evaluación social de los proveedores				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	39-41		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39-41		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39-41		✓
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	39-41		✓
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	39-41		✓
Salud y seguridad de los consumidores				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	38-39		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	38-39		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39		✓

Índice de contenidos GRI Standards

GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios ofrecidos a sus clientes, el Grupo EULEN dispone del sistema de gestión de calidad certificado de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 implantado en siete países (España, Portugal, México, Perú, Chile, Colombia y República Dominicana). Este sistema permite al Grupo demostrar su capacidad de administrar y mejorar la calidad de los productos o servicios de forma coherente, mostrando el compromiso de la compañía con la mejora continua en la gestión de los recursos y la relación con los clientes.		✓
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	En 2019, la compañía no ha recibido sanciones o amonestaciones significativas derivadas del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad y cuestiones medioambientales, durante su ciclo de vida.		✓
Marketing y etiquetado				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	41-42		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	41-42		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41-42		✓
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417 - 1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	41-42		✓
	417 - 2 Casos de incumplimiento relacionado con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nº Incumplimiento en la relación contractual con el cliente: 0		✓
	417 - 3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nº Incumplimiento de las leyes y normativas relacionados con comunicaciones de marketing en 2019: 0		✓
Privacidad de los clientes				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	39		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39		✓
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	39		✓
Cumplimiento socioeconomico				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	10-18		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	10-18		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	10-18		✓
GRI 419. Cumplimiento socioeconomico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en el ámbito social y económico	Nº Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico 2019: 0		✓

Informe de verificación externa e independiente

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

Informe de Seguridad Limitada Independiente sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Eulen S.A. del ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2019

A la Dirección de Eulen S.A.:

Hemos sido requeridos por la Dirección de Eulen S.A. (en adelante el Grupo) para realizar una revisión independiente del Informe de Responsabilidad Social Corporativa del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2019 (en adelante, "el Informe") con un nivel de aseguramiento limitado. La información revisada se circunscribe a la información del Eulen S.A. que aparece en el contenido del Anexo "Índice de contenidos GRI Standards" del Informe.

Responsabilidades de la Dirección de Eulen S.A.

La Dirección de Eulen S.A. es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (*GRI Standards*), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe.

La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de Eulen S.A. en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la Dirección considere necesarios para permitir que la preparación de los indicadores con un nivel de aseguramiento limitado esté libre de errores materiales debidos a fraude o errores.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza.
Paseo de la Castellana, 259C – Torre de Cristal – 28046 Madrid

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

Informe de verificación externa e independiente

KPMG

2

Nuestra responsabilidad

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

Procedimientos aplicados

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

- La comprobación de los procesos que dispone el Grupo para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles del Grupo.
- La evaluación de la consistencia de la descripción de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad del Grupo.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe.
- La revisión de la consistencia de la información que responde a los *Universal Standards* con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), de conformidad con la opción exhaustiva.
- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad del Grupo.
- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales del Grupo, auditadas por terceros independientes.

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

KPMG

3

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

Conclusión

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este informe de seguridad limitada independiente.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

Basándonos en los procedimientos aplicados y en la evidencia obtenida, no tenemos conocimiento de ningún hecho que pueda llevarnos a pensar que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Propósito de nuestro informe

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado para Eulen S.A. en relación con su Informe de Responsabilidad Social Corporativa y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

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

KPMG Asesores, S.L.

Marta Contreras Hernández

20 de octubre de 2020

GRUPO EULEN

+34 902 355 366
www.eulen.com