



2016

RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA



Responsabilidad Social Corporativa 2016



	<u>Página</u>
1 Mensaje de la Presidenta	6
2 Mensaje del CEO	8
3 Acerca de este informe	10
- Principios que rigen este informe	12
- Identificación de asuntos materiales y definición de contenidos	14
- Diálogo con nuestros Grupos de Interés	18
4 El Grupo EULEN	20
- Perfil del Grupo EULEN	21
- Nuestros principios	25
- Modelo de negocio y creación de valor	27
- El Grupo EULEN en cifras	28
- Gestión de riesgos y oportunidades	37
- Cumplimiento normativo y Código Ético	40
- Responsabilidad en el Gobierno	43
5 Estrategia y sentimiento de gran compañía	46
- Desarrollo socio-económico sostenible	47
- I+D+i aplicada a procesos y servicios	49
- Protección y respeto al medio ambiente	51
6 Principales factores de éxito	54
- Eficiencia en costes	56
- Expansión internacional	57
- Desarrollo de nuevas líneas de negocio	58



	<u>Página</u>
7 El capital humano: nuestro principal activo	60
- Empleo en el Grupo EULEN	63
- Diversidad e Integración	70
- Desarrollo de nuestros profesionales	74
- Seguridad, salud y bienestar	78
8 Creación de valor más allá de nuestra compañía	84
- Vínculo con el cliente	88
- Gestión responsable de la cadena de suministro	91
- Relación con la sociedad	95
9 Gestión del impacto ambiental del Grupo EULEN	98
- Compromiso con la Gestión Ambiental	101
10 Nuestra aportación a la comunidad	110
- Inserción laboral y formación de personas con riesgo de exclusión	114
- Apoyo a proyectos sociales y sostenibles	116
ANEXOS	119
Premios y reconocimientos	120
Certificaciones y acreditaciones externas	122
Índice de Contenido GRI G4	125
Informe de verificación externa e independiente	131

Mensaje de la Presidenta



“Nuestra estrategia y compromisos no tendrían verdadero valor para EULEN y nuestros grupos de interés si no continuásemos por la senda innegociable de la sostenibilidad”.

Es para mí un placer presentarles el Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo EULEN correspondiente al ejercicio 2016. De nuevo llegamos a esta cita anual con responsabilidad, transparencia e ilusión por compartir con todos ustedes nuestros logros y también nuestros puntos de mejora, conscientes de que sólo mereceremos su respeto y confianza si somos honestos, creíbles y sinceros.

Ha sido un año realmente importante en la historia de la compañía, gobernada ya plenamente por la segunda generación de nuestra familia, y con la tercera incorporándose con decisión a la misma, siguiendo la pauta que siempre nos ha definido: “ser cocineros antes que frailes”. Dicho de otra manera, nos gusta poner en práctica nuestra idea sobre lo que entendemos que es la mejor forma de conocer una empresa: desempeñar todos los puestos posibles, desde el más básico hasta los de alta dirección.

También ha sido el año en el que hemos presentado el Plan Estratégico 2016-2021, que

ha requerido un laborioso proceso interno de análisis y reflexión. Tras haber atravesado y superado el largo periodo de crisis vivido en nuestro país en los últimos años, que EULEN gestionó razonablemente bien gracias a su fortaleza, diversificación de servicios e internacionalización, enfilamos el próximo lustro con gran ilusión.

Nos proponemos varias metas en este periodo, todas ellas importantes para nuestro futuro, y que podríamos condensar en las siguientes: lograr una verdadera homogeneización de nuestros procesos de producción y soporte, abordar la transformación digital de nuestros negocios, y potenciar los valores y el estilo de dirección de EULEN. De esta manera conseguiremos una verdadera diferenciación de nuestra oferta respecto a nuestros competidores, que nos permitirá alcanzar los objetivos económicos de ventas y margen definidos.

Siguiendo la norma que ha sido costumbre en nuestra historia empresarial, y que nos ha permitido mantener nuestras cuentas

permanentemente equilibradas, nos proponemos abordar nuestros objetivos desde una posición de crecimiento fundamentalmente orgánico, aprovechando las sinergias que nos proporciona nuestro extenso porfolio de servicios y soluciones, posiblemente único en el mercado, y la gran relación que mantenemos con nuestros clientes. Crecimiento desde dentro, saneado, que parte del conocimiento de las necesidades de los clientes, de las posibilidades de mejora e incremento de la eficiencia en las operaciones, y de nuestra capacidad para abordar el análisis de éstas con una visión creativa, intentando ir más allá del patrón de pensamiento habitual.

Si analizamos la historia de EULEN, ese perfil creativo e innovador ha sido pauta constante en nuestro caminar. Creo poder decir con orgullo que siempre hemos ido un paso por delante en el mundo de los servicios, ya fuera dando formación profesional e intensa a nuestros operarios de limpieza, técnicos, vigilantes y resto de plantilla en los años 60, cuando ello no era habitual, o iniciando nuevas líneas de negocio nada comunes, como la protección ambiental y radiológica, los servicios altamente especializados de electro-medicina o las soluciones integradas bajo el prisma de la convergencia de la seguridad.

Seguimos en la misma línea hoy en día: nuestro departamento de Investigación, Desarrollo e Innovación, manteniendo la mente activa y en intensa colaboración con los especialistas en cada área de actividad, siempre atentos a las necesidades de nuestros clientes actuales y potenciales, genera cada año numerosos proyectos y servicios. La emoción de diseñar nuevos servicios sólo es comparable a la ilusión por verlos hechos realidad.

Pero, lejos de conformarnos sólo con la opción del crecimiento interno, queremos complementar éste con la adquisición de otras empresas que nos aporten un valor añadido realmente interesante, para lo que hemos reservado un presupuesto importante. Nuestra intención es evaluar de una manera especial compañías que aporten una visión tecnológica a nuestros negocios, así como operaciones en el área internacional, para incrementar nuestra

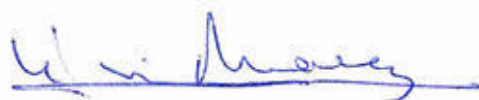
presencia en países como Estados Unidos, Chile o Perú. Pretendemos pasar de los 388 M€ de ventas fuera de España en 2016 a los 740 M€ en 2021, aproximadamente un 91% de incremento, con lo que el Área Internacional, que actualmente representa un 25,5 % de las ventas del grupo, llegará a tener un peso en el mismo del 32,9 %, un tercio del total.

Esta estrategia y compromisos no tendrían verdadero valor para EULEN y nuestros grupos de interés si no continuásemos por la senda innegociable de la sostenibilidad. Lo vamos a seguir haciendo, somos conscientes del papel que desempeñamos las empresas en la consecución de los ambiciosos y necesarios Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, y consecuentemente nos esforzaremos para que nuestra contribución al cumplimiento de los mismos sea relevante.

Lo hacemos fundamentalmente reduciendo nuestros consumos de agua y energía haciendo así menor año tras año nuestra huella de carbono, apoyando o asumiendo íntegramente iniciativas de ayuda a la infancia e inclusión laboral de las personas más vulnerables, llevando a cabo acciones de formación de los colectivos sociales que no hayan tenido la oportunidad de recibirla, firmando acuerdos de colaboración con los Gobiernos para ayudarles también en la consecución de sus objetivos de desarrollo e inclusión, o apoyando al deporte local y minoritario.

Esperamos que sientan que EULEN es parte de la sociedad y se preocupa por ella, porque eso intentamos hacer día a día, crecer y hacer crecer en derechos, libertades y bienestar.

Reciban un saludo muy cordial,



María José Álvarez Mezquíriz
Presidenta Ejecutiva

Mensaje del CEO



“El futuro debe pasar, cada vez más, por la expansión internacional. Somos conscientes de que debemos estar reinventándonos permanentemente”.

Estimados clientes, queridos amigos:

Cada vez que tengo que enfrentarme al reto de intentar sintetizar un año de nuestra actividad empresarial en un par de folios, me asalta una duda: ¿es posible condensar en unas páginas doce meses de trabajo, retos, éxitos, penas y alegrías?, y, sobre todo, ¿es posible hacerlo de tal manera que ello resulte de interés para toda aquella persona que las lea con la intención de conocer un poco más de EULEN, de lo que nos preocupa, de cómo lo hacemos, de cuáles son nuestras intenciones para los tiempos siguientes?. La respuesta que siempre me surge es la misma: lo intentaremos. Ustedes decidirán si lo hemos conseguido.

Me gustaría empezar diciéndoles que este 2016 ha sido un año razonablemente positivo, máxime teniendo en cuenta que aún estábamos los españoles saliendo del que seguramente ha sido

nuestro periodo más difícil, económicamente hablando, de las últimas décadas.

El Grupo mejoró sensiblemente sus resultados en comparación con el anterior ejercicio: la cifra de ventas se vio incrementada en más de 52 millones de € (Δ 3.56%) hasta llegar a los 1518 M€ y el resultado de explotación mejoró en 6,26 M€ (Δ 34.95%) alcanzando los 24,18 M.

Las cifras anteriores me ratifican en el convencimiento de que estamos transitando por el camino correcto, y lo estamos haciendo con suficiente solvencia. Nuestro sector, el de los servicios a empresas, se caracteriza por sufrir los avatares de nuestros clientes en la misma proporción, y por ello somos un buen termómetro de la marcha de la economía. Quizá uno de los primeros síntomas de recuperación nos los da la actividad de Trabajo temporal, que el año 2016 experimentó de nuevo un crecimiento más que

notable, del 16,88%. También la seguridad se está recuperando, aunque lentamente, del gran descenso de ventas que experimentó entre 2010 y 2014, y este año ha crecido un 3,25%. Ambas actividades, así como el desarrollo cada vez más potente de nuestros negocios en el Área Internacional, han posibilitado el notable crecimiento en ventas al que aludía anteriormente.

El Grupo ha hecho público este año su Plan Estratégico para el periodo 2016-2021. En él se puede constatar la importancia que le damos a la diversificación geográfica de nuestras ventas, y a la implantación de nuevas tecnologías en apoyo de los servicios. Son seguramente las dos principales palancas que nos permiten ser hoy la primera multinacional de los servicios en España, y una de las mayores en la esfera mundial: personas trabajando en entornos diversos y multiculturales, ayudadas por la mejor tecnología *ad hoc*.

El futuro debe pasar, cada vez más, por la expansión internacional. Los mercados son más competitivos día tras día y tenemos que buscar nuevos nichos que nos permitan mejorar nuestros márgenes. La gran ventaja es que conocemos perfectamente las condiciones de los mercados locales porque estamos allí, sobre el terreno; no operamos desde la distancia, nos gusta estar cerca de nuestros clientes, y esto nos posibilita estar en el estado del arte de cada uno de los servicios que proveemos.

Somos conscientes de que debemos estar reinventándonos permanentemente, y por ello hacemos de la reingeniería de los servicios seña de identidad. La inquietud creativa hace que cada año lancemos nuevos servicios, mejoremos los actuales o desechemos otros, quizá temporalmente, por creer que no es aún el momento adecuado.

EULEN PROACTIVA, quizá el proyecto más relevante de 2016, consiste en mejorar el contrato global de servicios que prestamos a un cliente en calidad, coste, sostenibilidad y control, ofreciendo propuestas de nuevos servicios, integración de otros, avances tecnológicos, nuevos modelos de gestión e incluso nuevas formas de colaboración de negocio conjunto. Lo estamos implantando en grandes clientes con un resultado satisfactorio, y continuaremos

ampliando la base de clientes objetivo en los próximos meses.

Pero EULEN es, fundamentalmente, una empresa de personas. Nos preocupa su bienestar, su formación, la posibilidad de conciliar vida familiar y profesional, la construcción de un ambiente de trabajo seguro y donde no tenga cabida ninguna forma de acoso, donde la mujer y el hombre estén cada vez más igualitariamente representados.

Estamos radical y activamente en contra del trabajo infantil en cualquiera de los países en los que operamos, y trabajamos incansablemente por incluir en el mundo laboral a aquellas personas que lo tienen más difícil: ex-presidarios, mujeres víctimas de violencia de género, mujeres prostituidas o traficadas, personas que viven con el VIH, antiguos deportistas de élite y discapacitados son los colectivos con los que contamos para proporcionarles el trabajo que les permite ser autosuficientes, vivir con dignidad.

Nuestros acuerdos en España con la Fundación Integra, Cruz Roja, Cáritas, Secretariado Gitano o Trabajando en Positivo son cada vez más fructíferos. La Fundación Calicanto en Panamá, Gisell Eusebio en República Dominicana, el Instituto para la Economía Social en Colombia, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en Perú, el Instituto Nacional de la Juventud en Chile o la Fundación Make-A-Wish a escala internacional son igualmente socios y amigos en el camino común de la solidaridad y el impulso a la reducción de las desigualdades. Con ellos crecemos en lo humano, recibiendo muchísimo más de lo que damos.

Termino agradeciendo a todos nuestros empleados, clientes, proveedores y socios su implicación en esta ilusionante aventura empresarial, que va camino de cumplir 55 años y que tiene vocación de mantenerse muchas décadas más, con su apoyo y con nuestro trabajo e ilusión.

Un saludo y hasta pronto,

Juan Ramón Pérez Sancho
CEO-Director General Ejecutivo



Acerca de este informe

(G4-22 G4-23)

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

(G4-22, G4-23)

La elaboración y publicación de este Informe de Responsabilidad Social Corporativa (IRSC, en adelante), pretende responder a la demanda de información de los Grupos de Interés de Grupo EULEN.

El IRSC 2016 recoge los principales impactos y actividades del Grupo EULEN a través de indicadores de desempeño ambiental, social y de gobernanza, de los resultados obtenidos y de los retos que afronta la Compañía en adelante.

Con carácter general, los indicadores de desempeño incluidos en el presente Informe son globales, del Grupo en todas las geografías donde está presente. Cuando esto no sea así, se especifica particularmente. Esto responde al esfuerzo que está realizando la compañía por homogeneizar funciones y procesos con el fin de avanzar en el control y consolidación de la información a escala corporativa.

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.

Dando continuidad al compromiso de realizar el informe de acuerdo a las directrices marcadas por el *Global Reporting Initiative* (GRI), el IRSC 2016 ha sido elaborado, por segunda vez, de acuerdo a la Guía GRI G4 de conformidad con la opción exhaustiva (*Comprehensive*) y confirmado por GRI de acuerdo al servicio "*Materiality Disclosure Service*".

En línea con el cumplimiento de los principios que determinan la calidad de la información, es importante mencionar que, un año más, el Grupo EULEN ha llevado a cabo un proceso de revisión por parte de un externo independiente. El alcance de verificación para cada uno de los indicadores reportados puede comprobarse en el Anexo II: Índice de Contenido GRI G4. En todo caso, el ámbito geográfico de la revisión se refiere, como en años anteriores, a datos de España.

A raíz de las novedades en el ámbito de la sostenibilidad que acontecieron a finales del año 2015, Grupo EULEN comenzó a analizar su aportación a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS, en adelante) para la elaboración de los contenidos del IRSC. En este sentido, a lo largo del Informe se incluyen ejemplos que muestran la relación directa de la actividad de Grupo EULEN con los diferentes ODS.

Actualmente, el Grupo avanza hacia la homogenización de criterios y sistemas de transmisión y publicación de la información, con la finalidad de ofrecer a sus grupos de interés el desempeño de la compañía con carácter absolutamente global.

Principios que determinan la calidad del informe



Principios que determinan el contenido del informe

Participación de Grupos de Interés

1

Como parte del proceso de materialidad llevado a cabo en 2016, se incluyó una fase de evaluación externa de los asuntos materiales a través de entrevistas con diferentes agentes que tienen relación con el Grupo EULEN y cuyo feedback ha sido clave para que la Compañía pueda dar respuesta a las necesidades y expectativas de estos colectivos.

Contexto sostenibilidad

2

Partiendo de la premisa de que la sostenibilidad impregna los servicios que el Grupo EULEN ofrece a la sociedad, el IRSC pretende ser reflejo de dicha premisa, mostrando la información a través de los impactos que genera en la sociedad.

Materialidad

3

El Grupo EULEN llevó a cabo en 2015 la formación del proceso de identificación de los asuntos materiales incluyendo una primera aproximación de la cadena de valor de la compañía.

Con el fin de continuar este ejercicio hacia una mayor profundidad de asuntos a nivel local o en geografías significativas, el Grupo ha determinado la actualización bianual de este ejercicio, por lo que se realizará una revisión de los aspectos materiales en el año 2017.

Exhaustividad

4

Nuestra compañía ha ido creciendo de manera sostenida, tanto en su cartera de servicios como en las geografías donde está presente. Como consecuencia de ello, la compañía trabaja en la homogenización en cuanto a la aplicación de criterios y procedimientos comunes. Por este motivo y, a pesar de que actualmente no se ofrece información de todos los indicadores materiales bajo un alcance exhaustivo, se ha comenzado a reportar la información con un alcance global disponible.



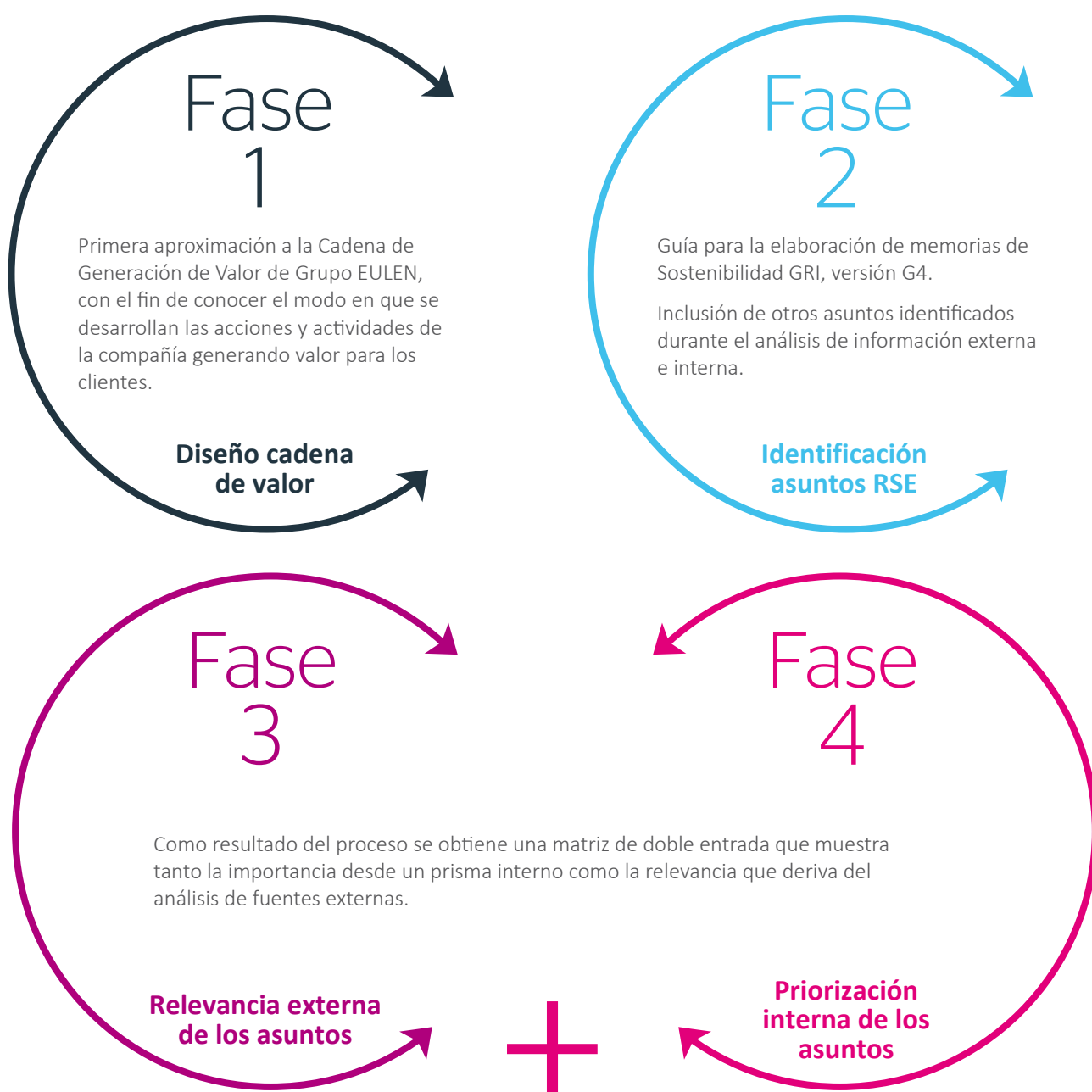
*José M^a Vecino, Javier Pedroviejo, Julián Marín
y Héctor Dacosta -ESPAÑA-*

IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES Y DEFINICIÓN DE CONTENIDOS

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

El ejercicio 2015 supuso un punto de inflexión importante para el Grupo EULEN en lo que se refiere a su desempeño en materia de Responsabilidad Social Corporativa. En esta línea, el proceso de materialidad se formalizó incorporando una nueva metodología que abarca variables adicionales a considerar. La Compañía ha tomado la decisión de realizar la actualización de los asuntos materiales de manera bianual, por lo que en el ejercicio 2017 se realizará este ejercicio por segunda vez.

Otro de los puntos determinantes en el año 2015 fue la caracterización de la cadena de generación de valor de la compañía. Este proceso de análisis supone el punto de partida para la identificación de los aspectos materiales en los diferentes niveles de la organización, en línea con las recomendaciones que realiza GRI en su versión G4.



Es importante tener en cuenta que el objetivo último del proceso de materialidad es la identificación de posibles oportunidades o riesgos para la reputación y la confianza depositada por los grupos de interés en el Grupo EULEN.



(G4-19, G4-20 y G4-21)

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

Impactos generados en cada punto de la cadena de valor de Grupo EULEN desglosados por aspecto material.	I+D+I			
	Medio Ambiente			
	Comunidades Locales			
	Empleados			
	Gobierno corporativo			
	Proveedores	Grupo EULEN	Clientes	
Prácticas laborales avanzadas	●	●		
Ética e integridad	●	●	●	
Vínculo con el cliente		●	●	
Compromiso social	●	●	●	
Gestión ambiental eficaz	●	●		
Objetivos extra-financieros	●	●		
Políticas de Gobierno Corporativo		●		
Productos y servicios sostenibles	●	●	●	



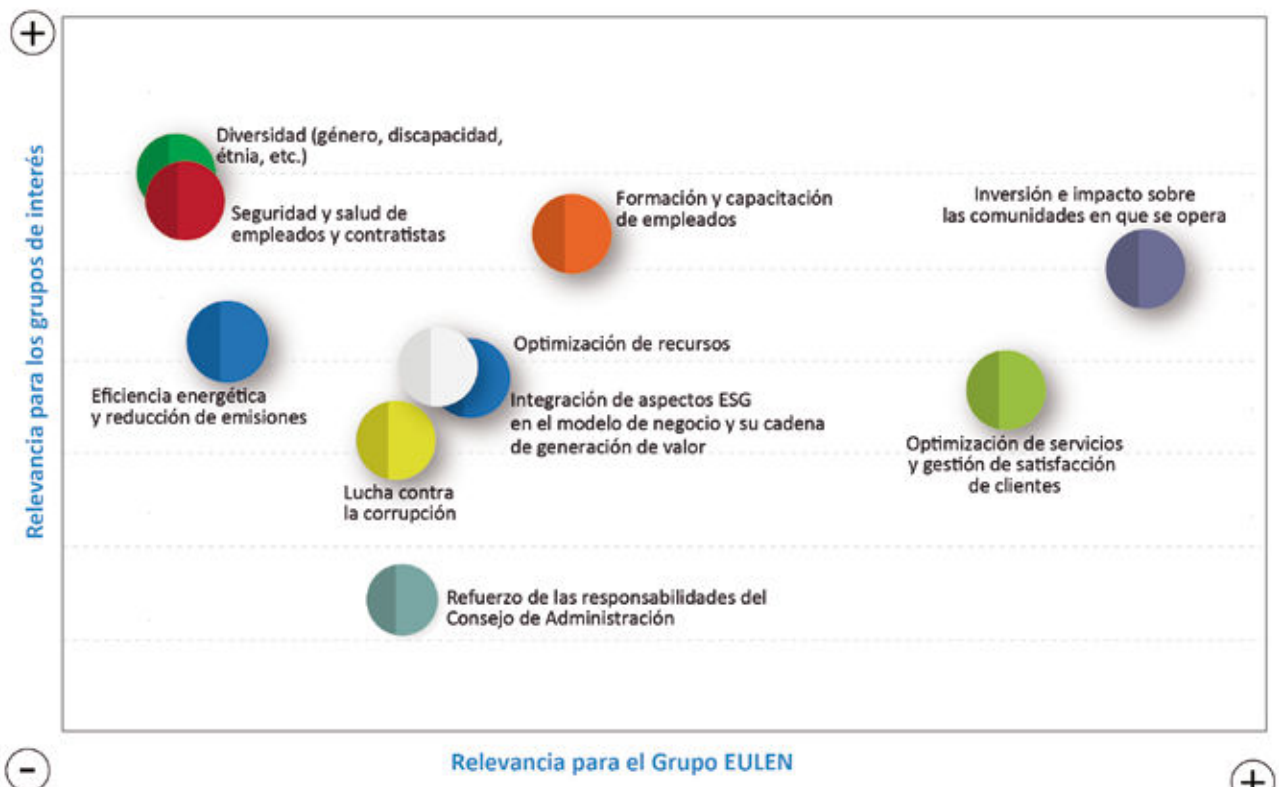
(G4-19, G4-20 y G4-21)

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

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

MATRIZ DE MATERIALIDAD

Top 10 Asuntos materiales para el Grupo EULEN



DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

En 2015 Se llevó a cabo un importante trabajo destinado a conocer en detalle cuales eran los asuntos más relevantes para la Compañía –el Análisis de Materialidad-, que ayudó a detectar los aspectos que más importaban a nuestros Grupos de Interés.

A partir de ahí, se ha avanzado a lo largo de 2016 en la implicación de todos los estamentos de la empresa, para intentar dar respuesta a dichos asuntos, a través de las numerosas reuniones que se mantienen con todos ellos con distinta periodicidad.

A continuación se expone un cuadro con los diferentes canales de comunicación, reuniones presenciales y mesas de debate y reflexión en los que se tratan todos los temas relacionados con los asuntos materiales, sin olvidar que las decisiones finales son tomadas, si el tema lo requiere, por los Comités constituidos *ad hoc*.







Diego Jiménez -ESPAÑA-

El Grupo EULEN

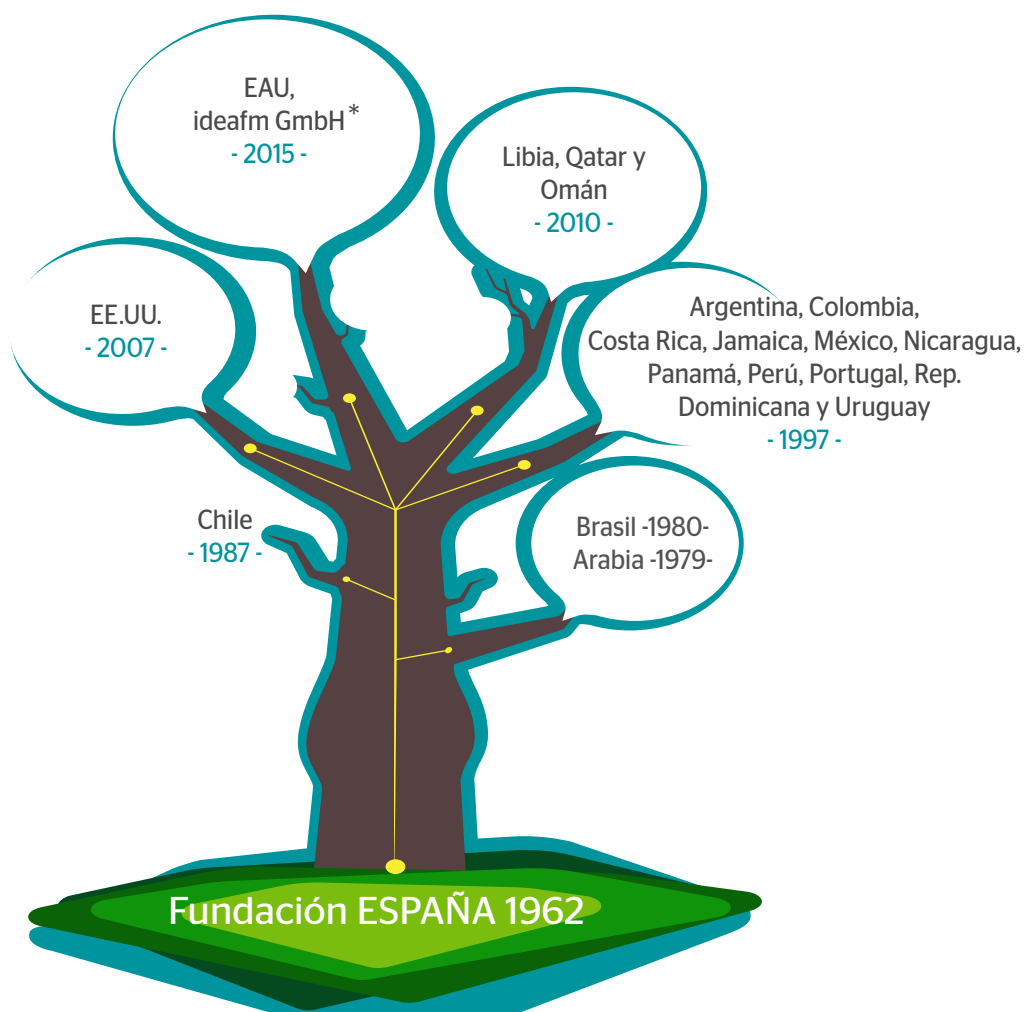
- Perfil del Grupo EULEN
- Nuestros principios
- Modelo de negocio y creación de valor
- El Grupo EULEN en cifras
- Presencia internacional
- Gestión de riesgos y oportunidades
- Cumplimiento normativo y Código Ético
- Responsabilidad en el Gobierno

Grupo EULEN es una compañía de referencia en la prestación de servicios generales a empresas y Administraciones Públicas con 54 años de trayectoria. Nuestra actividad abarca ámbitos muy variados, con el denominador común de la especialización: servicios de limpieza, seguridad privada, auxiliares (logísticos, generales y telemarketing), Facility Services & Management (FS&M), socio-sanitarios, mantenimiento, trabajo temporal y medio ambiente.

Los servicios anteriores 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, y van desde la eficiencia energética hasta la gestión de Centros socio-sanitarios, pasando por la limpieza agroalimentaria y farmacéutica o el diseño, instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad.

Somos, por tanto, un Grupo caracterizado por ofrecer servicios intensivos en mano de obra, apoyados por la tecnología más puntera, diseñados y organizados desde la especialización en cada uno de ellos, y con un altísimo componente de auto ejecución, subcontratando tan sólo pequeñas parcelas muy concretas. Conseguimos así que la cultura y los valores de EULEN se mantengan inalterables en todo el ciclo de vida.

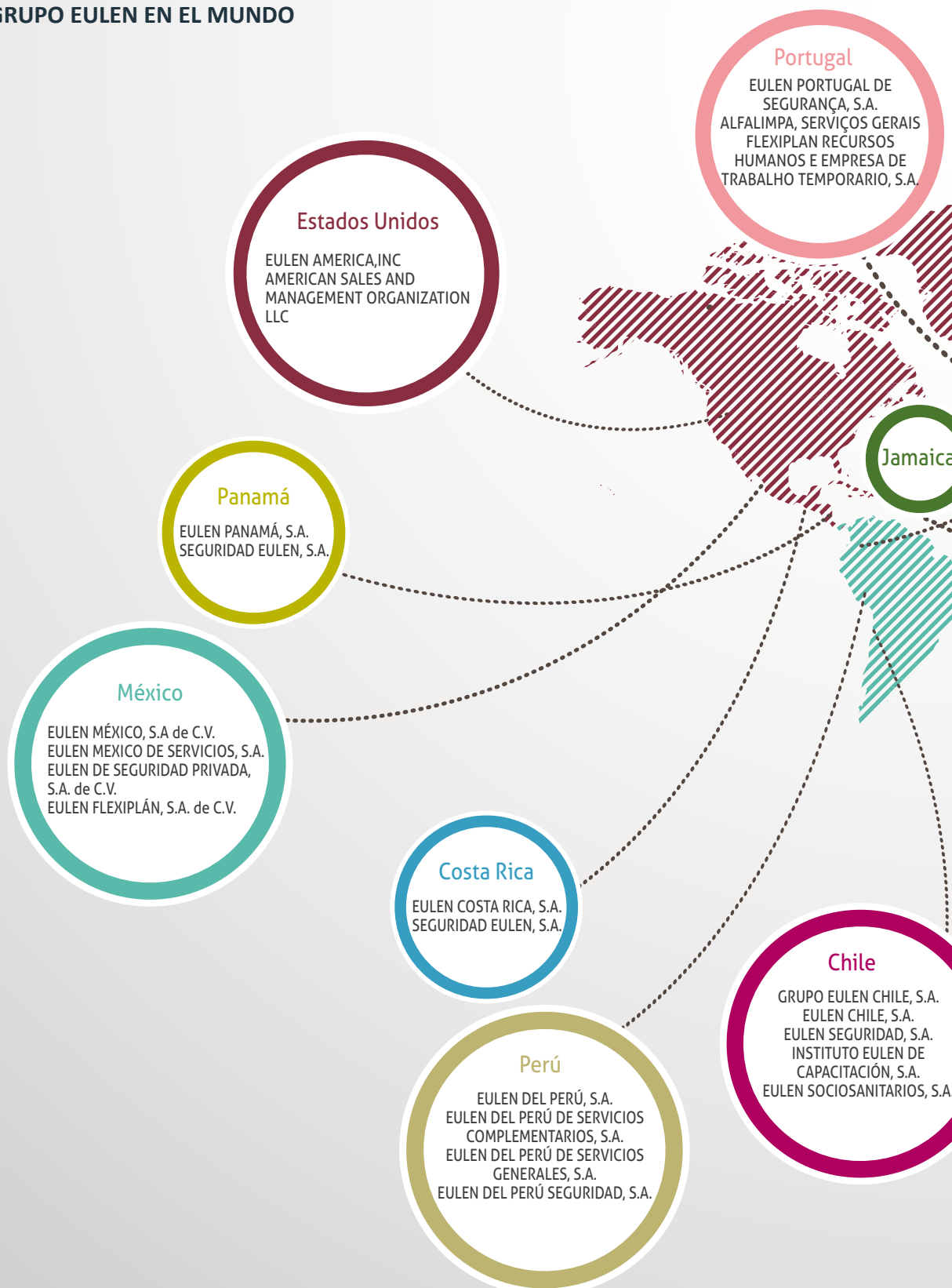
Desde su fundación en el año 1962, la compañía ha continuado creciendo fuera de sus fronteras, alcanzando en el ejercicio 2016 presencia directa en un total de 14 países.



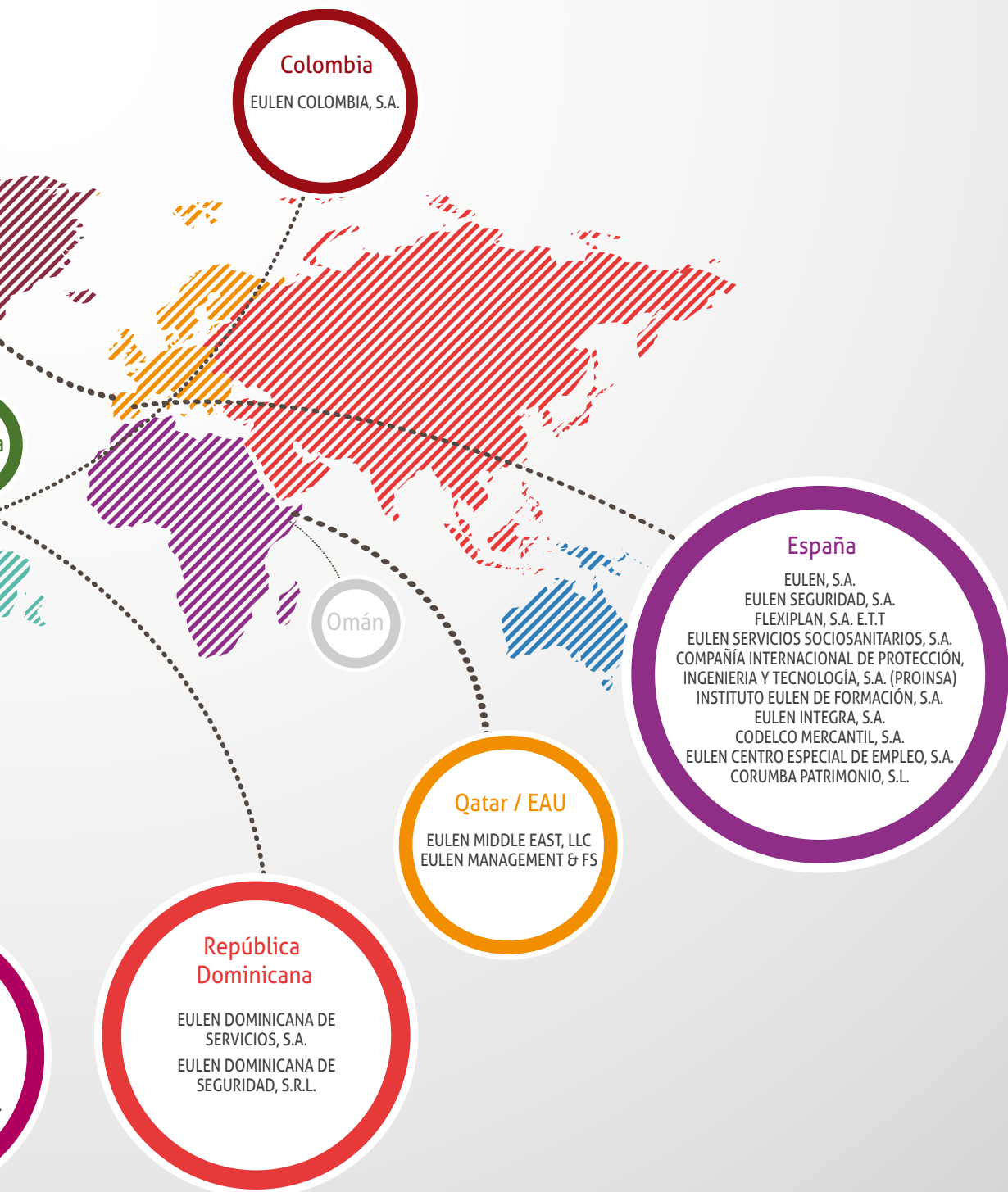
* IDEAFM GMBH: Sociedad constituida entre EULEN y el grupo alemán DUSSMANN

El Grupo EULEN es una empresa familiar fundada por D. David Álvarez Díez en 1962, de capital 100% español, constituida como un Grupo de Sociedades que tiene como sociedad dominante a EULEN, S.A. En los últimos años, la compañía ha crecido a un ritmo constante, principalmente en el continente americano. La expansión internacional comenzó en el año 1997 y, en la actualidad, el Grupo EULEN está presente en España, Portugal, EE.UU., Colombia, Costa Rica, Chile, Jamaica, México, Panamá, Perú y República Dominicana, Emiratos Árabes Unidos, Omán y Qatar.

EMPRESAS DEL GRUPO EULEN EN EL MUNDO



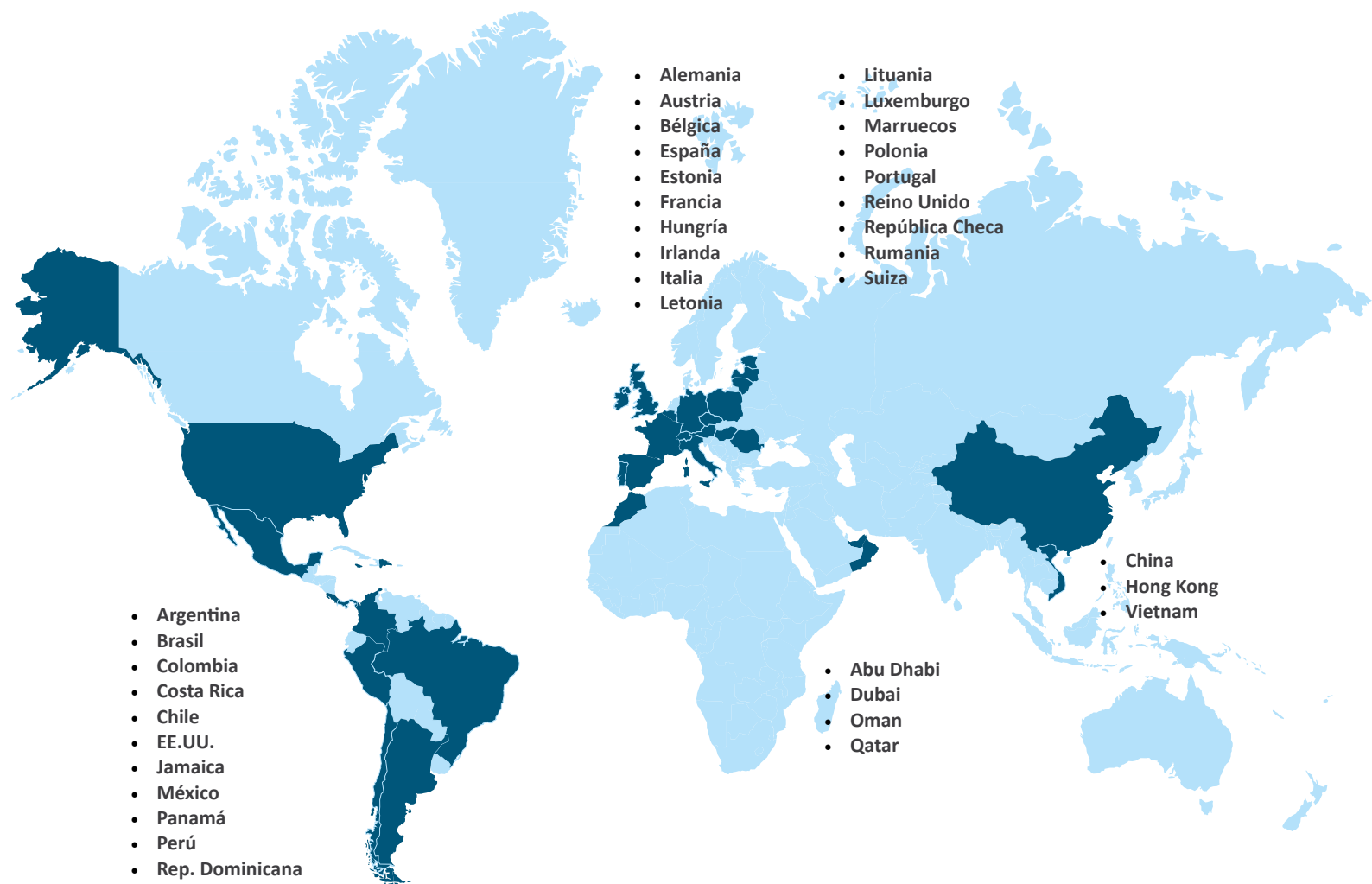
En el ámbito internacional, Chile, EE.UU. y México son los países en los que Grupo EULEN tiene una mayor penetración, representando el 60% de los empleados y el 67% de las ventas fuera de España.



La estrategia de internacionalización del Grupo EULEN pasa por el desarrollo de alianzas para llegar a otras geografías en las que actualmente no está presente. Por ello, en junio de 2015 se constituyó la empresa **ideafrm GmbH** con sede en Berlín, al 50% con el prestigioso Grupo alemán DUSSMANN.



Esta operación, unida al acuerdo con otros colaboradores, permite a EULEN prestar servicios de Facility Services & Management (FS&M) en 32 países de todo el mundo, incluyendo la práctica totalidad de Europa y América, además de China, Vietnam, EAU, Qatar y Omán en el continente asiático.



Alcance geográfico de **ideafrm GmbH**.

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.

Misión

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

Visión

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

Valores

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

A continuación, se muestra el decálogo de Principios de Responsabilidad Corporativa del Grupo, donde se integran la Misión, Visión y Valores de la Compañía y algunos indicadores clave que ilustran el desempeño en la materia:

	Principios	KPI's
1	La fe en la iniciativa privada, en cuanto motor de la economía y fuente de la prosperidad colectiva.	Contribución EULEN: 488,8 M €
2	El respeto a la legalidad vigente.	Nº incumplimientos/Sanciones: 0
3	La sensibilidad hacia las carencias sociales y la actuación basada en criterios de ética profesional, pauta de nuestro comportamiento.	Nº incumplimientos del Código Ético: 0
4	La permanente atención a las demandas de servicios que la sociedad reclame, eje fundamental de nuestro proyecto empresarial.	Nº de países donde EULEN tiene presencia comercial: 32
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: 7,71
6	La vocación de innovación creativa y de liderazgo, rasgos característicos de nuestra cultura.	Creación de nuevas marcas de comercialización: Compensación de emisiones (Bosque EULEN)
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: 38,4 M €
8	La corresponsabilidad en la gestión y la ordenada delegación de funciones, bases de nuestro estilo de dirección.	Nº Comités directamente dependientes de la Dirección: 4
9	La formación y desarrollo de nuestros trabajadores; las políticas activas para la conciliación de la vida laboral con la familiar y el respeto al principio de igualdad, pilares de nuestra política de Recursos Humanos.	Nº horas de formación: 611.836 Hrs. de formación/empleado: 7,1
10	El respeto al medio ambiente y la aplicación de medidas preventivas que garanticen la seguridad y la salud de nuestros trabajadores, marco para el desarrollo de todas nuestras actividades.	Reducción Huella de Carbono: -1,5% de reducción de emisiones directas respecto a 2015

MODELO DE NEGOCIO Y CREACIÓN DE VALOR



Servicios integrados

FS&M
Limpieza
Servicios Auxiliares
Mantenimiento
Medio Ambiente

Soluciones Globales de RR.HH. y Empleo

Servicios Sociosanitarios

Seguridad

Grupo EULEN

Consultoría de seguridad
Vigilancia
Sistemas de Seguridad
Inteligencia
Ciberseguridad
CCSI

Protecc. de infraestructuras críticas
Seguridad Aeroportuaria
Seguridad marítima
Seguridad itinerante
Videovigilancia remota

Trabajo Temporal
Agencia de colocación
Empresa de recolocación
Selección de personal y Consultoría de RR.HH.
Formación a empresas
Inserción laboral

Teleasistencia
Ayuda a domicilio
Educación, ocio y tiempo libre
Formación sociosanitaria
Intervención e inserción
Gestión de centros
Servicios innovadores
Servicios a empresas
Sanidad hospitalaria y att. sanitaria a domicilio
Emergencias, catástrofes y transporte sanitario



Silvia Lopera -ESPAÑA-

EL GRUPO EULEN EN CIFRAS

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



DIMENSIÓN SOCIAL

INDICADOR	2016	ODS
EMPLEADOS	86.206	
CREACIÓN EMPLEO NETO GLOBAL	-324	
CONTRATOS INDEFINIDOS ESPAÑA	53,38%	
TASA ROTACIÓN VOLUNTARIA ESPAÑA	12,04%	
DIVERSIDAD EN GRUPO EULEN ESPAÑA		
Personas con discapacidad	3,01%	
NÚMERO TOTAL DE NACIONALIDADES	117	
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
Mujeres en posiciones de Dirección	29,7%	
Mujeres en plantilla	53,3%	
FORMACIÓN IMPARTIDA (horas)	611.836	
Horas formación por empleado	7,1	
ÍNDICE ABSENTISMO	0,6%	
ÍNDICE GRAVEDAD ACCIDENTE TRABAJO	0,74‰	
ÍNDICE INCIDENCIA ACCIDENTE TRABAJO	56,6‰	
IMPLICACIÓN DE EULEN EN EL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES LOCALES EN TODOS LOS PAÍSES EN LOS ESTÁ PRESENTE	14	



DIMENSIÓN ECONÓMICA (DATOS EN MILES DE €)

INDICADOR	2016	ODS
VENTAS	1.517.932	
América	366.954	
EMEA	1.150.978	
EBITDA	38.374	
RESULTADO NETO	14.086	
CONTRIBUCIÓN TOTAL	488.784	
- Contribución fiscal: 224.665		
- Contribución a S. S.: 264.119		
VOLUMEN COMPRAS TOTAL	122.000	
COMPRAS LOCALES	48%	
GASTO E INVERSIONES AMBIENTALES EN ESPAÑA	1.570	
PROYECTOS I+D+i (España)	13	

DIMENSIÓN AMBIENTAL

INDICADOR	2016	ODS
CONSUMO DE AGUA (m3)	12.931	  
GENERACIÓN DE RESIDUOS (Tm)	988	
Peligrosos 41 No peligrosos 947		
CONSUMO COMBUSTIBLE		
Gasóleo (l)	43.696	
Gas Natural (m3)	39.459	
Flota de vehículos y maquinaria (l)	4.142.577	
HUELLA DE CARBONO (TCO₂eq)	13.133	
Emisiones directas (considerando gases fluorados)	11.201	
Emisiones indirectas (alcance 2)	1.084	
Emisiones indirectas (alcance 3)	848	

Juan Carlos Areales -ESPAÑA-



En julio 2016, la organización sin ánimo de lucro Bertelsmann Stiftung y la Red de Soluciones de Desarrollo Sostenible de la ONU elaboraron de forma conjunta el Informe SDG Index and Dashboard - Global Report, en el cual se refleja en forma de ranking el desempeño sostenible de 149 países en base a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El Grupo EULEN desarrolla su actividad en 14 países situados en el índice con cierta criticidad respecto al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En consecuencia, la Compañía muestra su compromiso al establecerse en países donde coexisten las oportunidades de negocio y un amplio margen de contribución social y ambiental, como parte de su Estrategia de RSC y hoja de ruta para contribuir al desarrollo sostenible.



Fuente: SDG INDEX AND DASHBOARDS - GLOBAL REPORT; Bertelsmann Stiftung; julio 2016.

A modo de ejemplo, en la tabla a continuación se muestra el desempeño de tres países de Latinoamérica donde Grupo EULEN tiene una presencia significativa, en relación a unos indicadores específicos. La compañía, contribuye a través de su actividad a generar valor y oportunidades en estos países.

OSD	Indicadores	México	Colombia	Chile
	Matriculación educación primaria (%)	● 96,1	● 87,7	● 92
	Tasa de desempleo (%)	● 4,3	● 10	● 6,4
	Gasto en I+D (% PIB)	● 0,4	● 0,2	● 0,4
	Emisiones de CO ₂ por persona (TCO ₂ /capita)	● 3,9	● 1,6	● 4,6

Tabla: Indicadores clave de desarrollo de países de Latinoamérica donde el Grupo EULEN tiene presencia significativa.

Fuente: SDG Dashboard. Naciones Unidas.

- Mal desempeño.
- Desempeño medio.
- Buen desempeño.

HITOS

RETOS

CHILE



- **Programa nivelación de estudios:** Se graduó el primer grupo de trabajadores de EULEN Chile, completando así su enseñanza media.
 - **Formación continua inclusiva:** Para trabajadores con discapacidad y cursos de lenguaje de señas chileno para resto de trabajadores de Región Metropolitana.
 - **Programa de alfabetización funcional:** Continuación del programa para los trabajadores que lo soliciten.
 - **Sensibilización proveedores:** Se han promovido espacios y alianzas con proveedores que permitan incorporar la diversidad e inclusión como prácticas laborales cotidianas.
- **Ampliar el programa nivelación de estudios** para trabajadores que requieran nivelación en niveles básicos o primarios.
 - Comenzar con el **Programa de Trabajo** con colaboradores mayores de la empresa, con el objetivo de generar un diagnóstico socio-laboral de las personas mayores de 70 años que trabajan en EULEN en Región Metropolitana.
 - Replicar el programa de **Formación continua inclusiva** en otras regiones del país como Viña del Mar, San Antonio o Valparaíso.

Estrategia: La gestión de la Responsabilidad Social en Chile está dirigida a mejorar las oportunidades y el entorno de trabajo de los profesionales, fundamentalmente, en tres aspectos clave: la inclusión laboral a través de la contratación de personas con discapacidad, el desarrollo de competencias que mejoren su empleabilidad e iniciativas que mejoren su calidad de vida.

Caso destacado

Carlos Seals Baeza, es un trabajador de la ciudad de Coronel que actualmente desempeña sus funciones como Asistente de Reclutamiento y Selección. Carlos comenzó en Eulen, como supervisor de seguridad pero, lamentablemente, sufrió un accidente que le supuso un daño irreversible en su columna vertebral.

En 2016 el área de RSC analizó el lugar donde el trabajador realizaba sus actividades laborales y se decidió hacer una serie de modificaciones para que pudiera trabajar desde casa.

Actualmente, Carlos continúa cumpliendo con sus responsabilidades en mejores condiciones, siendo un aporte real para su familia y nuestra empresa.



HITOS

RETOS

COLOMBIA



- **Fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés** externos y promoción de la Responsabilidad Social Empresarial.
- **Gestión de las expectativas en materia de RSC** a partir de *feedback* recibido interno y externo.
- EULEN Colombia afianzada como referente en la aplicación de criterios de **diversidad e inclusión laboral**.
- **Minimizar el margen de error en los procesos de captura de datos**, automatizando el máximo posible tanto en procesos de apoyo como en los procesos de producción.
- **Identificar los verdaderos factores diferenciadores** y transmitirlos tanto al cliente interno como al mercado.
- **Atraer talento y fidelizarlo**, de manera que aporten “la milla extra” que se requiere para nuestros servicios.

Estrategia: En los últimos años, la responsabilidad social dentro del Grupo EULEN Colombia ha pasado a ser una herramienta fundamental para impulsar la sostenibilidad y la competitividad de la Compañía. Concretamente, la estrategia de EULEN Colombia en materia de Responsabilidad Social se basa en:

- **Formación:** para aumentar el desempeño y la motivación de las personas.
- **Relación empresa-empleado:** como ejercicio de los derechos sindicales y de asociación.
- **Igualdad:** tanto de oportunidades, como de equidad de género.
- **Salud y Seguridad:** garantizando un entorno de trabajo seguro y saludable.
- **Derechos Humanos:** respeto y promoción de los derechos humanos.

Caso destacado

Donación de alimentos: En el año 2016 EULEN Colombia S.A., participó activamente a nivel nacional en la jornada de donación de alimentos realizada a escala corporativa como proyecto solidario uniéndose al reto de lucha contra el hambre. La compañía logró recolectar 155 kilos de alimentos, los cuales fueron donados al banco de alimentos de Colombia.

Lucha contra el cáncer: Campaña de recolección de tapas de plástico (100 kilos) para donarlas a la Fundación Sanar. Así mismo, EULEN Colombia emitió a esta fundación un cheque por un valor de 4.500.000 pesos a modo de apoyo adicional.



HITOS

RETOS

MÉXICO



- **Recertificación** ISO 9001 e ISO 14001 versión 2008 y preparación para la versión 2015.
- **Certificación LAU (Licencia única Ambiental).** Preparación para Certificación Federal en materia Ambiental (LAU 2017).
- **Medio ambiente:** Se dio continuidad a las iniciativas verdes en cumplimiento con la Política de Gestión Integrada.
- **Calidad de Vida Laboral:** Se han llevado a cabo iniciativas como la flexibilización de horarios para promover en los colaboradores una mejor calidad de vida.
- **Ética Empresarial.** Continuación en la difusión del Código de Ética y Valores Corporativos.
- **Programa de fomento a la contratación** de personas en comunidades vulnerables.
- Acreditar satisfactoriamente la Certificación ISO 9001 e ISO 14001 a la versión 2015.
- Dar continuidad a las iniciativas verdes a través de la Campaña “Sé verde” con la intención de generar una conciencia y cultura ambiental en la empresa.
- **Preparación e implementación de Fase 1 de la Certificación OSHAS 18001** (o equivalente).
- Facilitar la formación de **Curso del Código Ético** a través de medios electrónicos (*e-learning*).
- **Recertificación** de Business Alliance for Secure Commerce (BASC).

Estrategia: El Grupo EULEN en México centra su estrategia de RSC en mejorar el entorno social, económico y ambiental, con el objetivo de optimizar su situación competitiva y su valor empresarial. La Responsabilidad Social Corporativa en EULEN México se basa en:

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

Caso destacado

Proyecto a favor de la inclusión de personas con discapacidad al entorno laboral.

EULEN México dispone de un Programa de Orientadores con discapacidad en el Aeropuerto Internacional de la capital, con un gran impacto social y relevancia dentro de la empresa. Los Orientadores forman parte del servicio de seguridad y proporcionan servicios de orientación relacionada con vuelos, aerolíneas y servicios comerciales a los usuarios y pasajeros.

Dicho programa se implementó en 2008 y continúa vigente en favor de la igualdad e inclusión de las personas menos favorecidas, lo cual ha sido posible gracias al convenio de colaboración con la Fundación Humanista de Ayuda a Discapacitados (FHADI).



HITOS

RETOS

PERÚ



- Graduación escolar básica de 29 trabajadores de EULEN en el marco del programa “EULEN Apuesta por Ti”.
- Expandir en 2017 el programa “EULEN Apuesta por Ti” para superar la cifra de 100 trabajadores graduados desde el inicio del programa (2015).

Estrategia: EULEN Perú gestiona la responsabilidad social corporativa principalmente a través de su Sistema de Gestión Integrado que abarca aspectos de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo. Este Sistema Integrado está compuesto de procedimientos que establecen las directrices necesarias para el cumplimiento de los distintos objetivos.

Caso destacado

El programa “Eulen Apuesta por Ti” brinda servicios educativos básicos a adultos que no tuvieron acceso a la educación básica regular y tienen interés en compatibilizar sus estudios con sus actividades laborales. En coordinación con el Ministerio de Educación, específicamente con la UGEL No 3 y el CEBA Miguel Grau, los empleados de Eulen y sus familiares pueden acceder a capacitación totalmente gratuita para concluir sus estudios primarios o secundarios. Estas clases se imparten en las sedes de EULEN, en horarios posteriores al trabajo, para que el colaborador pueda dar continuidad a sus estudios sin comprometer su desempeño laboral.

HITOS

RETOS

PANAMÁ



- Desarrollo de servicios en nuevos sectores como: limpieza en centrales térmicas, limpieza hospitalaria y mantenimiento en Centrales fotovoltaicas.
- Incremento del negocio de trabajo temporal en un 30%.
- Incremento de notoriedad como empresa de *Facility Management* y expansión de los servicio de FS.
- Potenciar sector de mantenimiento.
- Desarrollo limpieza especializada: industrial, hospitalaria, centros comerciales, etc.
- Desarrollo del FS en sector del *property management* o como apoyo a compañías de FM.

Estrategia: Se centra en establecer posibles acuerdos y alianzas con otras compañías para ofrecer un servicio más completo de Facility Services & Management. Adicionalmente, se persigue tener acuerdos con proveedores que generen un valor añadido a la compañía (tanto para el cliente como para el medio ambiente). La Responsabilidad Social en Panamá, se basa en la prevención del fraude, el control de calidad de servicio y la contratación de personal en situación vulnerable.



HITOS

RETOS

ESTADOS UNIDOS



- **Colaboración con instituciones benéficas.** Implementación de programas destinados a personas sin hogar y de bajo recursos. (*Chapman Partnership y Feeding South Florida*)
- **Programa de Voluntariado** para los gerentes en el Aeropuerto Internacional de Ft. Lauderdale—recogida de desperdicios en el entorno del aeropuerto.
- **Inclusión social.** Hospicio a nivel local en el aeropuerto de *Long Beach* en el Día de Aviación para Niñas.
- **Participación** en Make a Wish Foundation.
- **Implementar programas de RSC** que involucren a los empleados.
- **Continuar trabajando con organizaciones** dedicadas a causas sociales y al medio ambiente.
- **Adaptar estrategias de RSC** que produzcan un mejor posicionamiento de marca e imagen de compañía responsable.
- **Evaluar posibles mejoras** de beneficios para los empleados (Seguros, Programas de bienestar, actualización de ingresos, etc.).

Estrategia: EULEN América persigue un modelo de negocio sólido, organizado y orientado al crecimiento. Para ello, tiene un importante papel la función de la Responsabilidad Social Corporativa, la cual está integrada en las políticas y procedimientos de la Compañía. En particular, cobran especial relevancia los asuntos relacionados con los derechos humanos y el medioambiente, siendo factores estratégicos para EULEN América.

Caso destacado

Chapman Partnership

Durante el 2016 el departamento de marketing de EULEN America formó parte del Comité Ejecutivo de “*Womenade*” de la organización *Chapman Partnership*. Este Comité está compuesto por mujeres de todas las clases sociales unidas por un compromiso: aumentar la conciencia social y ayudar a mujeres y niños a reconstruir sus vidas con los fondos generados.

Desde 1995 la misión de *Chapman Partnership* es de ofrecer un servicio integral para capacitar a los residentes sin hogar a ser autosuficientes. El centro ofrece un enfoque integral y holístico a través de servicios y asociaciones. *Chapman Partnership* es el socio del sector privado del *Miami-Dade County Homeless Trust*.

HITOS

RETOS

PORTUGAL



- Promoción de la igualdad de oportunidades de empleo:
- Contratación de 15 personas desempleadas de larga duración.
- Contratación de 7 personas que constituían una familia monoparental.
- Apoyar a trabajadores con problemas psicosociales.
- Continuar la promoción de la igualdad de oportunidades de empleo y de género.
- Promover el equilibrio entre la vida profesional y la vida familiar.

Estrategia: EULEN Portugal sigue los principios de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo EULEN, basados en el respeto de todos los principios y legislación en materia laboral, de salud y seguridad en el trabajo y del medio ambiente. Algunos de los procedimientos implementados están relacionados con las siguientes materias:

- Contratación de trabajadores.
- Legislación laboral en vigor.
- Prevención de los Riesgos Laborales.
- Gestión de proveedores y compras.
- Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional.
- Prevención del acoso laboral.

GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Llevar a cabo un apropiado proceso de identificación y gestión de los riesgos y oportunidades es una prioridad para el Grupo EULEN, en la medida que este proceso permite a la compañía responder al riesgo, determinar su impacto y frecuencia, y en último término, determinarlas medidas de mitigación necesarias.

En 2016, se ha actualizado y aprobado por la Dirección del Grupo el Mapa de Riesgos de España de acuerdo con un Procedimiento de Gestión del Riesgo, dirigido a identificar los riesgos que puedan presentarse en la organización. Este procedimiento está publicado en la intranet, disponible para todos los empleados. Cabe destacar que, tras la implementación en España, ha comenzado a extenderse en los países que presentan un mayor volumen de negocio. De este modo, en 2016, el Grupo EULEN dispone de un Mapa de Riesgos en la mayoría de los países donde está presente (España, Portugal, México, República Dominicana, Colombia, Perú y Chile), el cual se diseña y actualiza periódicamente.

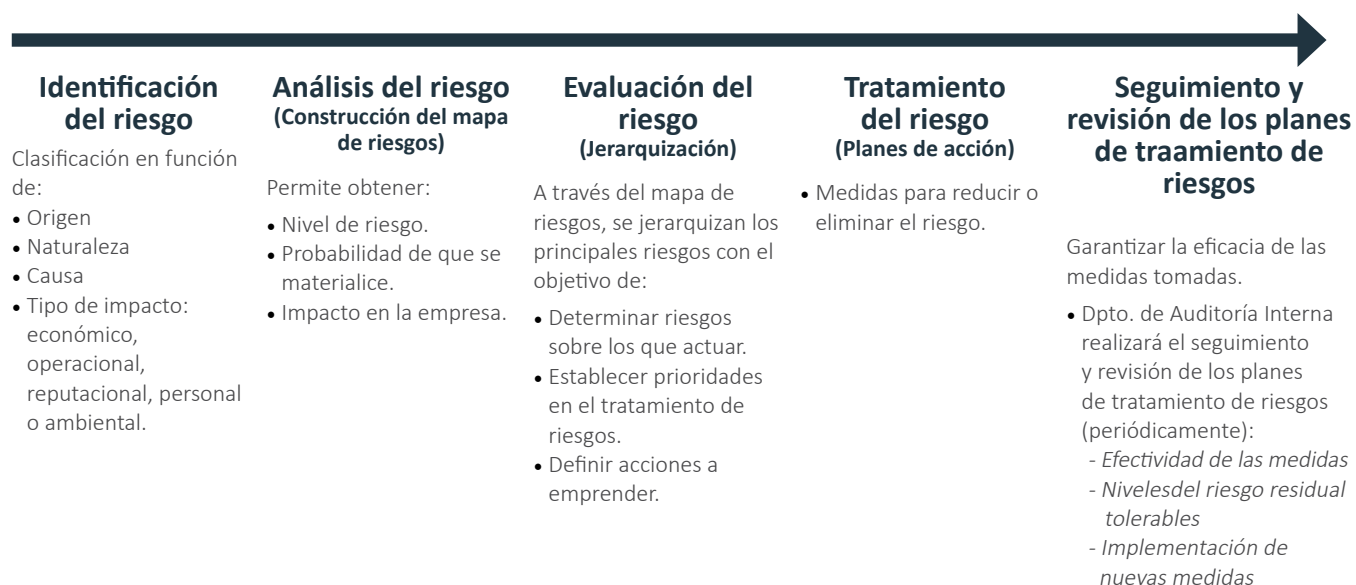
Actualmente, se está trabajando para ampliar el alcance al resto de países siguiendo el Procedimiento desarrollado, que permitirá la homogenización de los criterios en la evaluación y análisis de riesgos.

Así mismo, este año se han designado los responsables de los controles del riesgo, los colaboradores involucrados, la descripción de los controles a implantar, las posibles acciones de mejora y los indicadores que se utilizarán para medir la efectividad de dichos controles.

Para la elaboración de estos Mapas de Riesgos, se envió a aquellos directivos que potencialmente fueran los responsables de su control un inventario de riesgos que permitiera identificar nuevos riesgos, clasificar, analizar y evaluar los riesgos (probabilidad e impacto) y definir los controles a implantar.

Proceso de gestión de riesgos

El Grupo EULEN sigue un determinado proceso de gestión del riesgo, que le permite identificar, medir, evaluar, priorizar, controlar y gestionar los riesgos a los que está expuesto, y así decidir como esos riesgos son asumidos, mitigados o evitados.



Resultado del mapa de riesgos de la compañía

RIESGOS

Tendencia de nuestro entorno	¿Por qué es un riesgo para Grupo EULEN y cómo lo gestiona?
Deterioro de las condiciones macroeconómicas: a pesar de las mejores previsiones de crecimiento económico global del Fondo Monetario Internacional (FMI), las economías, tanto avanzadas como emergentes, siguen expuestas a tensiones que pueden originar una disminución de la demanda.	El sector de servicios es altamente procíclico. Un peor crecimiento económico puede traducirse en una caída de la demanda, presión en precios y reducción de márgenes. Desde Grupo EULEN trabajamos en reforzar las relaciones con los clientes y asegurarnos de que nuestros servicios responden a sus necesidades para mitigar los posibles efectos de una caída en sus presupuestos.
Creciente comoditización de algunos servicios: ciertos servicios auxiliares o de medioambiente tienen unas barreras de entrada bajas que están favoreciendo la aparición de nuevos competidores, así como la deslocalización de actividades a regiones con estructuras de costes relativamente más baratas.	La concurrencia de más competidores lleva a una mayor competencia por precio que presiona los márgenes a la baja. La respuesta de la Compañía es la apuesta por la innovación para aumentar la diferenciación de sus servicios y la satisfacción de los clientes, así como una apuesta por introducción de medidas de eficiencia en la prestación de los servicios.
Cambios en la regulación laboral referidos a la subrogación de personal.	Para Grupo EULEN, al igual que para el resto de compañías del sector, las modificaciones sobre la subrogación podría ser un riesgo en dos sentidos: • En caso de adquirir un contrato de un proveedor anterior sin subrogación de personal, Grupo EULEN tendría el reto de captar nuevos profesionales en el mercado y capacitarlos para asegurar la máxima calidad en la prestación del servicio. Para ello, Grupo EULEN cuenta con políticas de selección y formación que permiten una integración rápida de los profesionales. • En caso de que la Compañía no pueda renovar el contrato con un cliente y no exista la figura de la subrogación, se priorizará el reto de absorber el equipo de profesionales sin que repercuta en la rentabilidad de la compañía. Para minimizar el riesgo de que esto ocurra, la Compañía persigue reforzar las relaciones con sus clientes y maximizar su satisfacción.
Escasez de profesionales cualificados en países emergentes: la cualificación de los profesionales, en términos de titulaciones y también habilidades y competencias, es clave para la prestación de ciertos servicios, ya que permiten asegurar la calidad y la satisfacción del cliente. En ciertas economías emergentes la disponibilidad de este tipo de profesionales es limitada lo que conduce a altas rotaciones y tensiones salariales.	En los países con este tipo de escasez de perfiles cualificados, Grupo EULEN puede encontrar dificultades para contar con los recursos adecuados para la prestación de sus servicios, bien de forma directa, o a través de su cadena de suministro. Por ello, la compañía pretende mantener una oferta profesional diferencial para sus empleados y aplicar criterios de selección de proveedores exigentes.

OPORTUNIDADES

Tendencia de nuestro entorno	¿Por qué es una oportunidad para Grupo EULEN y cómo lo gestiona?
Desarrollo de la demanda de servicios en Latinoamérica: el proceso de desarrollo económico de las economías emergentes lleva típicamente asociado un proceso de “tercerización” de la economía, en el que el sector servicios cobra un mayor peso en respuesta de la creciente necesidad de un tejido productivo y una clase media más desarrollada.	Grupo EULEN dispone de la cartera de servicios y de las capacidades necesarias para continuar desarrollando su presencia en la región y aprovechar las oportunidades que se presentan en los distintos ámbitos de Facility Services, Limpieza, Mantenimiento, Seguridad y Medio Ambiente.
Envejecimiento de la población en economías avanzadas, y particularmente en España: las bajas tasas de natalidad registradas en las últimas décadas ha llevado a muchas economías emergentes a desarrollar una pirámide poblacional relativamente envejecida, que configura un nuevo terreno de juego para la prestación de servicios.	Como ya se ha mencionado, Grupo EULEN crece al ritmo que los servicios van innovándose y evolucionando hacia sectores de demanda creciente. EULEN Servicios Sociosanitarios es un claro ejemplo de ello, ya que es un servicio con demanda creciente y hoy en día cuenta con diferentes líneas de actividad desde la Teleasistencia y Ayuda a Domicilio a la propia Gestión de Centros Sanitarios.
Necesidad creciente de servicios de inteligencia o ciberseguridad por parte de los clientes en respuesta a las nuevas amenazas sobre las infraestructuras lógicas y los datos.	Grupo EULEN cuenta con las capacidades y el conocimiento (técnico y de clientes) para desarrollar una oferta de servicios en el ámbito de inteligencia y ciberseguridad que respondan a las necesidades de los clientes. Para aprovechar estas oportunidades, y tal y como se describe en el capítulo 5.2, la compañía está dedicando un volumen significativo de recursos a la innovación y el desarrollo de nueva oferta en estos ámbitos.
La gestión responsable como un elemento de diferenciación ante clientes y profesionales: crecientemente los agentes económicos (clientes, profesionales) enriquecen sus criterios de decisión con consideraciones sociales o ambientales, por lo que demanda que las organizaciones incorporen estos asuntos a su gestión y estrategia.	En un entorno en el que se está produciendo cierta comoditización de los servicios, como hemos mencionado anteriormente, la gestión responsable de las organizaciones puede contribuir a desarrollar una propuesta diferencial en el mercado y a posicionarse favorablemente frente a los competidores. EULEN es una empresa avanzada en el concepto de sostenibilidad.

De cara a 2017, los principales retos que se plantea el Grupo EULEN son:

- Continuar con el tratamiento de los riesgos identificados, en los países en los que se disponga de un Mapa de Riesgos aprobado por la Dirección, implantando los controles y verificando la eficacia de los mismos. Posteriormente, se continuará con el proceso de actualización de los riesgos existentes, para que sea un proceso continuo de mejora.

En los países donde no se ha desarrollado el Mapa de Riesgos el Grupo EULEN tiene el objetivo de implantarlo, de acuerdo con el Procedimiento establecido (EE.UU., Costa Rica y Panamá).

CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CÓDIGO ÉTICO

La reciente introducción en la legislación española de la responsabilidad penal de las empresas surge como resultado de la creciente preocupación social por la ausencia de una cultura sólida de cumplimiento y ética empresarial entre las compañías.

La gestión del *compliance* debe ser, por tanto, un asunto estratégico en las organizaciones ya que puede suponer un alto impacto en la reputación y en su imagen de marca. Demostrar una diligencia debida, implantar mecanismos de control internos eficientes así como asegurar la transparencia en la gestión son claves de éxito que proporcionan una notable ventaja competitiva y reafirman el compromiso de las organizaciones por una gestión responsable.

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

MECANISMOS DE CONTROL

El sistema normativo de EULEN incluye la Norma N-0015/830 Sistema de Prevención de delitos en las Empresas del grupo, publicada en 2015, que 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.

Este sistema de *Compliance* permite identificar y controlar los riesgos legales de cada área de negocio, así como establecer los procedimientos que aseguren el cumplimiento normativo vigente en cada país del Grupo.

Esta Norma, cuyo cumplimiento recae sobre la Comisión de Prevención de Delitos, se implantó en España como adaptación a la reforma del Código Penal de 2015 y en la actualidad continúa su implantación a nivel internacional con el objetivo de alcanzar a la totalidad de los países a comienzos de 2018.

En 2016 se terminó de elaborar el Mapa de Riesgos Penales del Grupo EULEN. Este mapa es independiente del Mapa de Riesgos de la Compañía y está previsto que se apruebe en 2017 como anexo al acta del Comité de Prevención de Delitos.

En relación a la subcontratación de servicios, se prevé introducir cláusulas en el modelo de contrato del Grupo EULEN, en virtud de las cuales se exija al subcontratista cumplir con toda la normativa aplicable en prevención de delitos en cada uno de los países en los que opera. En aquellos modelos de contratos propuestos por el cliente, el Grupo EULEN firma el 100% de los contratos que incluyan este tipo de cláusulas.

Por otro lado, la Compañía dispone de su propio Código Ético, que fue publicado en 2013 y aprobado por máximo Órgano de Gobierno.

El órgano responsable de garantizar el cumplimiento del Código Ético es el Comité de Ética del Grupo EULEN. Este Comité está integrado por el Director de RRHH, el Director del Área Corporativa de Organización y Control, el Director de Asesoría Legal y un Director del Área de Producción.

El Código Ético incluye los principios y las pautas 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 responsable y respetuoso con la legalidad vigente. Todos los empleados del Grupo deben conocer

y mostrar 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.

FORMACIÓN

En 2016 se han impartido distintos cursos de formación en Código Ético y en el Sistema de Prevención de Delitos. A lo largo de 2017 el objetivo consiste en impartir dos sesiones presenciales por cada zona geográfica y un curso online que permita ampliar la formación a la totalidad de los profesionales indirectos.

CANAL DE DENUNCIA

La Compañía pone a disposición de todos los empleados un buzón de denuncias para comunicar de manera confidencial todas aquellas actuaciones que puedan ser susceptibles de vulnerar el Código Ético de la compañía. A lo largo de 2017 está previsto crear un buzón de denuncias en la web corporativa del Grupo, permitiendo la posibilidad de comunicación por parte del resto de grupos de interés.

Cabe destacar, que, en 2016, no se han producido incidentes significativos sobre incumplimientos del Código Ético ni delitos con responsabilidad penal para la compañía. Ante cualquier indicio, el Grupo EULEN toma las medidas oportunas para que el incidente no revista gravedad y redunde en una responsabilidad penal para la compañía.

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



Chile: Adhesión a los principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas y alineamiento con la Agenda de Probidad del Gobierno de Chile para elevar los estándares de transparencia que la ciudadanía legítimamente demanda.



Colombia: En 2016 la Secretaría de Transparencia del Grupo EULEN de Colombia creó el mapa de Riesgos de Corrupción. A su vez, se ha diseñado, aprobado y divulgado la Política de Anticorrupción y Anti Soborno con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en el Código Penal, el Estatuto Anticorrupción y el Código de Ética. En este respecto, se han llevado a cabo sesiones de sensibilización y formación a los trabajadores, con el fin de fortalecer la prevención en materia de corrupción.



USA: Anualmente todos los empleados deben realizar obligatoriamente un curso en modalidad on-line basado en el Código Ético de Grupo EULEN. El objetivo del aprendizaje es proporcionar a los empleados un enfoque basado en los valores éticos, como la prevención de la corrupción y el fraude.



México: Se ha obtenido la recertificación de BASC - *Business Alliance for Secure Commerce*. El principal objetivo de esta certificación es promover dentro de sus asociados el desarrollo y ejecución de acciones preventivas destinadas a evitar la comercialización ilegítima de mercancías.

Por otro lado, se ha impartido en 2016 el curso formativo sobre el Código Ético a través de la plataforma **@prende**, cuyo principal objetivo es establecer bases sólidas para resolver adecuadamente un dilema ético, alineado siempre a los valores de la Compañía.



Perú: Perú dispone de varios mecanismos de control como la Política de Gestión en Control y Seguridad y Procedimientos específicos para la Gestión de los Riesgos y de los Eventos Críticos. Se está trabajando también en la implementación de un Modelo de Prevención de Delitos en cohecho, lavado de activos y financiación del terrorismo, como parte de un requerimiento de la normativa legal en el Perú.



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



RESPONSABILIDAD EN EL GOBIERNO

La Administración del Grupo EULEN está confiada, por acuerdo de la Junta General de Accionistas, a una Administradora única que es, a su vez, Presidenta Ejecutiva del Grupo.

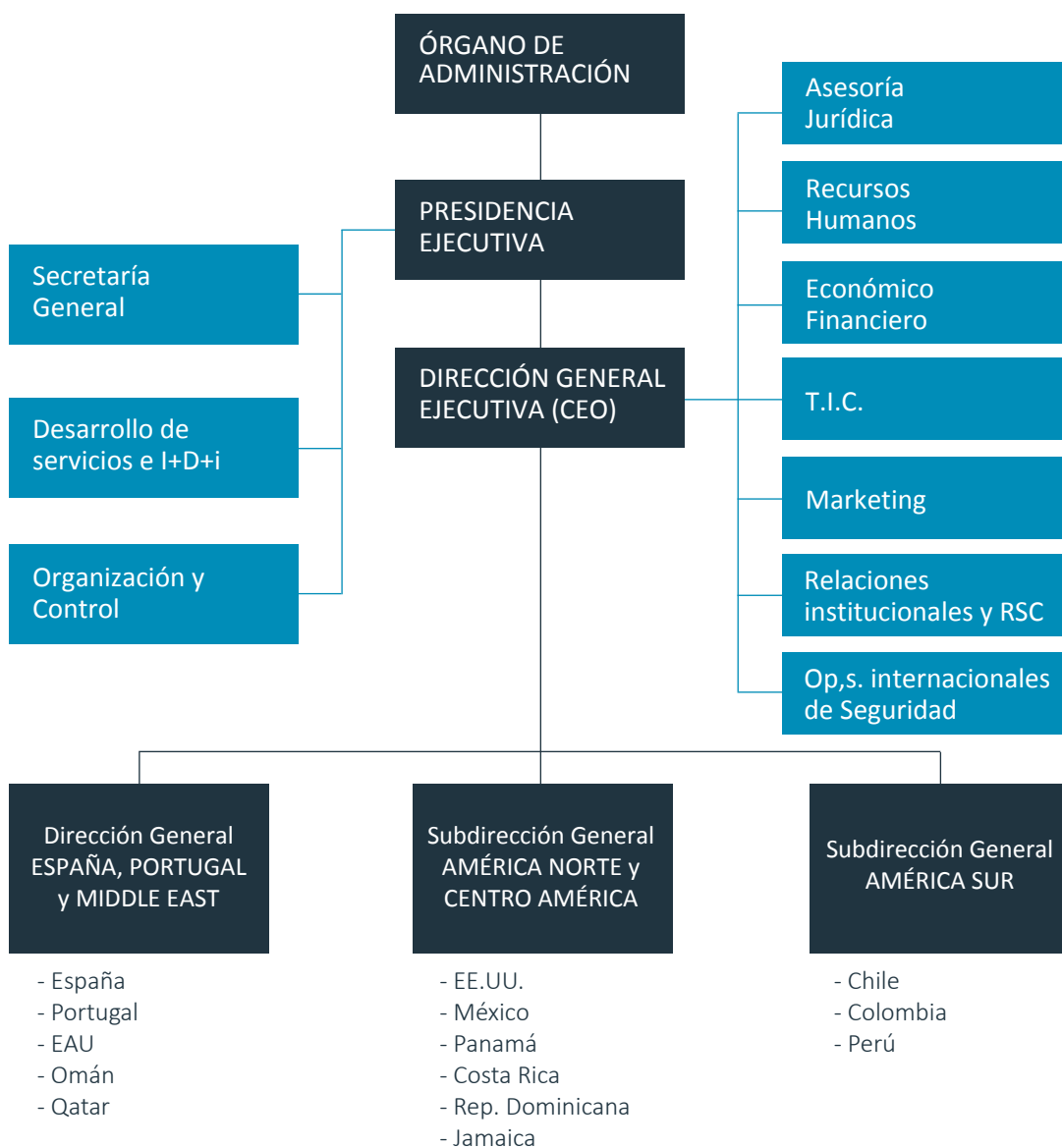
Como Administradora, tiene las funciones y competencias que las leyes le atribuyen.

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

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

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

La Memoria de Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión a 31 de diciembre de 2016, detalla las retribuciones de la Alta Dirección.



Principales Comités y Órganos de Decisión

Componentes		Objeto
Presidenta, Vicepresidencia Ejecutiva, Dirección General España y Portugal, Subdirecciones Generales América Norte y Sur, Áreas Corporativas.	COMITÉ DE DIRECCIÓN CORPORATIVA	Asuntos relevantes del Gobierno de la compañía, retribuciones y nombramientos.
Dirección General España y Portugal, Subdirecciones Generales de FS&M, Seguridad, Trabajo temporal, Servicios sociosanitarios, Direcciones de Actividad.	COMITÉ DE DIRECCIÓN DE ESPAÑA Y PORTUGAL	Asuntos relevantes de la Dirección de la Empresa en su ámbito.
Los titulares de los Departamentos de Auditoría Interna, Asesorías Legales, Jefatura Nacional de Control Económico de Explotación, Organización, Asesoría Fiscal, Área Económico-Financiera y Protección de Datos.	COMITÉ DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PREVENCIÓN DE DELITOS	Garantizar el cumplimiento del Sistema de Prevención de Delitos.
Direcciones corporativas de RR.HH., Organización y Control, Dirección de Asesorías Legales, y un SDG de Producción.	COMITÉ DE ÉTICA	Interpretar el Código Ético, recibiendo y gestionando todas aquellas denuncias que cualquier empleado realice.

La Dirección de Responsabilidad Social Corporativa, se encuentra coordinada de forma transversal con las diferentes áreas de la Compañía. La estrategia de RSC cuenta con la involucración del Área Corporativa de RR.HH en lo relativo a la dimensión social y con el Área Corporativa de Organización y Control en lo relativo a la responsabilidad medioambiental de Grupo EULEN.





Rosalía Alarcón con la usuaria Emma Villamil -ESPAÑA-

Estrategia y sentimiento de gran compañía

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

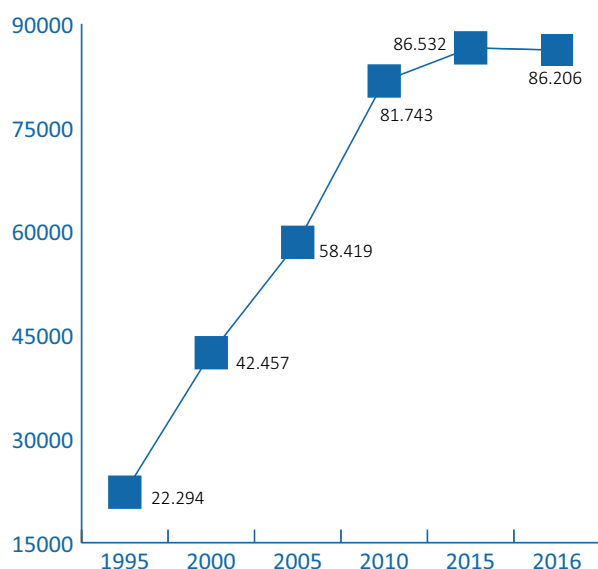
DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO SOSTENIBLE

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.

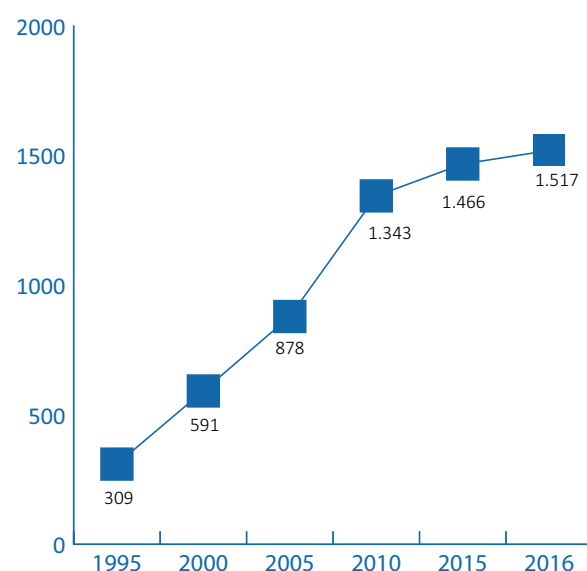
LA EVOLUCIÓN DEL GRUPO EULEN HASTA LA ACTUALIDAD

Para la consecución de esta estrategia, la compañía se lleva enfrentando desde sus orígenes a numerosos obstáculos (crisis económicas, fluctuaciones de monedas locales, retraso en los pagos de clientes públicos y privados, etc). A pesar de ello, el Grupo EULEN ha conseguido crecer de manera sostenida tanto en volumen de ventas como en número de empleados, tal y como se muestra en las siguientes gráficas:

Empleados



Ventas en millones de euros



Tal y como se especifica en el capítulo 7 de este informe, el compromiso de la compañía por la integración laboral de personas que pertenecen a colectivos en riesgo de exclusión, va más allá del cumplimiento de la ley de integración laboral de las personas con discapacidad. En España, el Grupo EULEN cuenta con un 3,01% de personas dentro de este colectivo en su plantilla.

EL PLAN ESTRATÉGICO 2017-2021

En junio de 2016, el Grupo presentó su Plan Estratégico para el periodo 2017-2021, en el marco de la convención anual de directivos. La compañía pretende incrementar las ventas un 50%, hasta 2.250 millones de euros, y duplicar el beneficio, hasta superar los 32 millones de euros. Para lograrlo reforzará su presencia exterior, intensificará la política selectiva de cartera de clientes e invertirá más recursos en la cualificación de su personal y modernización de sistemas.

El crecimiento del grupo será, sobre todo, orgánico a través de la adjudicación de nuevos contratos, pero la compañía también prevé ganar tamaño con adquisiciones, para lo que cuenta con una dotación inicial de 80 millones de euros.

La intención es que los mercados internacionales aumenten cuota sobre los resultados de manera relevante, sobre todo EEUU, donde Grupo EULEN ya está presente en cinco Estados. En 2021, la compañía pretende facturar fuera de España 740 millones, lo que representa un incremento de más del 100%. En España el plan estratégico contempla alcanzar los 1.510 millones en 2021.

Las principales cifras y objetivos del Plan Estratégico 2017-2021 son:

<u>VENTAS</u> + 50%, hasta 2.250 millones €	<u>BENEFICIO</u> +100%, hasta 32 millones €
<u>FACTURACIÓN FUERA DE ESPAÑA</u> + 100% hasta 740 millones €	<u>ADQUISICIONES</u> Dotación inicial de 80 millones €

Además del crecimiento en ventas y la mejora de la rentabilidad, la compañía se marca como objetivo:

- La transformación digital.
- La homogeneización de los procesos a escala corporativa.
- La potenciación de los aspectos diferenciadores propios (Calidad en la ejecución de los servicios, respeto al medio ambiente, responsabilidad social y formación de los empleados).
- El impulso a un estilo propio de Dirección, con un foco especial en los valores del Grupo (Integridad profesional, respeto a las leyes, prioridad a las personas, proyecto de largo recorrido).

Estos dos últimos aspectos entroncan a la perfección con el objetivo de potenciar la Responsabilidad Corporativa como elemento de cohesión interna, de incremento y consolidación del sentimiento de orgullo de pertenencia, y para trasladar a nuestros clientes y colaboradores nuestro compromiso con la sociedad, con expresión concreta del carácter y alcance de las actuaciones ejecutadas a tal fin.

I+D+i APLICADA A PROCESOS Y SERVICIOS

El Grupo EULEN integra 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.

El Grupo EULEN se encuentra inmerso en un proceso continuo de exploración y desarrollo de nuevos servicios, con el objetivo de acceder a nuevos mercados y cubrir las crecientes necesidades y exigencias de los clientes. Como nuevo enfoque para la innovación, el grupo ha aplicado:

- La disciplina científica, para crear nuevos conceptos de servicios que aportan valor a los clientes y al conjunto de la sociedad.
- La disciplina técnica, para avanzar hacia mejores servicios y más productivos.

RETO CONSEGUIDO

A lo largo de 2016 se ha trabajado en 13 proyectos de innovación, los cuales se encuentran en diferentes estados de desarrollo. Se incluyen los proyectos de Diseño de Servicios que detallaremos más adelante.

13 proyectos de I+D+i gestionados en 2016

PROGRAMA EULEN PROACTIVA, INNOVACIÓN DE SERVICIOS PARA GRANDES EMPRESAS

Se trata de un servicio para grandes empresas que busca anticiparse a las futuras necesidades de los clientes y del sector al que pertenecen. La misión es analizar el servicio que se presta al cliente y proponer un nuevo plan de acción que recoja las mejoras propuestas que se prestarán al cliente (estudios técnicos, talleres de diseño, nuevos servicios...). Posteriormente se coordinará la ejecución de dichas acciones. En 2016, se ha aplicado el programa a varios clientes, aportando un alto valor añadido.

RETO CONSEGUIDO

Durante el 2016, el Grupo EULEN ha mejorado el sistema creado para el diseño de servicio, cuyo objetivo es identificar nuevos servicios con potencial, diseñarlos e integrar la tecnología necesaria para ofrecer lo mejor a sus clientes. Para su elaboración se utilizan metodologías y herramientas propias, elaboradas por el departamento de I+D+i del Grupo EULEN, como son:

- El sistema de representación de servicios (MRS).
- El proyecto analítico (DSP).
- Mesa de diseño.

Como ejemplo, destacan los cinco Servicios Diseñados (modelos de servicios creados para dar soluciones útiles, de calidad y más eficaces) que se han desarrollado en 2016 para sus clientes.

5 Servicios Diseñados desarrollados en 2016

RETOS A 2017

El Grupo EULEN apuesta por marcar la diferencia en la oferta de los servicios que presta, frente a otros de menor valor en el mercado. En la actualidad, la innovación en el grupo está centrada en la creación de empleo sostenible, nuevas prácticas y sistemas que permitan mantener la eficiencia de los servicios sin destruir empleo neto. De cara a 2017, los principales retos que se plantea el Grupo EULEN son:

- Ampliar los Servicios Diseñados. En el 2017 se extenderán los Servicios Diseñados y se pretende llegar a 10 servicios nuevos, materializándose de forma general en toda la compañía.
- Potenciar EULEN Proactiva y aplicar el proceso a los principales clientes del Grupo.

PROTECCIÓN Y RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

La protección del medio ambiente es para el Grupo EULEN un atributo fundamental en la consecución del desarrollo sostenible de sus actividades. En un entorno de preocupación creciente por las consecuencias a corto y medio plazo derivados de la degradación del medio natural y del cambio climático, el Grupo EULEN no puede mantenerse al margen y tiene la obligación de reducir al mínimo el impacto que generan sus actividades en el medio ambiente.

La gestión ambiental del Grupo EULEN se fundamenta en el uso sostenible de los recursos, la reducción y optimización de los consumos, y la minoración y compensación de la huella de carbono, tanto del Grupo como de parte de sus principales clientes a través de sus servicios medioambientales. El compromiso por la gestión sostenible del Grupo se manifiesta, por ejemplo, en la renovación de la certificación ISO 14001 en seis de los 14 países del ámbito EULEN (España, Portugal, México, Perú, Colombia y República Dominicana). Adicionalmente, se han producido en 2016 importantes inversiones ambientales para renovar el parque móvil, las luminarias, los sistemas de climatización o con la compra de maquinaria de limpieza eficiente, tal y como se describe más adelante en el capítulo 9.

De esta forma, el Grupo ratifica el compromiso con su Política de Gestión de la Calidad y Gestión Ambiental, que permite asegurar el mayor grado posible de satisfacción a sus clientes, tomando como base la creación de valor, el compromiso ético, la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación y la mitigación y adaptación al cambio climático.



Proyecto de absorción

Bosque EUL

Tipología de proyecto: Repoblación forestal con cambr

Localización: Colmenar Viejo (Madrid).

Especies principales: *Quercus pyrenaica*, *Fraxinus exc*
atrocinerea.

Reforestación realizada por: EULEN Medio Ambiente

Fecha de plantación: 2017.



EULEN
MEDIO AMBIENTE



GR
EU

ción de CO₂

ELEN

bio de uso de suelo.

celsior, Quercus ilex y Salix

A.

GRUPO
ELEN

Las actividades del Grupo EULEN pueden llegar a ser intensivas en determinados aspectos ambientales, como consumo de agua o producto químico, por lo tanto, la medición, gestión y reducción de los consumos es un acto de responsabilidad primordial en el Grupo. Con el objetivo de mejorar la gestión de su impacto ambiental, en 2016, el Grupo EULEN diseñó una nueva aplicación informática que le permite gestionar eficientemente su desempeño ambiental.

En 2015, se celebró en París la XXI Conferencia Internacional sobre Cambio Climático (también denominada COP21), cuyo objetivo era alcanzar un acuerdo mundial para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y limitar el calentamiento global por debajo de 2 grados centígrados hasta 2100, respecto a la época pre-industrial.

En este sentido, el Grupo EULEN cree firmemente que, lejos de ser una potencial amenaza, el acuerdo representa una oportunidad creciente de servicios medioambientales en aras de mejorar el desempeño ambiental de sus clientes.

Así, se ha comenzado a diseñar y a ofrecer distintos servicios de inventariado, cálculo, gestión y compensación de emisiones de CO₂ a través de bosques sumidero en varios de sus clientes, así como Planes de Reducción de GEI, aportando de esta manera su grano de arena a la consecución de los objetivos que se han establecido en la COP 21.

RETO DESTACADO

En 2016, se iniciaron los trámites para crear el denominado “Bosque EULEN” en el municipio de Colmenar Viejo (España). Este bosque sumidero pretende capturar las emisiones de CO₂ derivadas de la actividad de todo el Grupo. Una vez completados los trámites administrativos necesarios, se prevé que antes del primer semestre de 2017 comience a capturar CO₂ de manera oficial en el municipio de Colmenar Viejo (España).

El bosque contará con una superficie de más de tres hectáreas y un periodo de permanencia de 30 años y será inscrito de manera oficial en el Registro de proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente (MAPAMA).

Con esta iniciativa, enmarcada dentro del plan de Responsabilidad Corporativa del Grupo EULEN, se siguen dando pasos para reforzar el compromiso del Grupo con el cuidado del medio ambiente.



Principales factores de éxito

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

Desde que D. David Álvarez, en 1962, fundara la compañía Central de Limpieza El Sol en Bilbao (España), y su evolución a la actual denominación de Grupo EULEN, han transcurrido 54 años en los que la estrategia empresarial ha estado basada en la aportación de valor al conjunto de la sociedad. A lo largo de su trayectoria, el Grupo EULEN ha superado con éxito etapas de incertidumbre política, social y económica, sin que sus sólidas bases se hayan visto afectadas. La clave de este éxito se fundamenta en los valores de la compañía transmitidos por su fundador, y en los siguientes factores estratégicos que han permitido consolidar y desarrollar las actividades del Grupo:

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

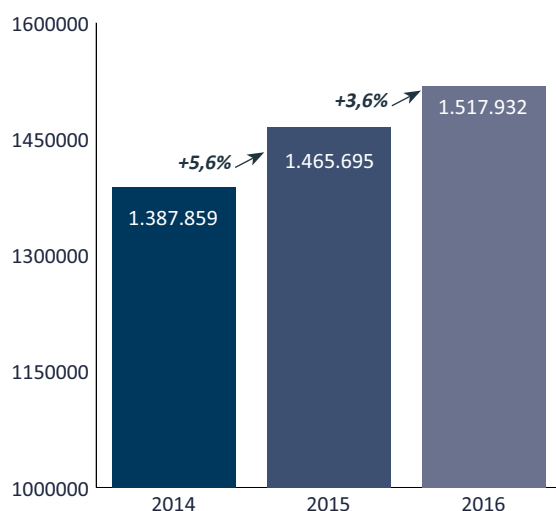
EJES DE ACTUACIÓN	HITOS 2016
Eficiencia en costes	• Incremento en las ventas en un 3,56% y el beneficio neto del ejercicio un 65,3%.
	• Incremento de los ingresos por empleado en un 2,4%.
	• Mejora en el ratio del coste de estructura sobre las ventas en un 1,8%.
	• Reducción del ratio entre la deuda financiera y el EBITDA en un 2,6% con respecto a 2015.
Desarrollo de nuevas líneas de negocio	• Creación del servicio de cálculo y compensación de huella de carbono de los clientes del Grupo. • Creación del servicio EULEN PROACTIVA.
Expansión internacional	• Durante el ejercicio de 2016 se continuó con la consolidación del Grupo en Portugal, Emiratos Árabes y Catar. Creación de dos nuevas sociedades: EULEN Management & Facilities Services LLC y EULEN Services LCC en Oriente Medio.

EFICIENCIA EN COSTES

La optimización de los procesos es un elemento clave en la estrategia de Grupo EULEN, enfocada principalmente a obtener ventajas competitivas en la eficiencia en costes, sin que, por ello, se vea comprometida la calidad del servicio prestado a los clientes. La alta competencia existente en los sectores donde el Grupo EULEN desarrolla sus actividades, requiere de: una innovación constante de los servicios, un análisis continuo de las necesidades del cliente, un estudio en detalle de la evolución del mercado y una correcta provisión de gastos extraordinarios.

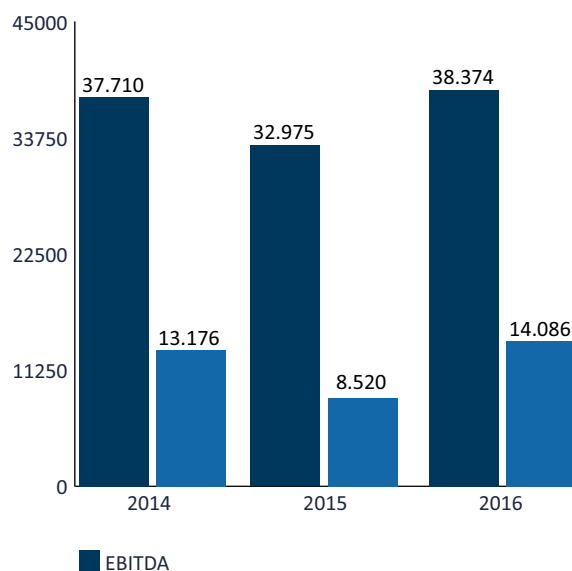
2016 ha sido un año razonablemente bueno en cuanto a resultados económico-financieros. El volumen de ventas ha crecido un 3,6% hasta alcanzar los 1.517 millones de euros. En términos de productividad, el ratio de ingresos por empleado también ha experimentado un incremento (2,4% respecto a 2015).

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



En relación al beneficio bruto de explotación (margen EBITDA), el crecimiento con respecto a 2015 es del 16,4%, mientras que el resultado neto del ejercicio ha aumentado un 65,3%:

EBITDA y resultado consolidado del ejercicio (Miles de Euros)



La relación entre el coste directo y de estructura con respecto a la cifra de ventas muestra un descenso porcentual del 0,1% y 1,8%, respectivamente.

Otra cifra económica a destacar es el descenso en el ratio entre la deuda financiera y el EBITDA de un 2,6% con respecto a 2015, síntoma de la buena salud financiera de la compañía. Por último, el flujo de efectivo consolidado (cash-flow) al final del ejercicio se incrementó un 62,2%.

EXPANSIÓN INTERNACIONAL

En 2016 se continuó con la expansión y consolidación del Grupo EULEN en distintos países, como son Portugal, Emiratos Árabes y Catar.

El Grupo EULEN constituyó a principios de 2016 una nueva empresa en Abu Dhabi, *EULEN Management & Facilities Services*, con el socio local Ahmed Almazrouei Group (AAG). El objetivo de la nueva compañía es poder operar en toda la zona de Emiratos Árabes Unidos, así como dar un paso más en el plan de internacionalización del Grupo. La Compañía provee servicios de *Facility Services & Management* (limpieza, seguridad, mantenimiento y medio ambiente, servicios auxiliares y otros servicios no incluidos en el *core* de sus clientes) en un mercado con grandes oportunidades para la externalización y que ha tenido un importante crecimiento durante los últimos años.

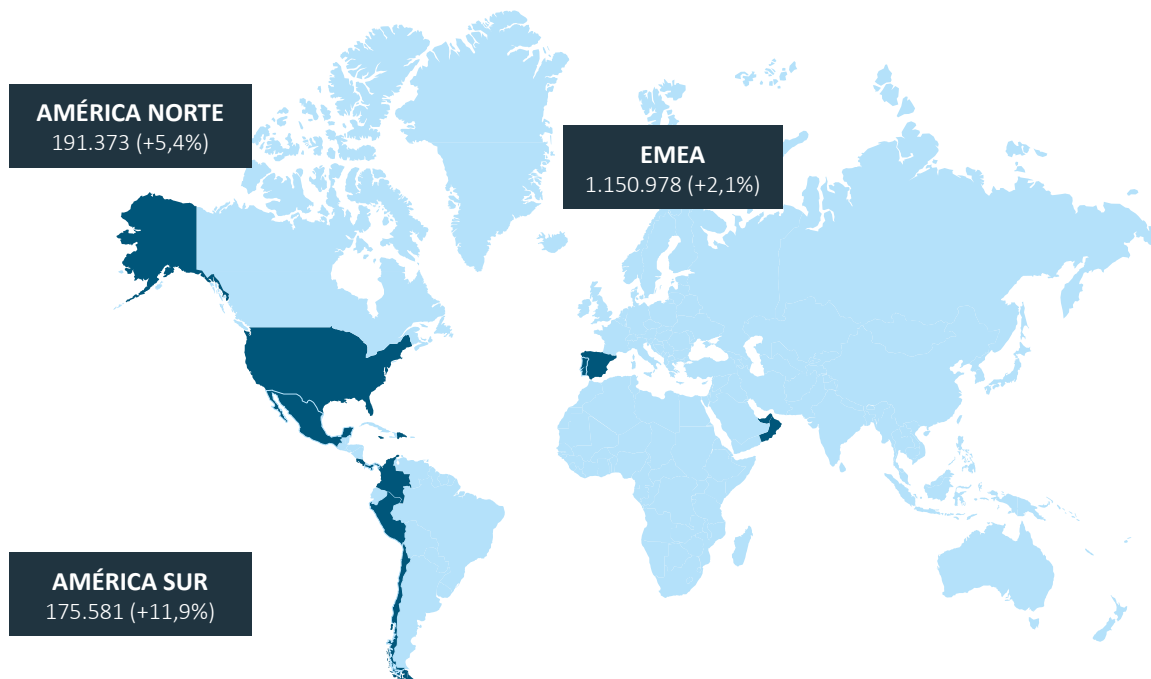
En 2015 Grupo EULEN había realizado la última operación de expansión a través de la alianza con el Grupo alemán Dussmann para crear la *joint venture internacional ideafm GmbH*. En 2016 se consolidó este acuerdo y se cerraron acuerdos de colaboración preferentes, que permitieron ampliar los servicios en Europa, alcanzando en la actualidad 33 países.

Con respecto a la cifra de ventas, el incremento en el área internacional ha sido de un 8,04%, pasando a representar un 25,5% del total del Grupo (24,5% en 2015).

Ricardo Pérez -REP. DOMINICANA-



A continuación se muestra la cifra de ventas desglosada por geografías:



EMEA: España, Portugal y Middle East.

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

AMÉRICA SUR: Chile, Colombia y Perú.

Estas cifras constatan el crecimiento experimentado en prácticamente todas las áreas geográficas, destacando Perú (31,7%) y Colombia (15,5%) en la región América Sur, y EE.UU. (8,7%), Costa Rica (23,7%) y República Dominicana (28%) en América Norte y Centroamérica.

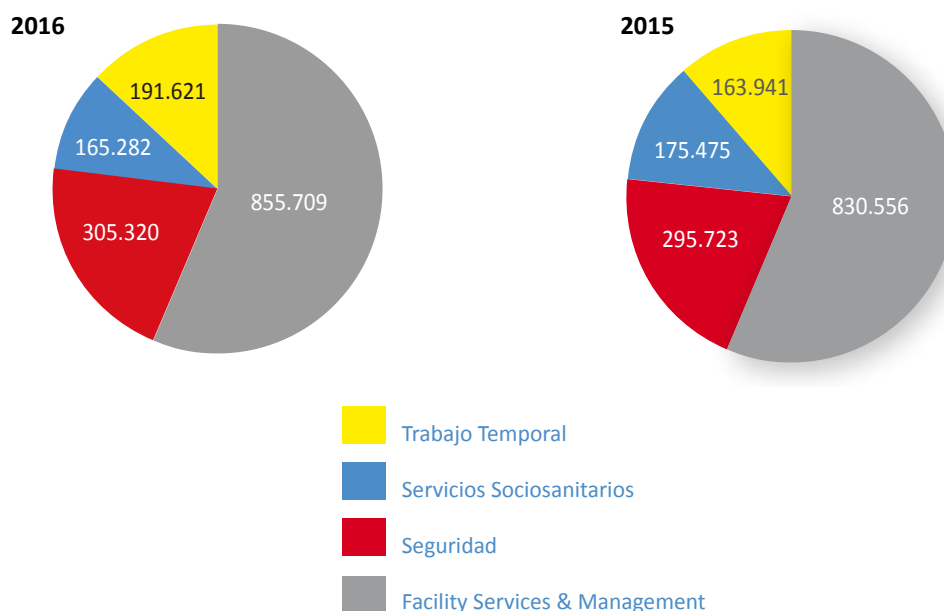
DESARROLLO DE NUEVAS LÍNEAS DE NEGOCIO

Grupo EULEN es una Compañía en constante búsqueda de soluciones y servicios que respondan a las demandas y expectativas de la sociedad, de sus clientes del presente y del futuro. La investigación y desarrollo en la compañía es un pilar importante para poder desarrollar nuevas líneas de negocio, acordes a estas expectativas (ver capítulo 5.2). Fruto de esta labor de diseño e investigación de nuevos servicios, y colaboración con los grupos de interés, se desarrolló en 2016 el servicio de cálculo y compensación de la huella de carbono de los clientes. Este servicio cubre una nueva demanda de servicios basado en la búsqueda de soluciones por parte de las compañías preocupadas por el impacto de sus operaciones en el medio ambiente. Por otro lado, también responde al compromiso de las Compañías con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en concreto, con el ODS 13, de Acción por el clima.

Por otro lado, cabe destacar el servicio EULEN PROACTIVA, el cual, consiste en mejorar el contrato global de servicios que presta el Grupo EULEN a sus clientes, en cuestiones de calidad, coste, sostenibilidad y control, ofreciendo propuestas de nuevos servicios, integración de otros, considerando los avances tecnológicos, nuevos modelos de gestión e incluso nuevas formas de colaboración de negocio conjunto.

Este servicio ya ha sido implantado en varias grandes cuentas en 2016 y se prevé su ampliación en siguientes ejercicios.

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



Cabe destacar que un año más, la cifra de ventas de los servicios englobados bajo el paraguas de *Facility Services and Management* (FS&M), suponen más de la mitad de la facturación (56,4%), si bien, respecto a 2015, el servicio que mayor incremento ha experimentado es Trabajo temporal (+16,9%).

Distribución de ventas consolidadas por actividad*	2014	2015	2016	Variación 2015-2016
Facility Services & Management**	794.847	830.555	855.709	+3,03%
Seguridad	293.101	295.724	305.320	+3,25%
Servicios Sociosanitarios	165.304	175.475	165.282	-5,81%
Trabajo Temporal	134.608	163.941	191.621	+16,88%
TOTAL	1.387.860	1.465.695	1.517.932	+3,56%

* En miles de Euros.

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



Juana María Vives -ESPAÑA-

El Capital Humano: Nuestro principal activo

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

Para el Grupo EULEN, el capital humano es su principal y más importante activo. Por ello, la compañía entiende que contar con un equipo de empleados cualificados y comprometidos con el modelo de excelencia que la compañía persigue, son claves para su éxito empresarial.

Por ello, la gestión de los recursos humanos del Grupo EULEN está orientada a garantizar unas condiciones laborales de calidad, un entorno de trabajo saludable y seguro e igualdad de oportunidades a todos los colectivos.

Más del 50% de contratos indefinidos.



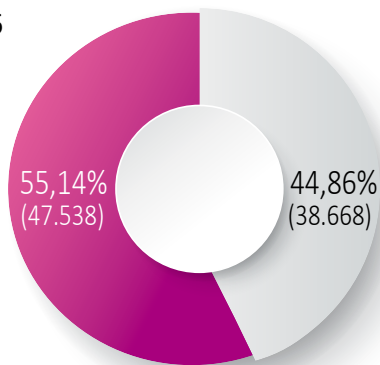
Ejes de actuación	Hitos 2016	Retos 2017
Armonización internacional de la gestión	Avance en la corporativización del área de RRHH. Creación del departamento de RRHH en República Dominicana.	Homogeneizar la recolección de indicadores de gestión de RRHH entre todos los países donde Grupo EULEN tiene trabajadores.
Captar el mejor talento	- Publicación de la política de contratación de Grupo EULEN. - Desarrollo del “Proyecto EULEN 2020 Future People” enfocado a Jóvenes Titulados. El número de prácticas y contrataciones ha ascendido a 43 jóvenes.	Crear un Comité de personas para la gestión del capital humano de la Compañía.
Diversidad e integración	- Contratación de 224 personas con algún tipo de discapacidad en los Centros Especiales de Empleo (CEE). - Extensión de la política retributiva a todo el Grupo EULEN.	- Ampliar la red de CEE con un nuevo centro en Cataluña. - Plan de igualdad – definición de seguimiento.
Desarrollo de nuestros profesionales	Evaluación del potencial. Avances en los países (50% de la plantilla en Chile).	Extender el programa de evaluación del potencial: 50% restante en Chile e iniciar el Programa en México.
Potenciar la formación	- Primer curso corporativo del Código Ético - al 100% de los empleados de estructura - en todos los países donde el grupo está presente. - Formación impartida de manera interna (recursos propios) al 100% del personal de seguridad. - Incremento de las horas de formación en un 14,75%. - Definición de la Universidad Corporativa EULEN y presentación a la Alta Dirección.	- Desarrollar la Escuela de Mentores de Grupo EULEN con el fin de orientar a las nuevas incorporaciones y facilitar su integración en la Compañía. - Ampliar la formación en formato <i>e-learning</i> para ser accesible para los empleados de todos los servicios. - Iniciar la actividad de la Universidad Corporativa EULEN, como vehículo transmisor de estrategia de formación de la compañía, enfocado al personal de estructura.
Certificación de los Sistemas de Gestión	Mantenimiento de la certificación OHSAS en toda la actividad desarrollada en España.	- Ampliación de la Certificación OHSAS a otras geografías y líneas de negocio: Limpieza, Servicios Auxiliares, Seguridad y Trabajo Temporal en Portugal. - Integración de certificados en 9001, 14001 y OHSAS, para que los procesos sean los mismos.
Actualización de herramientas de gestión	- Implantación completa de la herramienta de gestión documental “Hércules” para la información y gestión de la prevención de riesgos laborales. - Diseño de plantillas documentales sobre la accidentabilidad laboral que incluyan información relevante.	Adaptación de la herramienta Hércules a nuevas líneas de negocio: rediseño de las plantillas documentales, elaboración de informes de cumplimiento y la integración en el Sistema Normativo Corporativo.
Refuerzo de la prevención de enfermedades profesionales	Lanzamiento de campañas de concienciación orientadas a prevenir enfermedades cardio y cerebrovasculares, a través de las aplicaciones de dispositivos móviles (App).	- Continuidad en las campañas de concienciación a empleados. - Lanzamiento de una campaña de “Ergonomía Postural” en España para todos los trabajadores, directos e indirectos. - Realización de un curso de 1,5 horas de sensibilización en PRL dirigido a mandos intermedios.
Reducción del consumo de recursos: papel	Digitalización completa de la revista interna Nosotros, con contenidos multimedia y navegables.	
Actualización de herramientas corporativas		Diseño del nuevo Portal Corporativo del Empleado, adaptado a la imagen corporativa digital de la compañía, al igual que las redes sociales y páginas webs.
Participación de empleados en causas sociales	Lanzamiento de una campaña junto con Banco de Alimentos, para la recaudación de alimentos entre los empleados.	

EMPLEO EN EL GRUPO EULEN



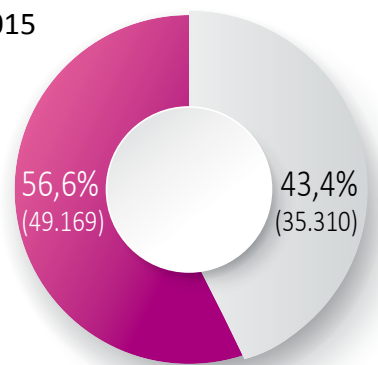
A 31 de diciembre de 2016, la plantilla total del Grupo EULEN contaba con 86.206 profesionales un 0,38% menos que en 2015, debido principalmente al descenso de la plantilla en el área geográfica de Iberia.

2016



- Empleados España.
- Empleados internacional.

2015



- Empleados España.
- Empleados internacional.

Región*	2014	2015	2016	Var. %
EMEA	51.141	51.222	49.655	-3,06%
América del Norte	16.114	16.223	16.833	3,76%
América del Sur	17.224	19.087	19.718	3,31%
TOTAL	84.479	86.532	86.206	-0,38%

* EMEA: España y Portugal

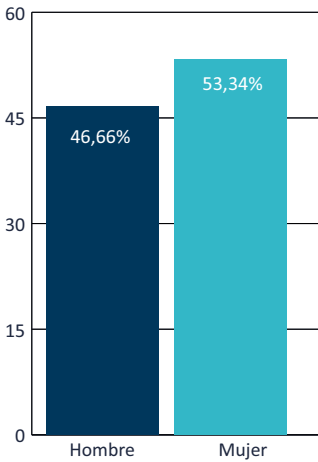
* América del Norte: Costa Rica, Estados Unidos, Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.

* América del Sur: Chile, Colombia y Perú.

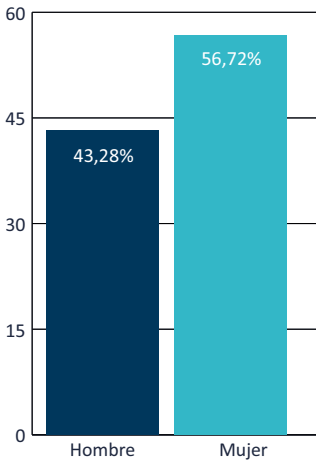
Principales indicadores de composición de la plantilla del Grupo EULEN

PLANTILLA FINAL EN EULEN (% TRABAJADORES POR GÉNERO)

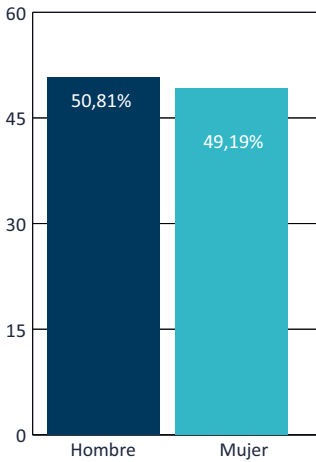
CONSOLIDADO



NACIONAL

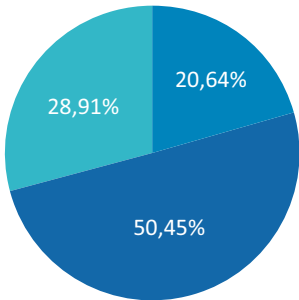


INTERNACIONAL

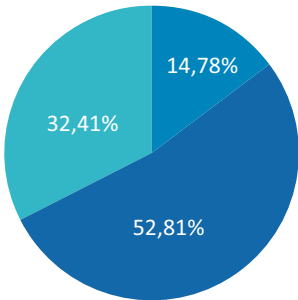


PLANTILLA FINAL EN EULEN (% TRABAJADORES POR EDAD)

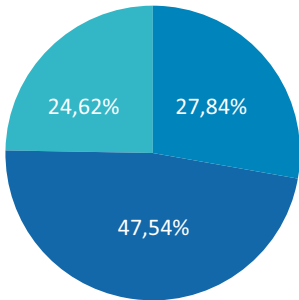
CONSOLIDADO



NACIONAL



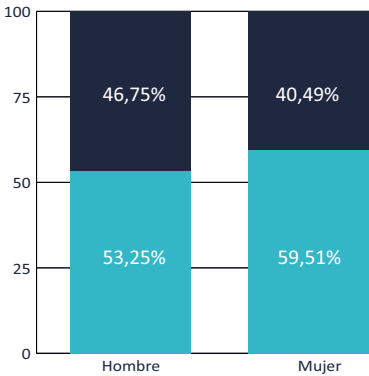
INTERNACIONAL



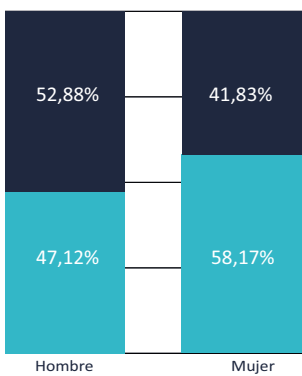
■ <30 ■ 30-50 ■ >50

PLANTILLA FINAL EN EULEN (Nº DE TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO)

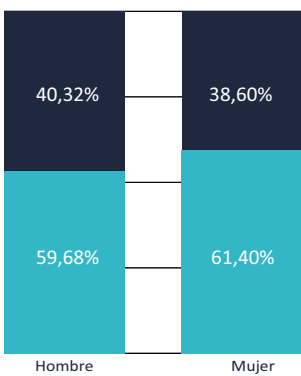
CONSOLIDADO



NACIONAL

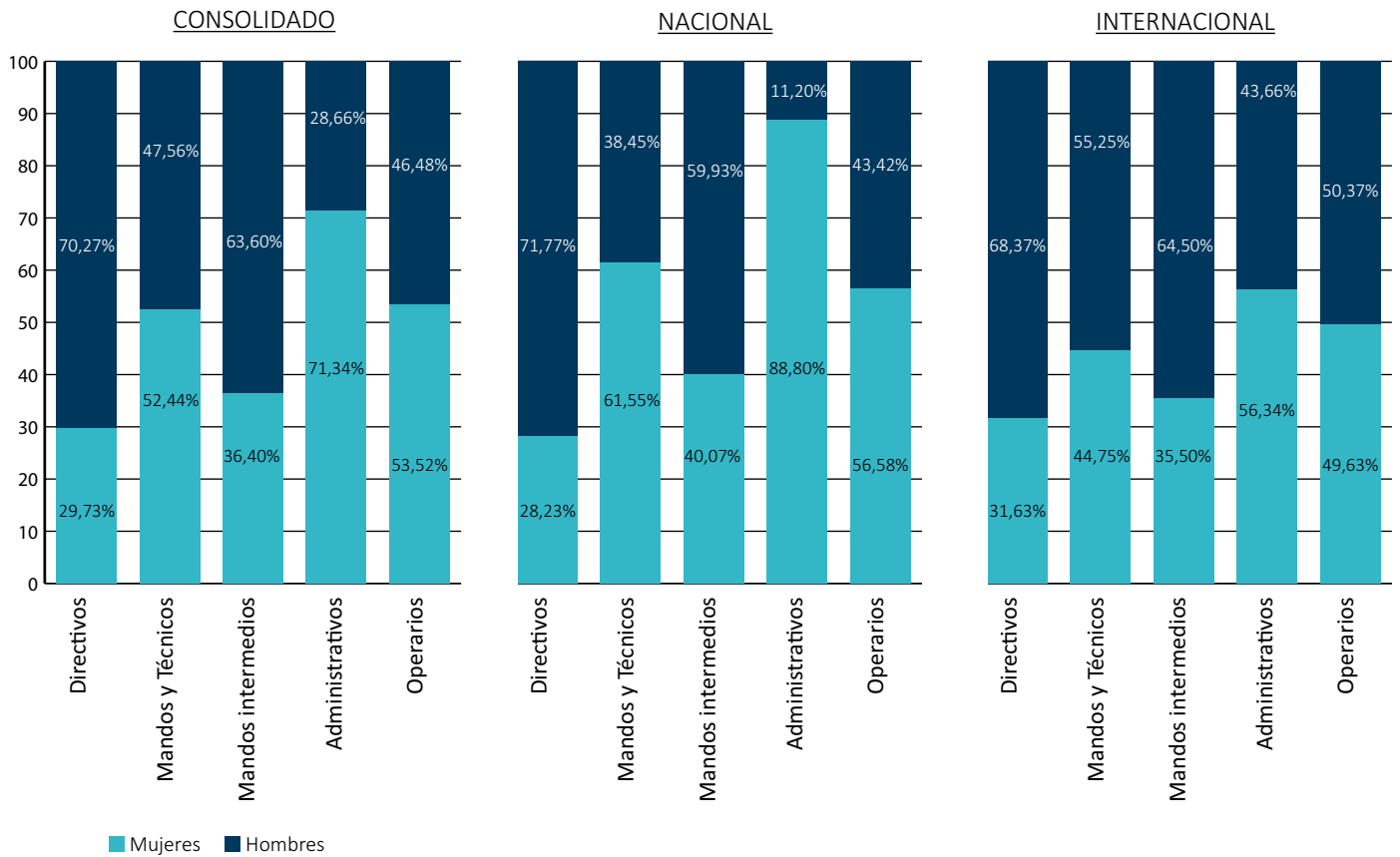


INTERNACIONAL

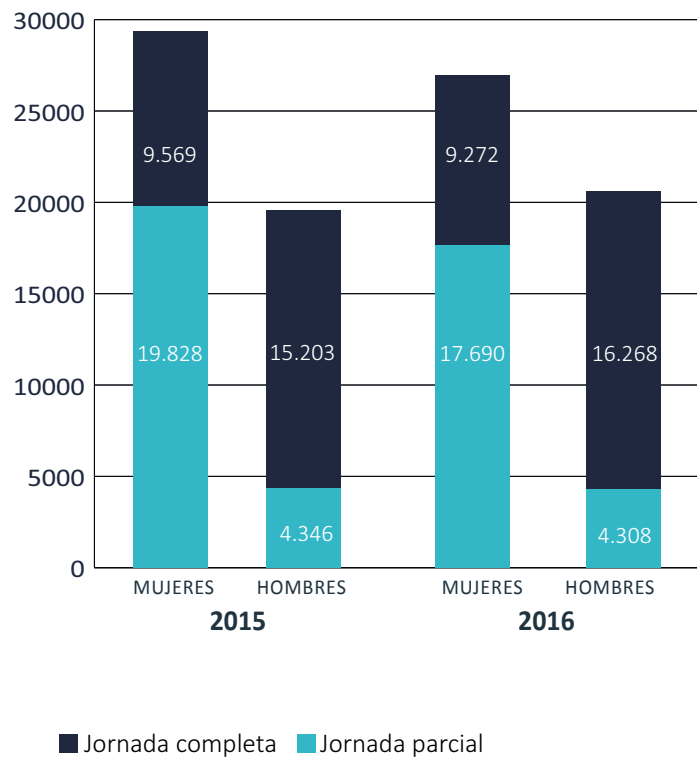


■ Contrato temporal ■ Contrato indefinido

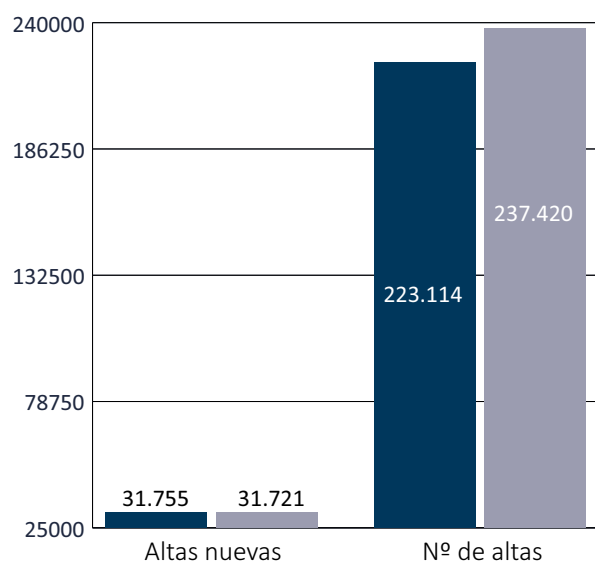
PLANTILLA FINAL EN EULEN DESGLOSADA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO



PLANTILLA FINAL EN EULEN ESPAÑA Nº DE TRABAJADORES POR TIPO DE JORNADA Y GÉNERO



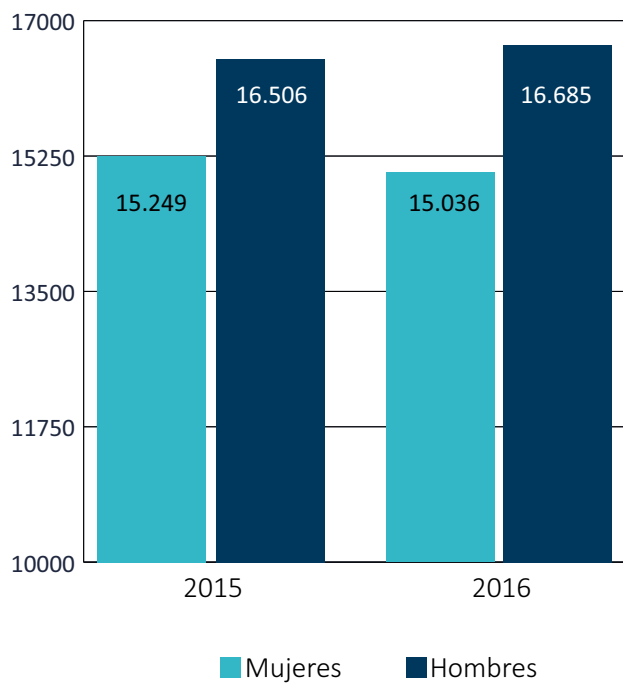
INCORPORACIONES A EULEN ESPAÑA



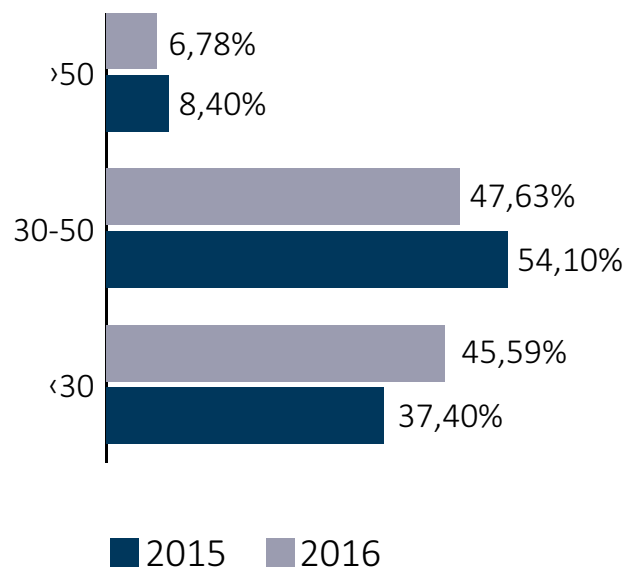
Nota 1 Nuevas altas: Personal que por primera vez trabaja en la empresa

Nota 2 Número de altas: Incorporaciones a la empresa, independientemente de si es su primera vinculación contractual con la compañía o no.

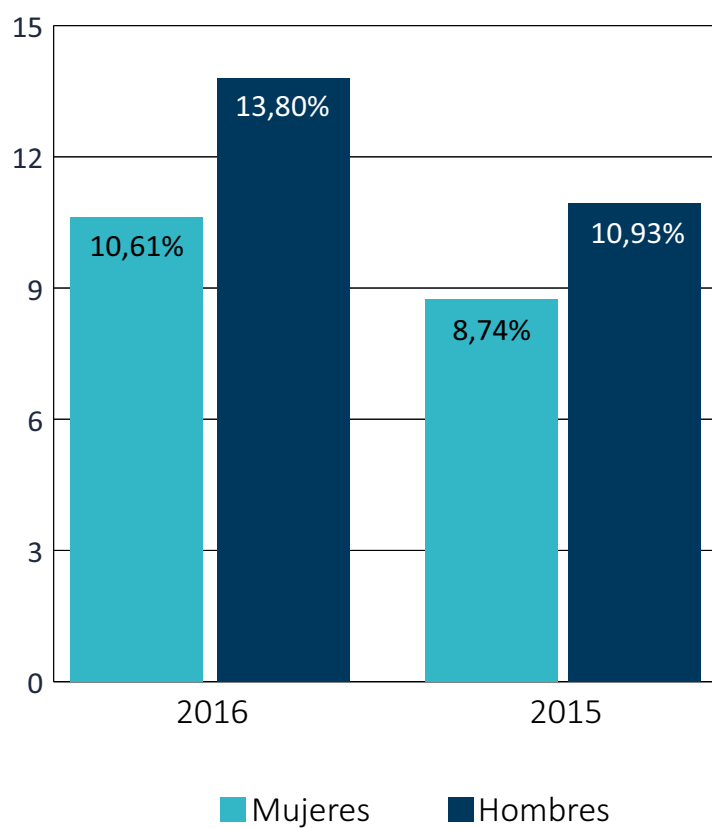
INCORPORACIONES A EULEN ESPAÑA DESGLOSADAS POR GÉNERO



ROTACIÓN VOLUNTARIA EN EULEN ESPAÑA
(DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR EDAD)



ROTACIÓN VOLUNTARIA EN EULEN ESPAÑA
(% ROTACIÓN VOLUNTARIA POR GÉNERO)



Relación empresa-trabajadores

Para Grupo EULEN llevar a cabo una correcta gestión de la representación legal de sus trabajadores es fundamental para mejorar sus condiciones y expectativas. Por ello, la compañía está presente en las principales asociaciones empresariales y participa regularmente en foros sindicales, asegurando a sus empleados el derecho a la negociación colectiva.

Durante 2016 el porcentaje de empleados de EULEN España acogidos a un convenio colectivo superó el 97%, permaneciendo el resto de los empleados bajo el Estatuto de los Trabajadores.

Negociaciones colectivas	Foros con sindicatos
• Más de 60 negociaciones colectivas, a través de Asociaciones Empresariales. • Algunos ejemplos son: ASPEL, APROSER, ASEJA, ASERPYMA, AMI ASEMPLEO y la CEOE.	• Abordar la situación del sector, analizar su problemática y plantear acciones para su impulso y mejora. Algunos ejemplos son: • El Observatorio Estatal del Sector de Limpieza de edificios y locales. • El Observatorio Sectorial de la Seguridad Privada.

Además, 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 2003. Esto se recoge en su Código de Principios y Valores, el cual rige las relaciones de Grupo EULEN con todos sus Grupos de Interés. Como garantía de su compromiso con los empleados, el Grupo EULEN cuenta con:

- **Plan de igualdad.** Programa que cuenta con una antigüedad de 7 años con el objetivo de impulsar la igualdad en todos los estratos de la organización.
 - En 2015, tras la negociación de dicho Plan con los sindicatos más representativos a nivel estatal, se firmó el Plan de Igualdad de EULEN, S.A. 2016-2020.
 - En 2016, se ha llevado a cabo un sistema de seguimiento interno y transversal por parte de los coordinadores de zona, responsable del cumplimiento y seguimiento del Plan.
 - El objetivo para 2017, es el nombramiento y definición de la línea de trabajo de dichos coordinadores.
- **Plan de prevención de todo tipo de acoso.** En España, Grupo EULEN cuenta con un ambicioso Plan Anti-acoso que supera lo exigido por ley, a través del cual se establecen las medidas necesarias para prevenir, evitar y erradicar el acoso laboral. Asimismo, incluye el detalle de aquellas actuaciones que serán objeto de persecución y sanción en caso de que se produzcan. En 2016, se ha extendido el alcance a más geografías, en concreto, a Latinoamérica y Portugal.
- **Política de Contratación Laboral.** Publicado a finales de 2016 en EULEN España. En él se establecen los principios básicos de contratación laboral que están presentes en la cultura de la compañía, pero que no estaban

recogidos formalmente hasta la fecha. El Plan tiene en cuenta aspectos como la contratación de menores y el nepotismo. El objetivo es su extensión a otros países en 2017.

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

Comunicación interna con empleados

Grupo EULEN entiende que la comunicación con todos los empleados ha de ser fluida y transparente. Para ello, dispone de diferentes medios que pretenden mantener informados a los trabajadores de todo lo que sucede en la empresa y promover, en definitiva, el sentimiento de pertenencia a la organización. Las principales herramientas de comunicación utilizadas son:

- **Revista interna Nosotros**, con una periodicidad trimestral y en formato digital, es una revista destinada a empleados de estructura y jubilados de la compañía, donde se informa de las actividades sociales y de los empleados, así como de las zonas y países en los que se encuentra la compañía, a través de artículos, entrevistas, reportajes, etc.
- **Boletines internos Entre Nosotros**, destinados al personal directo de la compañía en formato impreso. Se compone, del mismo modo, de artículos, entrevistas, reportajes, etc., que hablan de los reconocimientos a empleados, agradecimientos de clientes, visitas y actividades internas de la compañía.
- **Portal Corporativo del Empleado**, operativo desde el 2012 para todos los empleados a escala mundial. Los empleados pueden acceder al Directorio Global de empleados para contactar con cualquier compañero de los 14 países en los que está presente, así como las oficinas del Grupo. Además, se pueden crear “comunidades” para el intercambio de conocimiento entre los empleados.

Estos canales de comunicación interna suponen además una oportunidad para acercar los valores de la compañía, su misión y la estrategia corporativa, así como compartir de manera directa noticias sobre campañas de concienciación, certificaciones, convenios firmados con otras empresas o premios y reconocimientos que han sido otorgados a la compañía.



Política retributiva

La Política Retributiva del Grupo EULEN se sustenta en los siguientes pilares:

- Un **Sistema de Retribución Fija** que retribuye al empleado por el desempeño de su puesto de trabajo con cantidades fijas y consolidadas. El objetivo es garantizar la equidad interna y la competitividad externa mediante el uso de estudios salariales.
- Un **Sistema de Retribución Variable** que funciona como herramienta para dirigir a los empleados hacia la consecución de los objetivos estratégicos que la Compañía considera necesarios para el desarrollo del negocio, basado en un programa de Dirección por Objetivos que integra objetivos económicos, de gestión y personales, y que retribuye al empleado por el logro de dichos objetivos.
- Un **Plan de Retribución Flexible** que permite adecuar la percepción de parte de la retribución a las necesidades personales y familiares del trabajador, de manera voluntaria e individualizada. Permite sustituir parte de su salario en metálico por la contratación de determinados productos y /o servicios que tienen un tratamiento fiscal ventajoso.
 - En 2016, se ha efectuado la preparación y puesta en marcha de un nuevo producto disponible en el Plan de Retribución Flexible en España. Se trata del “Seguro Colectivo de Ahorro vinculado a la Jubilación”, que permite la posibilidad de que los empleados puedan destinar una parte de su retribución dineraria bruta anual al abono, en concepto de prima, a un seguro colectivo de ahorro para la jubilación, contratado con Entidades Aseguradoras.
- **Beneficios Corporativos** que posicionan la imagen del Grupo EULEN en el sector y en el mercado y que contribuyen a garantizar ciertas necesidades básicas de los empleados. En 2016, los empleados de EULEN se han beneficiado, principalmente, de las categorías de “vacaciones y viajes”, “alimentación y supermercados” y otras categorías como artículos promocionados exclusivamente por EULEN y “alimentación y supermercados”.

Por otra parte, la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas de la Sociedad y el Informe de Gestión Consolidada, ambos con fecha a 31 de diciembre de 2016, detallan las retribuciones de la Alta Dirección.

DIVERSIDAD E INTEGRACIÓN



Con el fin de crear un entorno justo y enriquecedor que favorezca el crecimiento personal y profesional de los trabajadores, Grupo EULEN respalda a través de su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa la igualdad de oportunidades para todos los colectivos y en especial, la integración laboral de las personas de alto riesgo de exclusión.

La apuesta por la diversidad por parte del Grupo EULEN se fundamenta sobre los siguientes ejes:

Diversidad de género

El Grupo EULEN está comprometido con la igualdad y la diversidad, y, en consecuencia, aplica este principio en todas sus políticas de gestión de recursos humanos: contratación, selección, formación, medición del desempeño, promoción, retribución, condiciones de trabajo, conciliación de la vida familiar y laboral, comunicación y prevención del acoso.

En 2016, la mujer representa más de la mitad de la plantilla del Grupo EULEN (53,3%). Para fomentar su papel en la compañía, se desarrollan iniciativas que favorecen el acceso a las posiciones de Dirección. Ejemplo de ello, es la posición de Presidencia de la compañía, que está ocupada por una mujer.



46,7%



53,3%

Oportunidades para los jóvenes

En 2016 la **Fundación Transforma España** ha desarrollado el Programa Multicompañía, en el que han colaborado diversas empresas en las que se encuentra el Grupo EULEN. Se trata del primer programa en España de economía colaborativa, donde las empresas participantes comparten recursos, sus talentos, ofreciendo a los jóvenes experiencias de desarrollo más diversas y enriquecedoras. El programa tiene como fin el auto-desarrollo de los jóvenes, el conocimiento y la comprensión de otras realidades con el resto del equipo.

Por parte del Grupo EULEN, en la IX edición participaron nuestros compañeros Emma Real González y Rafael Benítez Morales. En calidad de mentores, acompañando a los jóvenes en su desarrollo, participan Marta Velayos Asiaín y Juan Carlos Moya García. Finalmente, Natalia Roldán Fernández y Jorge González Seoane, como directivos del Grupo.



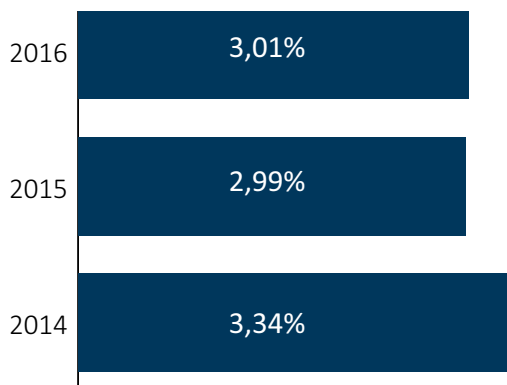
Incorporación de personas con algún tipo de discapacidad a la plantilla

A 31 de diciembre de 2016, el Grupo EULEN en España contó con 1.430 profesionales con algún tipo de discapacidad en su plantilla, lo que supone un 3,01% de la plantilla del Grupo en España.

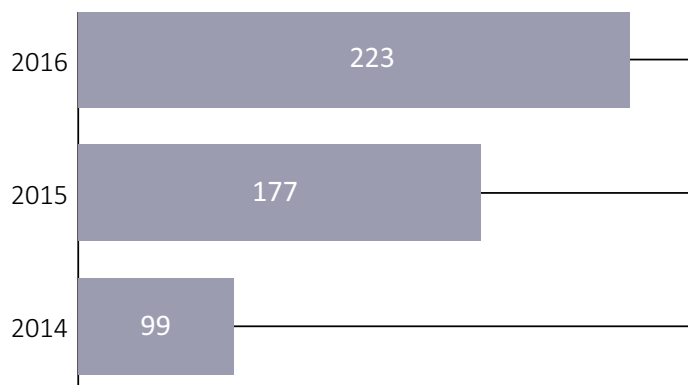
Para EULEN, favorecer la integración de este colectivo y promover su desarrollo profesional es una prioridad, y por ello, desarrolla iniciativas como por ejemplo, la impartición de cursos de lenguaje de signos para aquellos empleados que lo soliciten.

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

**PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PLANTILLA
(Nº Y PORCENTAJE DE TRABAJADORES)**



**PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LOS CENTROS ESPECIALES
DE EMPLEO DEL GRUPO EULEN
(Nº DE TRABAJADORES)**



Integración al mundo laboral de personas en riesgo de exclusión social

A través de la colaboración con Fundación Integra, el Grupo EULEN contribuye a la contratación de personas en riesgo de exclusión social con el objetivo de mejorar la estabilidad económica, la autonomía personal y la autoestima de estas personas. Durante el año 2016 se han contratado a 138 personas de colectivos con riesgo de exclusión social.

Contratadas **138**
personas de
colectivos en riesgo
de exclusión.

Prueba del compromiso del Grupo EULEN, cabe destacar que la compañía recibió en 2015, un reconocimiento otorgado por la Fundación Integra al alcanzar las 1.500 contrataciones de colectivos con riesgo de exclusión social, desde el comienzo de la colaboración hace aproximadamente quince años. Esta cifra, en la actualidad ha ascendido a un total de 1.733 personas.

Por otro lado, las personas mayores de 45 años son otro colectivo que se enfrenta a diversos problemas para incorporarse al mundo laboral. En este caso, el Grupo EULEN sirve de ejemplo contando con más de 22.000 empleados mayores de 45 años en plantilla total, lo que supone un 47,2% del total.

Además, la compañía participa en distintas campañas de sensibilización e inserción de mujeres víctimas de la violencia de género a través de organismos públicos, como el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, o de la mano de entidades sociales como Fundación Integra.

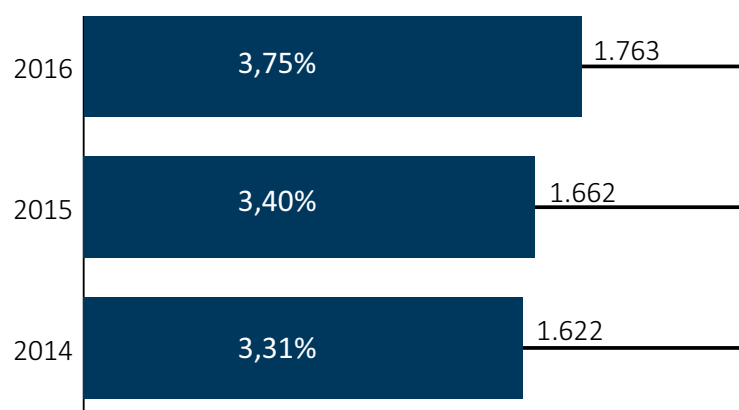
Incorporación de personas de distinta nacionalidad a la española a la plantilla de la compañía

En lo que se refiere al personal de nacionalidad distinta a la española, en 2016, el Grupo EULEN contó con un total de 1.783 empleados en España, lo que supone un 3,71% de su plantilla.

Para fomentar la integración cultural de empleados de distinta nacionalidad, la compañía pone a su disposición el curso online denominado “Gestión de la diversidad”, que trata sobre las distintas nacionalidades que conforman el Grupo y el “Manual de acogida” traducido a varios idiomas (francés, árabe, rumano e inglés) con el objetivo de que la adaptación de colectivos de habla no hispana sea lo más eficaz posible.

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

PERSONAS DE OTRAS NACIONALIDADES EN PLANTILLA DE EULEN ESPAÑA





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.

El Grupo EULEN es consciente de que para 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.

Formación y capacitación a empleados

El año 2016 ha sido un año clave en lo referente a la actividad formativa del Grupo EULEN. La excelente trayectoria de los últimos años ha permitido afianzar lo aprendido e iniciar una nueva etapa donde se ha definido la estrategia de formación para los próximos años. En esta nueva estrategia de formación, la principal novedad ha consistido en la diferenciación de las dos organizaciones que regirán la formación a futuro:

- **El Instituto EULEN de Formación (IEF).**

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 establecen la hoja de ruta de la formación que cada empleado debe seguir en cada etapa profesional, permitiendo el desarrollo de habilidades y competencias que aseguren un correcto desarrollo profesional dentro del Grupo EULEN:

- **La Universidad Corporativa EULEN (UCE).**

Durante este año, se ha realizado un proyecto interno de consultoría a través del cual se han sentado las bases de lo que será la Universidad Corporativa EULEN a partir de 2017.

La Universidad Corporativa EULEN es, en definitiva, una evolución del Instituto EULEN de Formación está dirigida a la capacitación del personal indirecto (de estructura). Su razón de ser es apoyar la consecución de las estrategias de la Compañía.

Plataforma de formación online @prende: El Grupo EULEN dispone de una plataforma de formación online denominada @prende en la que todos los empleados tienen acceso a un catálogo de más de 400 cursos formativos, vídeos, planes de acción y herramientas formativas variadas que incluyen formación específica de servicios, habilidades, herramientas informáticas, etc. Durante el año 2016 han participado más de 7.000 alumnos.

48.174
personas formadas
en España,
un 15,6% más que
en 2015

A continuación se relacionan los principales programas llevados a cabo este año:

INCORPORACIÓN O DE INICIO EN LA COMPAÑÍA

Programa de Formación de Inicio: La formación de inicio se imparte en el periodo previo a la incorporación definitiva en el puesto de trabajo y trata de brindar una “ruta de aprendizaje”. Estas formaciones son programas personalizados en función del perfil del ocupante del puesto y de la posición que ocupa. El temario formativo se diseña de acuerdo a las necesidades y requisitos del puesto que se va a cubrir, y puede abarcar una duración de entre tres días a tres semanas, en la parte presencial, complementada con la formación on line.

Programa Jóvenes Titulados: Es uno de los programas más valorados por la Compañía. Se trata de un programa en el que se traslada a las jóvenes incorporaciones un conocimiento estructurado y completo de la compañía. En 2016 se han impartido dos programas con un total de casi 50 asistentes que a lo largo de tres semanas recibieron formación bajo los siguientes módulos formativos: Organización y empresa, Formación técnica y Código Ético y Formación en Habilidades. Con posterioridad a la formación en aula/on line, los participantes realizan un Programa de inmersión en distintos Departamentos de la Compañía.

Formación sobre el Código Ético de Grupo EULEN: Durante 2016 y comienzos de 2017 todo el personal indirecto de Grupo EULEN ha recibido formación, presencial u on line, sobre el Código Ético del Grupo, a excepción de México que lo llevó a cabo a comienzos de 2017. El curso está estructurado en los siguientes apartados: conceptos generales, casos prácticos y dilemas éticos.

MADUREZ

Programa de formación en Ofimática y Sistemas Corporativos: Esta formación es una constante en la Compañía. Desde los paquetes informáticos tradicionales, a los programas específicos utilizados internamente. Todos ellos se implantan con una formación previa, realizada “en cascada” para llegar al último rincón de la Compañía que necesite del sistema. Durante 2016, uno de los módulos implantados ha sido el programa VIVO, interno de la Compañía.

Programa de Gestión de Servicios (PGS): Durante 2016 se ha realizado la 4ª promoción del Programa Gestión de Servicios (antigua Escuela EULEN De Supervisión). Las evaluaciones recibidas en esta cuarta edición, en línea con los anteriores años, alcanzaron una puntuación alta (9,03 sobre 10).

Programa de encargados: Nuevo módulo formativo para personal directo denominado “Alineando personas en un mundo VUCA¹” que sirve como complemento a la formación técnica. Los objetivos del curso son principalmente dos: por un lado, potenciar la motivación y liderazgo de los encargados y por otro, ayudar a conectar los servicios prestados por Grupo EULEN con las realidades de un mundo en constante transformación. En 2016 61 empleados formaron parte de esta iniciativa y sus valoraciones sobre el programa fueron excelentes.

Escuelas Técnicas: Este programa, que se ofrece únicamente en formato on line, está a disposición de los alumnos y abarcan cuatro áreas relativas a: limpieza, mantenimiento, medio ambiente y servicios auxiliares. Ha sido realizado con las Direcciones de cada Departamento (tanto contenido como profesorado) agrupando todo el conocimiento interno en esas materias.

¹ VUCA: Por sus siglas en inglés, volátil, incierto, complejo y ambiguo.

Programa de Oficina Técnica: Este programa de formación está dirigido a los Coordinadores y Técnicos de Ofertas de Facility Services. Los objetivos del programa son: incrementar la eficiencia y la eficacia en la elaboración de ofertas, compartir e intercambiar conocimientos y experiencia, y aportar soluciones diferentes y adaptadas a las necesidades de los clientes.

Ciclo de Conferencias: En 2016 se ha realizado otra ronda de charlas denominadas “Las conferencias de los jueves”, con el objetivo de impulsar la formación informal que ayude a ampliar conocimientos no técnicos y fomentar el espíritu colaborativo.

Programa Escuela de Formadores Internos: En 2016 se ha venido trabajando el desarrollo del Programa de Formadores EULEN (ProFE) que verá la luz en 2017. Este Programa de 12 módulos dotará de mayores recursos formativos a los formadores internos de EULEN dando así respuesta a sus necesidades.

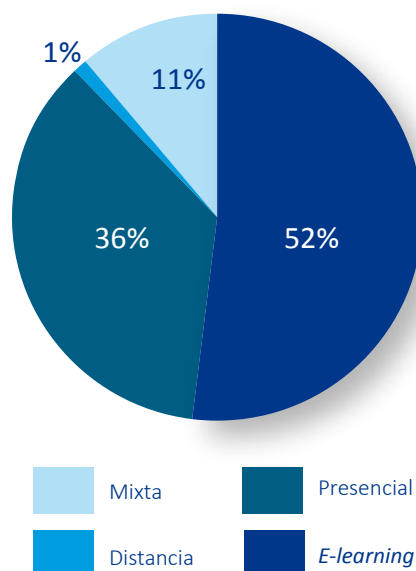
CONSOLIDACIÓN

Programa PROMOCIONA: Este proyecto tiene como objetivo impulsar el acceso de las mujeres a la Alta Dirección, Consejos de Administración y otros puestos directivos. Para ello, Grupo EULEN participa con la CEOE, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, la embajada Noruega, la prestigiosa escuela de negocios ESADE y EEA Grants. Son ya cuatro las alumnas que han tenido acceso a estos programas.

DIRIGE Programa de Desarrollo Directivo: En 2014 se finalizó el Diseño del Programa de Desarrollo Directivo, denominado DIRIGE y se eligió la Escuela de Negocios con la que colaborar (ESADE). Durante 2015 se realizó la primera convocatoria con muy buenos resultados y este año, 2016, se realizó la segunda con idénticos excelentes resultados.

Universitas SENIORIBUS: En colaboración con la Universidad de San Pablo CEU se ofrece al personal de la Compañía la posibilidad de asistir a un curso o asignaturas independientes impartidas en esta Universidad. Se trata de un programa dirigido a mayores de 50 años.

A continuación, se detalla la distribución de las horas de formación a empleados:



Distribución por tipo de formación impartida (España)	2016
Mixta	11%
Distancia	1%
Presencial	36%
<i>e-learning</i>	52%

Formación impartida por región (horas)	2016
EMEA	355.792
América Sur	135.515
América Norte	120.529
TOTAL	611.836

611.836 horas de formación impartidas en todo el Grupo EULEN en 2016

PROGRAMAS DE DESARROLLO Y EVALUACIÓN DEL TALENTO

Programa de desarrollo: Escuela de liderazgo

Se trata de talleres dirigidos a aquellos profesionales en los que EULEN ha identificado determinadas características que les configuran como posibles candidatos a promocionar a posiciones de mayor responsabilidad:

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

El objetivo es proporcionar los recursos necesarios para adquirir las habilidades necesarias y desarrollar su potencial. El programa consta de cuatro fases graduales:

- 1. Autoconocimiento:** Para demostrar capacidad de liderazgo, el empleado debe empezar, en primer lugar, por conocerse a sí mismo. Para ello, se somete a un proceso reflexivo mediante el cual adquiere noción de su persona, de sus cualidades, características, creencias y emociones con ayuda del facilitador/a.
- 2. Herramientas de Dirección de personas:** Enfocadas a aprender y experimentar técnicas y recursos que ayuden al empleado a escuchar, empatizar, emitir opinión, y decidir cuál es el estilo de conducta más eficaz.
- 3. Talleres del caso:** Se trata de espacios de aprendizaje y experimentación donde los participantes son sometidos a diferentes situaciones laborales en las que se valora asumir las situaciones que surjan, decidir cómo actuar, tomar decisiones y responsabilizarse de los resultados. Los casos resueltos se integran como contenidos futuros para practicar en otros talleres.
- 4. Liderazgo transformador:** Para profundizar sobre las características que debe incorporar la persona y que generan cambios significativos en la Organización, se ponen en práctica las habilidades que debe adquirir el empleado en su trato con los demás enfocadas a conseguir dos componentes indispensables: impacto e influencia.

Programa de desarrollo: Escuela de mentores

Para el Grupo EULEN, la mejor forma de transmitir el conocimiento, motivar al empleado y ayudarlo a ser más productivo es a través del ejemplo de personas que se hayan distinguido por estimular el aprendizaje en sus equipos. Por ello, para asegurar que las mejores prácticas y mensajes de la Organización se transmiten a las siguientes generaciones, se creó la Escuela de Mentores.

Entre los aspectos positivos de este programa, se destacan los siguientes:

- Motivación y reconocimiento
- Incremento de la profesionalización y de la responsabilidad
- Desempeño del puesto de acuerdo con una cultura y filosofía comunes
- Cultura de aprendizaje menos apresurada y más planificada y rigurosa
- Resultados económicos y comerciales tangibles

Evaluación del Potencial

Permite conocer las capacidades y motivaciones de los empleados del Grupo, identificar candidatos internos y trabajar en programas de desarrollo que les preparen para desempeñar puestos de mayor responsabilidad en el futuro. Desde 2013, El Grupo EULEN lleva a cabo estas evaluaciones a los siguientes colectivos: personal operativo, técnicos, comerciales, mandos intermedios y directivos.

Durante 2016, se ha evaluado el potencial de hasta 95% del personal de estructura en España bajo la modalidad de *Assessment Center*.

Evaluación del Desempeño

El proceso de Evaluación del Desempeño es el instrumento utilizado por el Grupo EULEN para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos individuales de sus empleados. Anualmente, se realizan evaluaciones de desempeño por competencias 180º al 100% 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 asume la prevención de riesgos laborales como un compromiso basado en la protección y el bienestar de las personas, mucho más que una mera obligación derivada de la legislación aplicable. Por ello, la compañía centra su gestión en la mejora continua para garantizar unas condiciones de seguridad y salud más amplias que las especificadas reglamentariamente.

Grupo EULEN cuenta con una Política de Prevención de Riesgos Laborales que afecta al conjunto de actividades de la compañía. De acuerdo con lo establecido en

esta política, se evalúan periódicamente los riesgos laborales y, en función de ello, se desarrollan acciones para elevar el nivel de seguridad en toda la línea jerárquica y en cada una de las fases de la cadena productiva.

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

Formación en materia de prevención de riesgos laborales

Durante 2016, el Grupo EULEN, ha impartido formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales a sus empleados (27.438 trabajadores formados), orientada a detectar, anticipar, evaluar, controlar y reducir los diversos riesgos que resulten de sus actividades. En España, las áreas contempladas en el plan formativo son:

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

288.297 horas de formación impartidas en materia de PRL en 2016.
Un 17% más que en 2015

Campañas de concienciación de los empleados

El Grupo EULEN ha puesto en marcha campañas de concienciación a través de las principales vías de comunicación interna, con la finalidad de advertir e informar a los empleados sobre aspectos relevantes para la compañía, como la seguridad vial o el correcto uso de productos químicos, entre otras.

Las principales vías de comunicación de estas campañas suelen ser la entrega de documentos adjuntos a la nómina, artículos en los boletines, revista y/o en Portal Corporativo del Empleado.

Las principales campañas de concienciación llevadas a cabo en 2016 son:

Cultura Preventiva: En 2016, se ha continuado con la realización de campañas enfocadas a reforzar la cultura preventiva en la compañía como:

- Integración, “actitud +”;
- Tu ACTITUD marca la diferencia” (Aptitud-poder + Actitud-querer);
- La Seguridad es lo Primero: PARA, PIENSA, ACTÚA.

Seguridad Vial: Durante 2016, el Grupo EULEN ha continuado desarrollando campañas de refuerzo durante festividades, puentes y/o temporales, con mensajes como “Conducción en invierno” y “Un trabajo de TODOS”.

Promoción de la salud: En 2016, se ha continuado con las campañas de Prevención de enfermedades cardio y cerebrovasculares orientada a hábitos saludables, aportando información sobre “apps” existentes en mercado (Menús saludables, dejar de fumar, ejercicio,..) y que el “Grupo EULEN Cuida de ti” (Ofertas en gimnasios, Club EULEN, TOMS,...).

Compartir vehículo: Iniciativa que tiene la intención de recordar las ventajas derivadas del uso compartido del vehículo y facilitar el contacto entre interesados a través de un tablón de anuncio virtual, donde los trabajadores pueden indicar las plazas disponibles de su vehículo (origen/destino, horario, rutas) o buscar plazas disponibles en otro vehículo.

Caso destacado

En 2016, se ha realizado un estudio de trastornos musculoesqueléticos para la actividad de Limpieza junto con la Mutua Colaboradora con la Seguridad Social “MC Mutual”, previo a la implantación, en distintos centros, de una campaña de conducta y concienciación.



¡Muévete Bien y Vive Mejor!

Mejora de gestos y posturas para prevenir los trastornos musculoesqueléticos.

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. Para ello, 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, reducir el potencial de accidentes y asegurar el cumplimiento de la ley.

Los pilares en los que se basa este sistema son:

COMPROMISO por parte del Servicio de Prevención del Grupo EULEN para:

- Proporcionar un entorno seguro y estable
- Actualizar continuamente las medidas de prevención de riesgos laborales
- Respetar la normativa vigente en todos los lugares en los que se desarrolla su actividad
- Cumplir con los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo recogidos en los Convenios (provinciales, estatales o de sector)
- Colaborar con todas las unidades el cumplimiento de su misión

DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES en materia preventiva: definición y documentación de las responsabilidades, las funciones y las competencias de los componentes del sistema, por parte de la Dirección del Grupo.

COMUNICACIÓN para 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, en las reuniones trimestrales de cada provincia, donde participan los delegados sindicales y los responsables técnicos de la prevención de la empresa, se recogen los temas que se consideran oportunos en función de necesidades de los servicios.

Aplicación Hércules

Diseñada por parte del Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo EULEN, la aplicación pretende integrar la prevención en la organización y asegurar el cumplimiento de las exigencias en materia preventiva para todos los trabajadores que desarrollan su actividad en España.

Cabe destacar que, en 2016, se ha realizado una actualización de la aplicación, fruto del trabajo de diseño llevado a cabo por el Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo EULEN junto con el departamento de TIC como desarrollador de la aplicación.

Mejoras incluidas en la actualización:

- Adaptación a los requerimientos de nuestros clientes y la administración/ autoridad laboral para conseguir mejor respuesta.
- Optimizar del volumen de documentación a entregar a los trabajadores, sin comprometer la calidad de la información.
- Nuevas funcionalidades que permiten mayor agilidad en el uso del aplicativo.
- Ahorro de tiempo y costes.

Certificaciones

El Grupo EULEN pretende a garantizar la correcta identificación, gestión y control de los riesgos a los que se exponen sus trabajadores, así como el cumplimiento de la legislación aplicable. Para ello, el Grupo EULEN se somete a auditorías externas de acuerdo con la Norma OHSAS 18001, para asegurar que los procedimientos y prácticas que se llevan a cabo en materia de PRL, están alineados con los requisitos de la especificación OHSAS y se encuentran correctamente implantados. La certificación OHSAS 18001:2007 ha sido renovada en las siguientes actividades en España:

- Limpieza
- Mantenimiento
- Seguridad
- Medio Ambiente
- Servicios Auxiliares

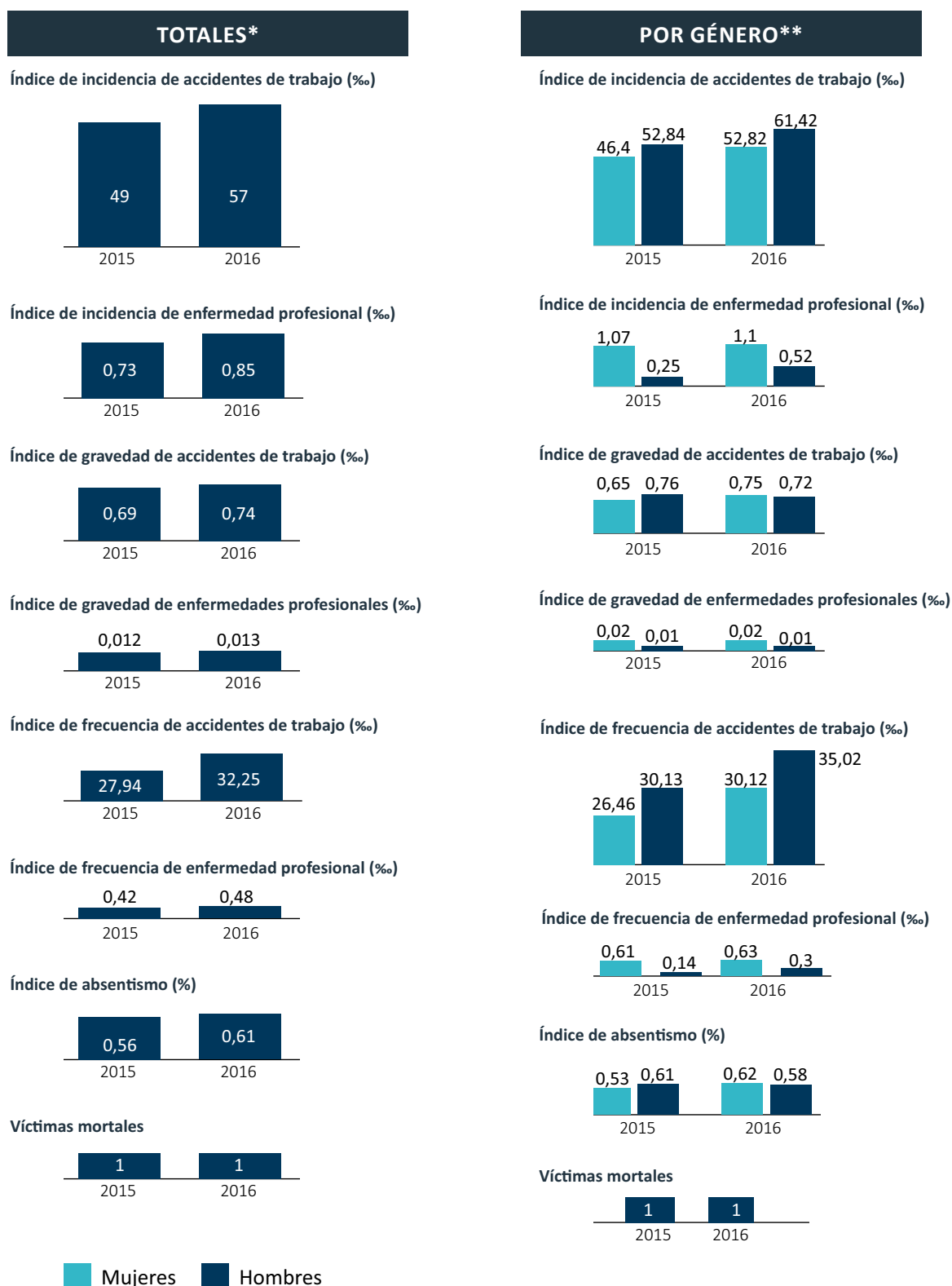
En el marco del Sistema de Gestión, el Grupo EULEN dispone de procedimientos documentados que establecen directrices, aún más exigentes que la legislación española vigente de aplicación, sobre la gestión de la seguridad y salud de los trabajadores.

Índices de accidentabilidad

Los índices² que a continuación se detallan, permiten valorar el desempeño de la organización respecto a la accidentalidad registrada en España en el año 2016.

A través de la plataforma informática Delt@ (Declaración Electrónica de Accidentes de trabajo), se registra y comunica a la Administración Pública sobre cada accidente derivado del trabajo a empleados propios y declarado por las Mutuas de Accidente de Trabajo y Enfermedades Profesionales. La solicitud y recopilación de los datos estará condicionada, en los contratistas, a los responsables del contrato.

En 2016, se ha incrementado el índice de incidencia y el índice de gravedad de accidentes de trabajo, principalmente por el aumento de la actividad en las empresas: Corumba Tourism S.L, EULEN Centro Especial de Empleo S.A., EULEN Seguridad, EULEN S.A., y UTE LISAN, traduciéndose en un aumento de accidentes de trabajo y número de días de baja en dichas empresas.



* Se entiende por días perdidos aquellos en los que el empleado sufre algún tipo de incapacidad que le obliga a causar baja laboral durante un periodo superior a un día de trabajo, contabilizando días naturales.

** Se han modificado los datos del ejercicio 2015 debido a que los cálculos de los índices por género se estaban realizando sobre el índice total y porcentualmente al género, (hombre, mujer), en lugar de sobre el total correspondiente a cada género.

2 Fórmulas de cálculo:

Índice de Incidencia = (Nº Accidentes con baja/Nº trabajadores)*1.000

Índice de Gravedad = (Nº Jornadas de baja/Nº Trabajadores*Horas Trabajadas)*1.000

Índice de Frecuencia = (Nº Casos/(Nº Trabajadores*Horas Trabajadas)*1.000.000

Índice de Absentismo = (Nº total de días de Baja/Días Trabajados)*100

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

El Grupo EULEN es consciente de que apoyar la conciliación entre la vida laboral y familiar de sus trabajadores conlleva una mejora del rendimiento laboral y un mayor compromiso con la compañía. Por ello, impulsa diferentes medidas que mejoran la conciliación laboral tal y como se recoge en su Código Ético.

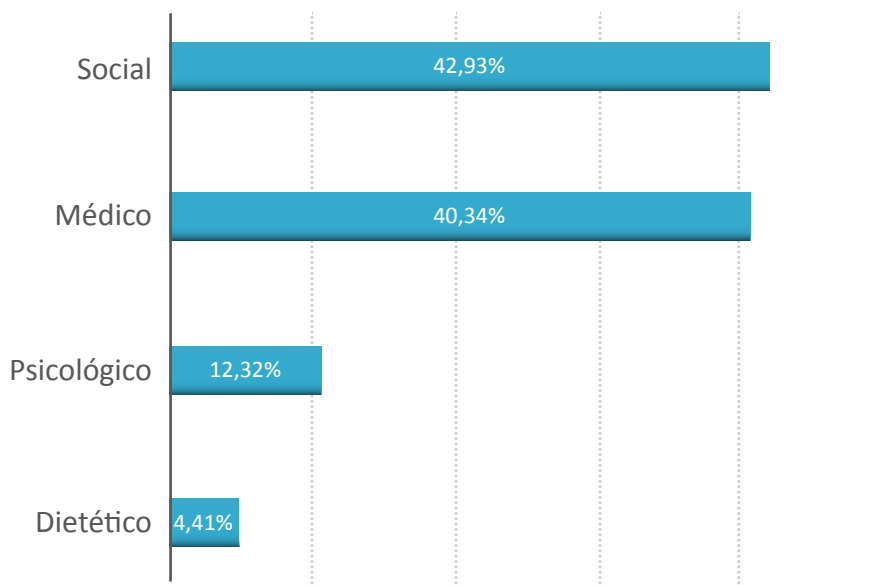
Entre las iniciativas que EULEN ofrece a sus empleados de estructura para conciliar vida personal y laboral, se encuentran:

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

Teléfono de Orientación Médico-Social

El Grupo EULEN ofrece a sus empleados un servicio de orientación y asesoramiento telefónico - Teléfono de Orientación Médico-Social - gestionado por profesionales a través de asmedit®. Los empleados pueden realizar cualquier consulta relacionada con los ámbitos médicos, psicológicos, dietéticos/nutricionales y sociales. La disponibilidad del servicio es de 9 a 19 horas de lunes a viernes excepto en el caso de los ámbitos médico y social, cuya disponibilidad son 24 horas al día, los 365 días del año.

Durante 2016, este servicio ha atendido un total de 771 consultas, distribuidas del siguiente modo:





Cleiner Chamaya -PERÚ-

Creación de valor
más allá de nuestra
compañía

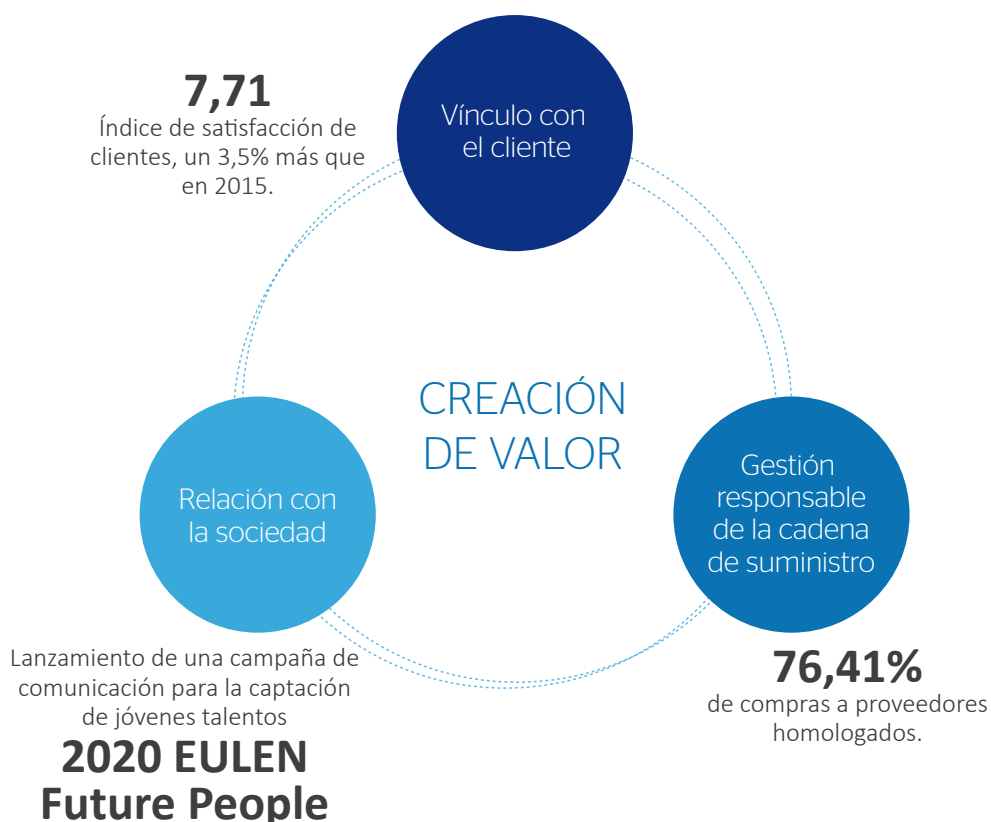
- ➔ Vínculo con el cliente
- ➔ Gestión responsable de la cadena de suministro
- ➔ Relación con la sociedad

100% de los nuevos proveedores han firmado y aceptado la Política de Gestión Integral y el Código de Conducta del Grupo EULEN en 2016

El Grupo EULEN basa su modelo de negocio en la ética y la transparencia en la gestión de las relaciones con sus grupos de interés y la creación de valor mutuo a través de sus operaciones.

El Grupo extiende sus principios y valores a lo largo de su cadena de valor, mediante una gestión responsable de la cadena de suministro, el establecimiento de vínculos con sus clientes más allá de la relación comercial y el compromiso con la sociedad en la que opera.

Prueba de este compromiso es la aplicación de los requisitos de su Código Ético a proveedores, subcontratistas, clientes y todos aquellos que mantengan relaciones jurídicas con el Grupo EULEN.



Ejes de actuación	Hitos 2016	Retos 2017
Vínculo con el cliente	- Sectorización y Especialización de nuestros servicios. - Ejecución de las fases previstas del nuevo Plan Estratégico .	- Implantar un nuevo sistema comercial con un triple objetivo: » Sectorización de la Dirección Comercial. » Instrumentar un sistema de trabajo que fomente la venta cruzada. - Especialización de la venta según la tipología de cliente. - Definir un modelo de servicio integral que aporte un valor diferencial a sus clientes permitiendo la integración de varias actividades en un solo servicio.
Actualización de herramientas de gestión	- Digitalización del proceso de homologación de proveedores. - Proceso automático de contabilización y pago a proveedores - 100% de facturas gestionadas con lector óptico de caracteres (OCR). - Actualización del Módulo de Compras de AS400 en un formato más visual en entorno Windows (Front de Compras).	
Reducción de emisiones		Sistema de gestión eficiente de la flota vehicular (rutas, mantenimiento y adquisición de nuevos vehículos).
Eficiencia en la gestión de los recursos		Desarrollo de un parque centralizado de maquinaria como parte del sistema de gestión de inmovilizado.
Impulso de la marca Grupo EULEN en Redes Sociales y plataformas digitales	- Consolidación del uso de los perfiles corporativos en Redes Sociales (Facebook y LinkedIn), publicaciones sociales, de apoyo o información y comunicación directa e instantánea con usuarios. - Analítica y posicionamiento de los contenidos de Grupo EULEN en las plataformas de búsqueda de internet. - Mejora del canal de comunicación web con usuarios. - Mejora de la imagen de la compañía a través de contenidos multimedia (3 vídeos) y material comercial (23 folletos).	- Incrementar el número de seguidores en los perfiles corporativos de Redes Sociales, a través de campañas de captación (publicidad). - Finalizar el plan de plataformas webs internacionales.

Ejes de actuación	Hitos 2016	Retos 2017
Promoción exterior de Grupo EULEN	• Lanzamiento de una campaña de comunicación para la captación de jóvenes talentos, promoviendo el empleo de calidad en este colectivo. • Lanzamiento de una campaña de sensibilización en el Día Internacional contra la violencia de género con empleados, sociedad y clientes sobre la adhesión de la compañía a esta conmemoración. • Promoción de un proyecto cultural junto con la Catedral de Cuenca y la Junta de Castilla-La Mancha: La poética de la libertad.	
Refuerzo de la imagen de Grupo EULEN con las causas sociales		• Elaborar un plan de comunicación de nuevos proyectos sociales (AUARA y Tapones Fundación Seur).
Adhesión a iniciativas de RSC	• Presencia en 50 foros y eventos relacionados con RSC, cumplimiento, violencia de género e igualdad. • Presencia en seis encuentros organizados por ONU-Pacto Mundial. • Registro de la Memoria de Responsabilidad Social 2015, en la Plataforma del Mº de Trabajo, Asuntos Sociales e Igualdad.	• Adhesión a FORÉTICA. • Renovación del compromiso como socio del Pacto Mundial de Naciones Unidas en España y hacerlo extensible a otros países. • Registro de la Memoria de Responsabilidad Social 2016, en la Plataforma del Mº de Trabajo, Asuntos Sociales e Igualdad. • Firmar un convenio de colaboración con OXFAM INTERMON para la compra responsable de productos.

Arantxa Galián -ESPAÑA-



VÍNCULO CON EL CLIENTE

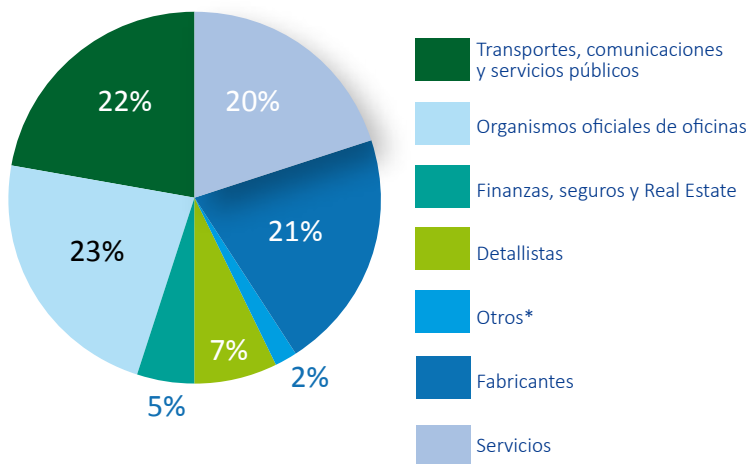
La satisfacción de los clientes es para el Grupo EULEN un objetivo estratégico que influye directamente en la evolución del negocio y en la continuidad de la Compañía en el tiempo. El Grupo EULEN pretende seguir siendo la primera opción de compra para sus clientes, gracias a servicios excelentes e innovadores que cubran sus necesidades y expectativas.

En un entorno crecientemente competitivo, cada vez es más decisiva la opinión del comprador en la elección de distintos productos o servicios. En la decisión de compra, se valoran las opiniones de otros clientes sobre un servicio. Es por ello que el Grupo EULEN debe centrar sus esfuerzos en promover la excelencia en la ejecución de todos los servicios que forman parte de su cartera.

Por otro lado, resulta imprescindible ser reconocida como una compañía que genera confianza en la sociedad, que forma un parte importante para el desarrollo de las personas, que demuestra respeto con el medioambiente y, en general, que resulta honesta y transparente.

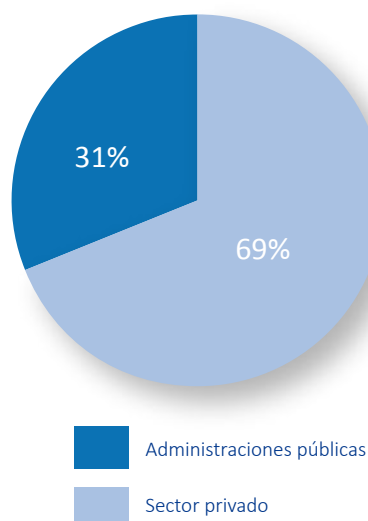
El Grupo EULEN ofrece productos y servicios a más de 7.000 clientes, tanto a administraciones públicas como al sector privado. La distribución de la cartera de clientes en el último ejercicio:

Distribución sectorial de clientes



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

Distribución de clientes por categorías



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 de acuerdo a la norma ISO 9001: 2008 implantado en siete países (España, Portugal, México, Perú, Chile, Colombia y República Dominicana), que suponen un 92% de ventas del Grupo. Este sistema, comprende tanto la correcta administración de los servicios que se ofrecen al cliente, como la comunicación y relación con sus grupos de interés, que permitan garantizar la mejora continua en la gestión de la calidad.

Durante el último trimestre del año 2016, se iniciaron las acciones necesarias para efectuar la transición a la nueva versión 2015 en los países del Grupo EULEN certificados bajo esta Norma, adaptando el Sistema de Gestión de Calidad del Grupo a los nuevos requisitos de la misma. En este respecto, los esfuerzos de adaptación se han centrado en los siguientes aspectos de la nueva norma:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso con las personas
- Gestión de relaciones y comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la compañía
- Enfoque a procesos
- Compromiso con la mejora continua
- Toma de decisiones basada en la evidencia

Cabe destacar que durante 2016, al igual que en 2015, la compañía no ha recibido sanciones o amonestaciones significativas derivadas del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.

Del mismo modo, no se tiene constancia de que en 2016 la compañía haya recibido sanciones significativas derivadas del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.



Beatriz Gómez -ESPAÑA-

Satisfacción de clientes

La satisfacción de los clientes en relación con los servicios ofrecidos se basa en la medición de indicadores de prestación de servicios y de calidad percibida.

En 2016, la Compañía ha continuado con la campaña de Satisfacción de Clientes Globalizada en los siete países en los que el Grupo dispone de certificado ISO 9001:2008.

Así, y de acuerdo a la campaña realizada entre noviembre de 2016 y febrero 2017, el Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) del Grupo fue de 7,71; frente a 7,46 obtenido en 2015.

Cabe destacar la mejora en los resultados de satisfacción de los clientes de Colombia, Chile y Perú, países en los que el buen trabajo realizado ha conllevado el incremento continuado de la satisfacción desde el año 2014.

Incremento de 3,35% en el índice de Satisfacción de Clientes (ISC) con respecto a 2015

PAÍS	Índice Satisfacción Clientes 2015	Índice Satisfacción Clientes 2016	Variación 2015-2016 %
EMEA	7,56	7,37	-3%
América Norte	7,72	7,58	-2%
América Sur	6,78	7,45	+10%
TOTAL	7,46	7,71	+3,35%

Por otro lado, la compañía pone a disposición de sus grupos de interés el canal de gestión de quejas, felicitaciones y atención al cliente desde la página web corporativa del Grupo EULEN: www.eulen.com.

Accesibilidad a los servicios

El Grupo EULEN tiene el deber y la responsabilidad de hacer accesibles sus servicios, instalaciones y comunicaciones al conjunto de la sociedad, especialmente a aquellos colectivos con mayor vulnerabilidad.

La compañía trabaja diariamente mejorando la accesibilidad de la documentación facilitada a clientes, la digitalización de manuales, la adaptación de documentación al lenguaje Braille o la aplicación de la normativa CEAPAT en la mejora de la accesibilidad web y de documentación.

En este sentido, en 2016 el Grupo EULEN ha centrado sus esfuerzos en la adaptación de sus servicios, fundamentalmente en dos aspectos:

- Adaptación de los servicios sociosanitarios a las personas de edad avanzada o con alguna discapacidad.
- Adaptación a las personas con déficit de formación, promoviendo la educación básica en los colaboradores que no hubieran tenido la oportunidad de realizarla. Esta actuación se ha realizado principalmente en los países latinoamericanos del Grupo.

LOPD

Al igual que en años anteriores, en el año 2016 el Grupo no ha recibido requerimientos o declaraciones por parte de la Agencia Española de Protección de Datos ni ha habido ninguna sanción significativa relativa a filtraciones, robos o pérdidas de datos personales.

En lo que se refiere a la Ley Orgánica de Protección de Datos, el Grupo EULEN aplica medidas de seguridad y control para evitar cualquier tipo de incidente que pudiera vulnerar los derechos de privacidad de todos los grupos de interés que trabajan con la Compañía.

GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Conscientes de los impactos que se generan a lo largo de la cadena de valor -en términos de derechos humanos, condiciones laborales y otros impactos sociales así como ambientales- el Grupo EULEN asegura una gestión responsable de su cadena de suministro, siendo un factor clave del compromiso empresarial. Para abordar este complejo reto, la organización extiende los requisitos de su Código Ético a proveedores, subcontratistas, clientes y terceros que mantengan relaciones comerciales con el Grupo EULEN.

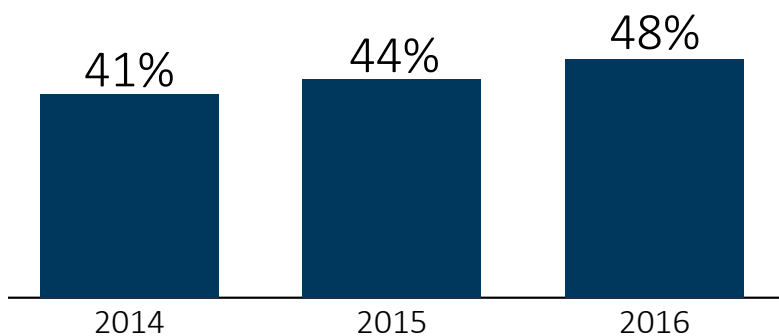
La gestión responsable de la cadena de suministro de Grupo EULEN se estructura, principalmente, en dos aspectos:

Abastecimiento local

El Grupo EULEN entiende el abastecimiento local como una oportunidad para crear relaciones con la comunidad, a la vez que lleva consigo otras ventajas como la reducción de costes de transporte, y, a su vez, de las emisiones asociadas al mismo.

Para la compañía, los proveedores locales son aquellos que operan en la geografía donde Grupo EULEN realiza su actividad. En España, la proporción de compras a proveedores locales respecto al total de proveedores homologados ha experimentado una tendencia creciente en los últimos tres ejercicios, como puede observarse en la gráfica:

COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES

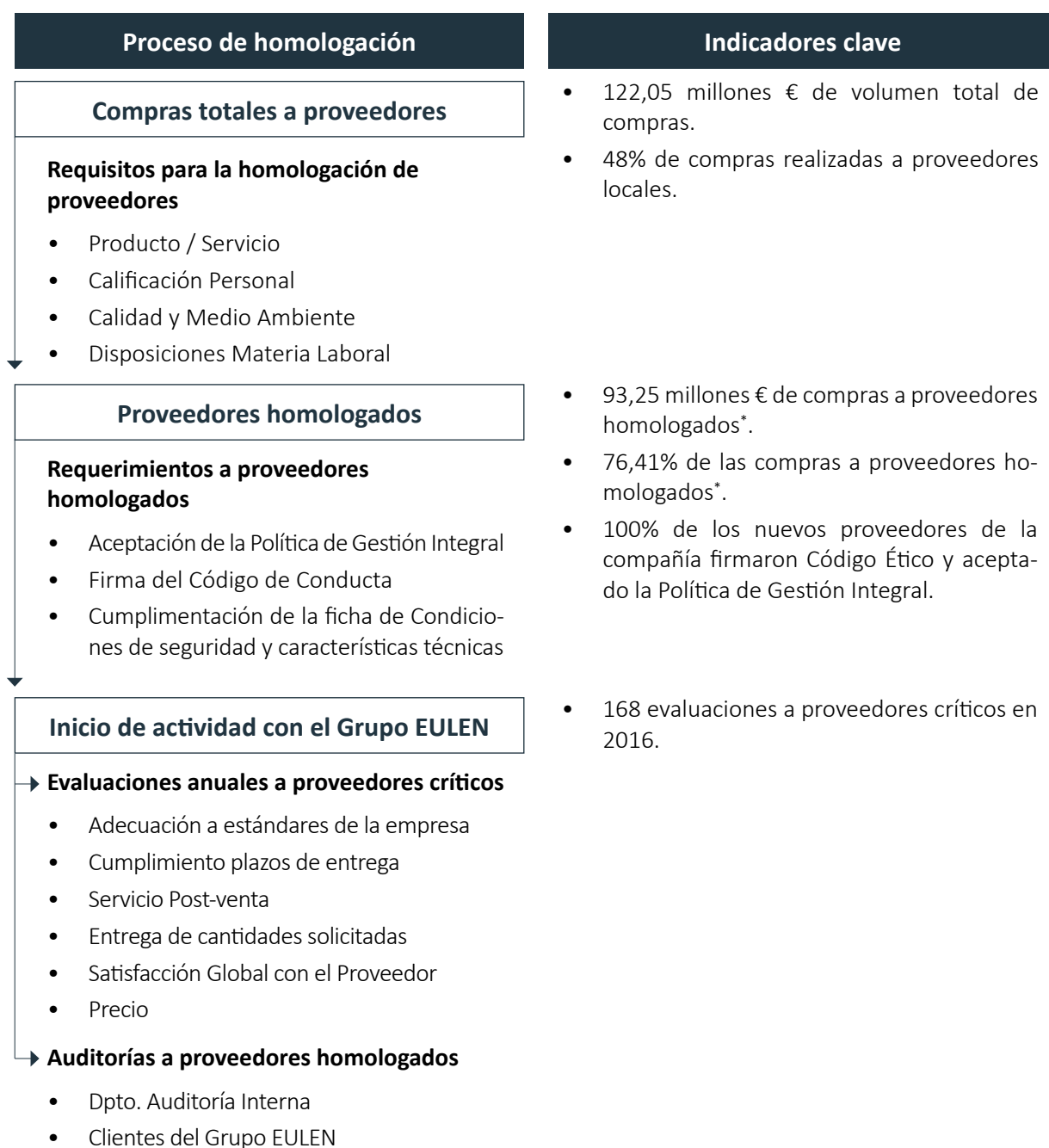


Control riguroso de los proveedores de bienes y servicios

En cuanto al rigor en la contratación de bienes y servicios, el Grupo EULEN tiene en cuenta criterios de compra responsable y dispone de un sistema de homologación de los mismos para conocer, verificar y monitorizar el desempeño responsable de las empresas que proveen productos o servicios a la actividad de Grupo EULEN.

Además, la compañía hace partícipes a todos los proveedores, contratistas y subcontratistas con los que trabaja, del cumplimiento de sus políticas a través del procedimiento interno de compras. Esto permite identificar áreas de mejora, y también, favorecer a aquellos proveedores cuyo desempeño cumple con los requerimientos exigidos por el Grupo EULEN.

El siguiente esquema resume las fases del proceso de homologación que cualquier proveedor o subcontratista ha de superar antes de iniciar su actividad comercial con el Grupo EULEN.



* Las compras esporádicas o puntuales que no corresponden a servicios de subcontratistas ni inversiones, no son sometidas al proceso de homologación.

A) Requisitos de homologación de proveedores bienes y servicios

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. Si bien la mayor parte del volumen de compra se lleva a cabo a través del proceso de homologación definido en la compañía, determinadas compras esporádicas o puntuales que no corresponden a servicios de subcontratistas ni inversiones, no son sometidas al proceso de homologación que se describe en este capítulo.

Algunas cifras significativas, ponen de manifiesto la importancia que tiene el proceso de homologación en la compañía:

- El volumen de compra a proveedores homologados es de 93.25 millones de euros (76,41% de las compras totales realizadas).

Para la homologación de proveedores, el Grupo EULEN establece unos requerimientos previos que se tienen que cumplir. Estos requisitos son aplicables a todos los artículos y materiales conceptuados como “consumibles”, compras de maquinaria y a toda la contratación y/o subcontratación de obras o servicios, así como a la compra de artículos que el Grupo EULEN adquiere de terceros. Concretamente, se solicita la aportación de:

- Aprobación del producto o servicio, procedimientos, procesos y equipos.
- Calificación del personal.
- Sistemas de Gestión: Calidad, Medio ambiente, Eficiencia Energética, PRL y Protección de Datos.
- Cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral.

Tras la recepción de la documentación solicitada, el Departamento de Compras lleva a cabo, a través de un cuestionario digitalizado, una evaluación donde se analizan diferentes aspectos que condicionarán la aceptación inicial del proveedor:

- La gestión ambiental y energética.
- Sistemas de gestión de PRL.
- Porcentaje de personal con algún tipo de discapacidad en plantilla.

Adicionalmente, como parte del proceso de aceptación, el Departamento de Auditoría elabora informes sobre el desempeño ambiental, energético, de calidad y PRL de los proveedores y subcontratistas analizados y se les hace entrega de una copia de la Política de Gestión Integral de la Compañía.

B) Requerimientos a proveedores homologados

Tras su aceptación, a los proveedores, contratistas y subcontratistas homologados del Grupo EULEN, se les exige firmar y asumir la “Política de Gestión Integral del Grupo EULEN” y el “Código Ético”. En 2016, el 100% de los nuevos proveedores de la compañía firmaron estos documentos, comprometiéndose a:

- Abastecerse de productos que generen la menor cantidad posible de residuos.
- Priorizar productos que dispongan del etiquetado ecológico o distintivos de garantía de calidad ambiental.
- Priorizar herbicidas y plaguicidas de liberación lenta.
- Comprar productos con etiqueta que certifique su eficiencia energética.

- Disponer de especificaciones e instrucciones de manejo y actuación ante situaciones de riesgo ambiental para productos limpieza, pinturas, etc.
- No superar los límites establecidos por la ley en cuanto a emisiones y vertidos.
- Cumplir con la legislación sobre las emisiones sonoras debidas a determinadas máquinas de uso al aire libre.

En el caso de identificarse posibles incumplimientos normativos, los proveedores serán evaluados desde un punto de vista ambiental.

Los suministradores de productos químicos deberán garantizar el correcto etiquetado y envasado de las sustancias químicas que suministre, de acuerdo con la normativa vigente. Además, deberán proporcionar al Departamento de Compras del Grupo EULEN, la información técnica del producto, su forma correcta de uso y las condiciones y características de seguridad:

- Ficha de Datos de Seguridad - actualizada según la normativa vigente.
- Ficha Técnica de Uso.

Esta información estará disponible para todos los empleados, a través del Portal Corporativo del Empleado.

De acuerdo con la ley española, está prohibido el abandono, vertido y eliminación incontrolada de residuos. En caso de desaparición, pérdida o escape de residuos peligrosos se debe comunicar, de forma inmediata, al órgano competente de la Comunidad Autónoma en España.

Así mismo, El Grupo EULEN dispone de procedimientos internos que definen las condiciones de almacenamiento y tratamiento de los residuos generados (tanto peligrosos como no peligrosos).

Durante 2016, no ha habido incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios que hayan derivado en multa, sanción o amonestación.

C) Evaluaciones y auditorías a proveedores

Con una periodicidad anual, el Departamento de Compras realiza una evaluación a una muestra representativa de los proveedores críticos (definidos en la compañía según volumen de compra y según se acuerda con las Direcciones Técnicas de cada línea de negocio), para ejercer el debido control sobre la cadena de suministro. Dichas evaluaciones se componen de valoraciones cualitativas y cuantitativas y permite actuar y tomar decisiones acertadas. Los criterios considerados en esta evaluación son:

- Producto adecuado a los estándares de la empresa
- Cumplimiento en los plazos de entrega
- Servicio Post-venta
- Entrega de las cantidades solicitadas
- Satisfacción Global con el Proveedor
- Precio

Durante el año 2016, se han llevado a cabo un total de 168 evaluaciones a proveedores que trabajan con la compañía, lo que supone un aumento del 26,6% con respecto al 2015.

Un 26,6% de evaluaciones a proveedores más que en 2015

Para garantizar el cumplimiento continuo de los requisitos, el proveedor aceptado podrá ser auditado tanto por Auditoría Interna del Grupo EULEN, como por los clientes de la compañía. En 2016 no se han desarrollado este tipo de auditorías.

RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

Con el fin de acercar la imagen de la Marca Corporativa, así como las distintas líneas de negocio y servicios específicos a sus principales grupos de interés, el Grupo EULEN lleva a cabo diversas campañas de marketing, comunicación y eventos que tienen por objetivo informar sobre los hechos relevantes para la compañía y avanzar hacia una mayor transparencia.

Acciones comunicativas

Durante 2016, el Grupo EULEN ha continuado desarrollando su estrategia de comunicación basada en el desarrollo de cuatro tipologías de actividades que, de manera complementaria, ayudan a la compañía a conocer la opinión externa y buscar cada vez más medios para estar cerca de todos los Grupos de Interés.

Análisis de repercusión en medios de comunicación	Notas de prensa
702 noticias generadas que hacen referencia al Grupo EULEN.	36 notas de prensa sobre: • premios y reconocimientos, • acuerdos con otras empresas, • convenios para el empleo y la formación.
Campañas de sensibilización	Eventos
Difusión de campañas de sensibilización, a través de: • redes sociales. • página web.	5 eventos: • asistencia total de 181 empresas y 295 personas, • índice de satisfacción de los asistentes a los eventos de 8,6 de media sobre 10.

Un año más, conviene destacar que no se ha identificado ni registrado, ningún caso de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.

El Grupo EULEN en los medios

A continuación se muestran ejemplos de publicaciones destacadas que hacen referencia a Grupo EULEN. Noticias:



Expansión, 22/06/2016



La Vanguardia, 11/01/2016



El País, 22/06/2016



Expansión, 28/06/2016

Adhesión a 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 ha sido sensiblemente superior en 2016, permitiendo incrementar la visibilidad del Grupo EULEN como empresa altamente implicada en la sostenibilidad. Algunos de los eventos más destacados son:

- Presencia en 50 foros y eventos relacionados con RSC, cumplimiento, violencia de género e igualdad.
- Participación en los 6 encuentros organizados por ONU-PACTO MUNDIAL en 2016.
- Participación en el curso “Hambre Cero: es posible” organizado por la Universidad Complutense de Madrid en colaboración con la FAO (Agencia de las Naciones Unidas, para la Alimentación y la Agricultura), que tuvo lugar el mes de julio en Euroforum, El Escorial.



Como hito destacado, el Grupo registró la Memoria de Responsabilidad Social 2015 en la Plataforma del Ministerio de Empleo, y Seguridad Social de España que recientemente se ha creado para la publicación de informes de RSE.

Respecto al presente Informe de RSC 2016, será de igual modo registrado en la mencionada Plataforma.

En 2017, el Grupo tiene previsto firmar como socio de Forética, asociación de empresas que fomenta la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de las empresas. Así mismo, el Grupo renovará el compromiso con el Pacto Mundial de la ONU pretendiendo extender el compromiso a otros países en los que EULEN está presente.

Durante 2016, se ha iniciado el proyecto 2020 EULEN Future People, un proyecto de captación que permite el desarrollo profesional de recién graduados. El fin que busca esta iniciativa es la generación de conocimiento de marca con valores sociales en un público joven en búsqueda de empleo y la captación del talento, así como la oportunidad de proporcionar su primera experiencia profesional. El proyecto se llevó a cabo a través de diferentes medios:

- Web específica del proyecto con toda la información sobre los puestos ofertados, la filosofía y valores de la compañía.
- Publicidad display en la web corporativa y en la web de la consultora Psicotec que desarrolló la selección del personal.
- Varios post en las redes sociales de la consultora y del Grupo EULEN.
- Campaña de publicidad en LinkedIn de 150.000 impresiones.

Los resultados fueron muy positivos al obtener cerca de 10.000 visitas a la web del proyecto, de las cuales más de 1.000 provenían de usuarios procedentes de la web del Grupo EULEN. Asimismo, el impacto más importante se ha generado en los perfiles de redes sociales, alcanzando más de 120.000 impresiones o personas alcanzas a través de los posts que se han publicado, entre las que se han generado más de 2.000 reacciones positivas.



Gestión del impacto ambiental

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

El Grupo EULEN mantiene un firme compromiso con la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación y la adaptación y mitigación del cambio climático. A su vez, el cambio climático representa una oportunidad creciente de servicios medioambientales.

La meta del Grupo es ofrecer unos servicios que tengan como señal de identidad y elemento diferenciador el compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad, basado en dos pilares fundamentales:

- El uso sostenible de los recursos a lo largo de su ciclo de vida, mediante la optimización en los consumos, la reutilización y la gestión responsable de los residuos.
- La reducción y compensación de las emisiones de CO₂, a través de la aplicación de medidas de eficiencia energética, tanto en nuestras instalaciones, como en las de nuestros clientes.

En este sentido, el Sistema de Gestión Ambiental de la organización constituye una parte esencial de la actividad del Grupo EULEN. La compañía centra sus esfuerzos de mejora continua de su desempeño ambiental mediante la medición y análisis de indicadores ambientales asociados a los aspectos ambientales significativos identificados en sus actividades.

La actividad de Grupo EULEN tiene en cuenta tres líneas de actuación:



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

Ejes de actuación	Hitos 2016	Retos 2017
Compromiso con la gestión ambiental	- Inicio de las gestiones de adaptación de la nueva versión de la norma ISO 14001:2015. - Renovación de la certificación ISO 50001 de EULEN, S.A en la sede de Vizcaya. - Diseño de una nueva aplicación informática para la Gestión de Indicadores de desempeño ambiental del Grupo EULEN.	- Obtener la Certificación de la nueva versión de la norma ISO 14001:2015 en seis países. - Implantar el Sistema de gestión ambiental del Grupo EULEN en tres nuevos países: Panamá, Costa Rica y USA. - Finalizar la implantación de la aplicación informática de Gestión de Indicadores de desempeño ambiental.
Uso sostenible de recursos	- Fomento de la economía circular y gestión sostenible en nuestros clientes con cuatro iniciativas: reutilización de restos de poda, sistemas de riego adaptativo, empleo de agua reutilizada y empleo de mulching o mantillo en conservación de zonas verdes. - Adquisición de 145 máquinas fregadoras que cuentan con dispositivos y tecnologías ecoeficientes y una máquina biotrituradora para el aprovechamiento de los restos vegetales.	- Cumplir los objetivos de reducción de consumos marcados para 2017: 10% en agua, 3% en energía eléctrica, 5% en compra de papel, 4% en residuos peligrosos y 9% en residuos no peligrosos. - Continuar y ampliar la campaña de sensibilización ambiental del Grupo, iniciada en 2008, así como hacerla extensible a todos los países del Grupo EULEN. - Puesta en marcha de formación ambiental mediante un curso específico para todo el personal de estructura del Grupo.
Reducción de emisiones	- Realización de Auditorías Energéticas, en cumplimiento del Real Decreto 56/2016 en seis edificios del grupo EULEN así como en tres edificios de nuestros clientes. - Aplicación de medidas de eficiencia energética realizadas en sede central, otras instalaciones y en un centro de cliente. - Renovación de la flota sustituyendo vehículos convencionales por 6 vehículos eléctricos, en actividades de conservación de zonas verdes. - Inscripción EULEN, S.A. en el Registro de Huella de Carbono, compensación y proyectos de absorción de CO₂ del MAPAMA, con ámbito estatal y en el Grupo Español para el Crecimiento Verde. - Inscripción de EULEN, S.A. en el Registro de Proveedores de Servicios Energéticos de la DGI de la Comunidad de Madrid y con ámbito Estatal. - Realización de trabajos de Inventariado, cálculo y compensación de emisiones de CO₂ en sede central y en nuestros clientes. - Diseño del Servicio Integral de cubiertas vegetales en los clientes. - Empleo de un 3,7% de producto químico concentrado y un 0,2% de producto químico ecológico del total de unidades de producto consumido en 2016 en la prestación del servicio de limpieza en instalaciones.	- Participar en el Congreso Internacional de Cambio Climático y calcular la Huella de Carbono del evento. - Continuar con la renovación progresiva del parque de maquinaria en la actividad de limpieza por maquinaria con dispositivos y tecnologías ecoeficientes. - Obtener el Certificado de Conformidad para la Clasificación de Proveedores de Servicios Energéticos, conforme con la Especificación AENOR EA055. - Continuar el proyecto iniciado en 2016 "Inventariado, cálculo y compensación de emisiones de CO₂" del Grupo EULEN. Crear el Bosque EULEN, como medida compensatoria para capturar las emisiones de CO₂ declaradas por el Grupo EULEN. - Implantar políticas medioambientales relacionadas con los productos químicos y reducir el volumen de residuos de envases como resultado de estas políticas. - Impartir formación al personal especializado en manipulación y sustitución de gases fluorados: superar los 20 cursos y 150 empleados formados.

COMPROMISO CON LA GESTIÓN AMBIENTAL

La gestión ambiental del Grupo EULEN se gestiona desde el Departamento de Calidad y Medioambiente de la compañía, fundamentándose en la Política de Gestión Integrada Ambiental, Calidad y Seguridad y Salud del Grupo.

Política de Gestión Integral

La Política de Gestión Integrada del Grupo EULEN, fue revisada en 2016 y comunicada a los principales grupos de interés de la compañía (empleados, clientes, proveedores y sociedad) mediante distintos canales de comunicación, entre otros, la página web del Grupo EULEN, la intranet del Grupo y desde los acuerdos comerciales firmados con proveedores y subcontratistas.

La Política de Gestión Integrada reúne las distintas líneas de actuación en Gestión Ambiental (ISO 14001), Gestión de la Calidad (ISO 9001) y Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo (OHSAS 18001), permitiendo obtener sinergias entre los tres sistemas, alcanzar una visión global de la gestión y alinear esta integración con la estrategia empresarial. Mediante esta Política de Gestión Integrada, el Grupo EULEN manifiesta su firme compromiso con la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación.

Sistema de gestión ISO 14001

En el año 2001, se inició el programa de certificación medioambiental en el Grupo conforme a la Norma ISO 14001, cuyo alcance en 2016 cubre la gestión ambiental de la compañía en seis países: España, Portugal, Perú, México, República Dominicana y Colombia. Estos países representan aproximadamente el 85% de la facturación del Grupo EULEN.

A través del sistema de gestión ambiental, el Grupo EULEN pretende mejorar su desempeño ambiental a partir de la implementación de políticas y objetivos ambientales, la identificación de aspectos ambientales significativos y el establecimiento de procesos sistemáticos y controles, que tengan como objetivo la mejora continua. Este sistema no sólo es una herramienta de gestión si no de toma de decisiones de la Alta Dirección.

En este sentido, durante el año 2016, la compañía ha iniciado las acciones necesarias para realizar la transición a la nueva edición 2015 de la Certificación ISO 14001 en los seis países del Grupo EULEN certificados bajo esta norma internacional. Los esfuerzos con respecto a los nuevos requisitos se han centrado en los siguientes puntos: concienciación y sensibilización ambiental de sus grupos de interés, refuerzo de la perspectiva de economía circular o ciclo de vida de nuestros servicios, y la identificación y prevención de riesgos ambientales asociados a nuestra actividad.

Está previsto que los seis países certificados del grupo EULEN obtengan la certificación conforme a la nueva versión de la Norma durante el primer semestre de 2017.

Por otro lado, destaca la renovación de la certificación en ISO 50001 sobre sistemas de gestión de la energía de EULEN, S.A. en la Sede de Vizcaya.

Gastos e inversiones ambientales (G4 EN31)

En 2016, el esfuerzo del Grupo EULEN por la gestión ambiental se ha traducido en un incremento del 239% con respecto a 2015 en el gasto e inversión ambiental. Este incremento se debe principalmente a las inversiones realizadas en la renovación de la flota, cambio de luminarias y el gasto en productos químicos menos contaminantes.

Gastos e inversiones ambientales (€)	2015	2016	Variación 2015/16 (%)
Recogida y tratamiento de residuos por gestores autorizados	27.237	29.581	8,6%
Instalación de sistemas de monitorización de consumos de electricidad	0	3.853	NA
Gastos en auditorías y/o certificaciones medioambientales*	42.137	45.803	8,7%
Consultoría en legislación ambiental e inscripción a asociaciones de carácter ambiental	2.930	3.930	34,1%
Gasto en producto químico menos contaminante (ecológico y concentrado)	0	381.267	NA
Formación ambiental	280	5.100	1.721,4%
Total Gastos Ambientales	72.584	469.534	546,8%
Compra de maquinaria de limpieza sostenible	360.425	821.963	128,1%
Renovación de la flota de vehículos incorporando vehículos eléctricos	0	95.073	NA
Adquisición de biotrituradoras	0	7.441	NA
Cambio de luminarias en las delegaciones de Madrid y Barcelona	29.797	95.455	220,3%
Sustitución del sistema de climatización en Sede Social	0	74.684	NA
Sustitución del sistema de iluminación en Sede Social	0	5.666	NA
Total inversiones Ambientales	390.222	1.126.166	182%
TOTAL (GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES)	462.806	1.569.816	239,2%

*El indicador de gastos en auditorías y/o certificaciones medioambientales ha sufrido cambios en el método de cálculo, los cuales, se han aplicado retrospectivamente al dato de 2015.

ND: No disponible; NA: No aplica

Si tenemos en cuenta la inversión media en el periodo 2011-2015, la inversión en 2016 fue un 113% superior:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Gastos e inversiones ambientales (€)*	1.332.275	542.381	803.482	810.871	462.806	1.569.816

Inversión y gasto ambiental promedio:
790.363 €

**El dato correspondiente a 2015 ha sufrido cambios con respecto a la cifra reportada en el Informe de RSC 2015.*

EFICIENCIA EN EL CONSUMO DE RECURSOS

El Grupo EULEN, en todas las actividades y servicios, busca la optimización del consumo recursos y materias primas, promoviendo la eficiencia y la sostenibilidad.

Consumo de papel

En 2016, se ha reducido el consumo de papel del Grupo EULEN un 1,3% con respecto a 2015. En este sentido, la empresa continúa trabajando en el uso sostenible de este recurso y el fomento de la digitalización. Como novedad en el año 2016, se ha implantado la firma electrónica para la contratación de servicios de retribución flexible por parte de los empleados, tal y como se describe en el capítulo de proveedores. Además, el Grupo EULEN sólo compra papel con certificado FSC y PEFC o con la etiqueta europea ecológica.

Consumo y medidas para el impacto	2014	2015	2016	Variación 2015/2016 (%)
Consumo de papel (Kg)*	56.024	55.045	54.326	-1,3%

** Se ha recalculado el consumo de papel de 2014 y 2015 debido a la utilización de criterios de cálculo más precisos.*

Consumo de agua

En 2016, el consumo de agua se ha incrementado ligeramente a pesar de las iniciativas desarrolladas por la compañía en materia de gestión eficiente de este recurso.

Las campañas de concienciación y sensibilización ambiental a los empleados con respecto a uso sostenible del agua se intensificarán en siguientes años con el objetivo de reducir su consumo.

Asimismo, se seguirá adquiriendo maquinaria eco-eficiente y desechando las máquinas obsoletas y que consumen más cantidad de agua, por lo que, a media que se realice esta sustitución, se reflejará en las cifras de consumo de agua.

Agua (Por tipo de captación)*	2014	2015	2016	Variación 2015/2016 (%)
Agua de red (m³)	7.849	7.976	7.994	+0,2%
Agua de pozo (m³)	4.850	4.718	4.937	+4,6%
TOTAL	12.699	12.694	12.931	+1,9%

** Se ha recalculado el consumo de agua de 2014 y 2015 debido a una mayor disponibilidad de facturas.*

Consumo energético

El Grupo EULEN, en su estrategia de mitigación y adaptación al cambio climático, llevó a cabo en 2016 varias iniciativas en luminarias y climatización que han permitido mejorar la eficiencia energética tanto de la compañía como de sus clientes:

- En la sede Central del Grupo EULEN, se ha reemplazado el sistema de climatización de las oficinas por un sistema más eficiente energéticamente (tecnología de Volumen de Refrigerante Variable a dos tubos) y que utiliza un refrigerante con menor poder de calentamiento atmosférico (el R-410^a en lugar del R-22). Por otro lado, se ha procedido a la sustitución de lámparas halógenas por LED en baños y pasillos junto con la instalación de detectores de presencia.
- En las oficinas del Grupo EULEN en Madrid y Barcelona se ha sustituido el sistema de iluminación por un sistema LED más eficiente energéticamente.
- En el Centro Comercial Pórtico de Madrid se sustituyeron 3.143 luminarias por tecnología LED.

Uno de los servicios destacados en 2016 ha sido el diseño del Servicio Integral de cubiertas vegetales. Este servicio consiste en el diseño, construcción y mantenimiento de cubiertas y jardines verticales con el objetivo de integrar paisajística y ambientalmente los inmuebles. Los trabajos ofrecen a los clientes la posibilidad de reducir su huella de carbono, ser más eficientes energéticamente y mejorar la habitabilidad del inmueble.

A su vez, se han llevado a cabo dentro de la compañía, distintas iniciativas que no sólo han permitido optimizar los consumos si no a su vez mejorar la eficiencia en distintos aspectos ambientales. Destaca la adquisición de seis vehículos eléctricos en actividades de conservación de zonas verdes, la incorporación del sistema de control de consumos y kilometraje instantáneo en vehículos. Este sistema de control, permite prevenir y corregir, hábitos o comportamientos no alineados con la Política ambiental de la compañía.

Fruto de estas iniciativas, en 2016, se ha conseguido reducir un 17,1% el consumo de energía eléctrica, un 50% del consumo de gasóleo en las instalaciones y un 18% en el consumo de gasóleo en maquinaria. En términos globales, el consumo energético total del Grupo EULEN fue un 1,1% inferior a 2015 y un 6% con respecto a 2014.



Consumo de energía*	2014	2015	2016	Variación 2015/2016 (%)
Gasóleo (GJ)	1.767	1.716	1.587	-7,5%
Combustible diésel vehículos (GJ)	137.241	132.000	135.338	+2,5%
Combustible diésel maquinaria (GJ)	19.736	16.929	13.829	-18,3%
Gas Natural (GJ)	1.405	1.076	1.409	+31%
Energía eléctrica (GJ)	13.483	13.081	10.838	-17,1%
TOTAL	173.632	164.802	163.002	-1,1%

* Se ha recalculado el consumo de energía de 2014 y 2015 debido a una mayor disponibilidad de facturas.

Electricidad*	2014	2015	2016	Variación 2015/2016 (%)
Consumo de energía eléctrica (KWh)	3.745.403	3.633.745	3.010.576	-17,1%

* Se ha recalculado el consumo de energía eléctrica de 2015 debido a una mayor disponibilidad de facturas.

Combustible*	2014	2015	2016	Variación 2015/2016 (%)
Gasóleo (litros)	48.650	47.250	43.696	-7,5%
Combustible maquinaria (Litros)	548.095	470.141	384.047	-18,3%
Gas Natural (m3)	39.324	30.116	39.459	+31%
Combustible vehículos (litros)	3.811.363	3.665.805	3.758.530	+2,5%

* Se ha recalculado el consumo de energía de 2014 y 2015 debido a una mayor disponibilidad de facturas.

Gestión y registro de residuos

El Grupo EULEN trata de asegurar, en todo momento, el control de la gestión de los residuos derivados del desarrollo de sus actividades, fomentando la economía circular y el reciclado y reutilización de los materiales siempre que es factible.

En 2016, los residuos generados se han incrementado un 20,8%, atribuible al incremento de actividad y facturación del Grupo EULEN. El 96% de los residuos generados por el Grupo son residuos no peligrosos, siendo los residuos de poda y siega los residuos más significativos. Para mitigar el impacto de la generación de este tipo de residuo, se continuara fomentando la reutilización de restos de poda mediante astillado, tal y como se ha estado implementando en varios clientes durante el año 2016.

Tipo de residuo*	2014	2015	2016	Variación 2015/2016 (%)
Residuos peligrosos (Tm)	56	31	41	+32,2%
Residuos no peligrosos (Tm)	586	787	947	+20,3%
TOTAL	642	818	988	+20,8%

* Se ha recalculado el total de residuos gestionados en 2014 y 2015 debido a una mayor disponibilidad de los registros de recogida.

Durante 2016, el 45,2% de los residuos producidos con código R (aquellos destinados a valorización) han sido enviados a recuperación, regeneración, reutilización o reciclado.

Fomento de la economía circular

El Grupo EULEN pretende generar un crecimiento inteligente, sostenible e integrador apoyando el cambio hacia una economía eficiente en el uso de los recursos. Se suma así a la estrategia “Europa 2020” promovida por la Comisión Europea, que tiene en la eficiencia de los recursos el pilar central de la estrategia económica europea.

En este sentido, en 2016, el Grupo EULEN emprendió varias iniciativas en aras del uso sostenible de los recursos de sus clientes:

- Reutilización de los restos de poda mediante el astillado en el servicio de conservación de zonas verdes en los Ayuntamientos de Salamanca, Logroño y Aranda de Duero, así como en la Autoridad Portuaria de Las Palmas y en la planta de SOLVAY en Cantabria: El servicio ha permitido sustituir el envío a vertedero de los restos de poda mediante la reutilización basada en la aplicación de la astilla en parterres de arbustos, siendo un anti-hierba natural, que además contribuye a la pérdida de calor del suelo que favorece el crecimiento de las plantas. Por otro lado, EULEN Medio Ambiente está incorporando en la mayoría de sus servicios biotrituradoras que utilizan los restos de poda como compostaje para abono.



- Adaptación de sistemas de riego para mejorar la eficiencia del uso del agua en el Servicio de conservación de zonas verdes de los ayuntamientos de Salamanca, Logroño, Palma de Mallorca y Valladolid: El servicio ha consistido en la sustitución de elementos de riego tradicionales por aspersores y difusores que incorporan toberas que evitan la nebulización y por consiguiente, exista un mejor aprovechamiento del agua. A su vez, mediante la incorporación de válvulas antidrenaje, se limitan la pérdida de agua por las bajadas de presión en la red. En paralelo se han incorporado sensores de humedad y de lluvia vinculados a nuevas aplicaciones de telegestión de riego.
- Uso de agua reutilizada en el Servicio de conservación de zonas verdes en los ayuntamientos de Valladolid, Logroño y Palma de Mallorca: Incorporación de las nuevas redes de agua reciclada en los sistemas de riego de las zonas verdes, para lo cual se establecen unas pequeñas adaptaciones de los elementos de riego, como incorporación de filtros y adaptación de emisores de riego. Todo ello se ha plasmado con la incorporación del color morado en aspersores y arquetas, para identificar estos espacios donde se aprovecha el agua.
- Aplicación de la técnica de jardinería mulching en el Servicio de conservación de zonas verdes en los ayuntamientos de Salamanca, Logroño, Aranda de Duero y en la planta de SOLVAY en Cantabria: Se trata de un método de jardinería basada en la siega y triturado de los restos de hierba, que se extiende por zonas de césped actuando como abono y aporte de materia orgánica y minimizando el uso de abonos químicos. Los nuevos equipos cortacésped de EULEN Medio Ambiente están incorporando esta tecnología.

Reducción de emisiones

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 emitidas por el consumo de combustibles en la calefacción de edificios, vehículos y maquinaria propia, emisiones derivadas del consumo de electricidad, emisiones por gases fluorados procedentes de equipos refrigerantes, emisiones derivadas del consumo de papel y emisiones generadas en los viajes realizados por empleados de la compañía.

En este sentido, cabe destacar las siguientes iniciativas relacionadas con la Huella de Carbono del Grupo EULEN:

- Inventario de emisiones en las Oficinas Centrales de EULEN (Madrid) y creación el Bosque EULEN, como medida compensatoria para capturar las emisiones de CO₂ declaradas por el Grupo.
- Implantación del Plan de Reducción de Emisiones de CO₂ del parque móvil de Medio Ambiente, registrado en el Ministerio de Medio Ambiente, para el marco temporal 2016-2020, ligado a la reducción de la huella de carbono inscrita de EULEN en la Oficina Española de Cambio Climático.

A su vez, en su estrategia de contribución en la mejora del desempeño ambiental de sus clientes, el Grupo EULEN desarrolló, los siguientes trabajos de inventariado, cálculo y compensación de emisiones de CO₂ “Huella de Carbono” de sus clientes:

- Cálculo de la huella de carbono y compensación de la “42 Reunión Anual de la Sociedad Nuclear Española” realizada en la ciudad de Santander en octubre

de 2016, a través del inventariado de emisiones de los 3 días de duración del congreso, culminado con la plantación de 400 árboles para compensar las emisiones generadas.

- Realización de una jornada técnica con clientes y clientes potenciales para presentar la nueva línea de negocio de Gestión Integral de la Huella de Carbono, realizado en el Hayedo de Montejo en noviembre de 2016.
- Inventariado de la huella de carbono en el servicio de jardinería del Ayuntamiento de Salamanca.
- En 2016, fruto de los distintos proyectos e iniciativas indicados a lo largo del capítulo, se ha conseguido una reducción del 1,5% en las emisiones de CO₂ totales de la compañía. El descenso en emisiones indirectas (consumo de energía eléctrica, consumo de papel y desplazamientos de empresa) así como el menor consumo de gases fluorados de equipos refrigerantes y consumo de gasóleo en instalaciones explican este descenso con respecto a 2015.

EMISIONES GRUPO EULEN (Tm CO ₂ eq)*	2014	2015	2016	Variación 2015-16 (%)
Calderas instalaciones	195	176	203	+15,3%
Vehículos de empresa y maquinaria	11.240	10.664	10.995	3,1%
Gases fluorados	ND	81	3	-96,3%
Alcance 1 (Emisiones directas)	11.435	10.921	11.201	+2,6%
Energía eléctrica	1.498	1.453	1.084	-25,4%
Alcance 2 (Emisiones indirectas)	1.498	1.453	1.084	-25,4%
ALCANCE 1 + 2	12.933	12.375	12.285	-0,7%
Consumo de papel	58	52	51	-1,9%
Desplazamientos por viajes	959	906	797	-12,1%
Alcance 3 (otras emisiones indirectas)	1.017	958	848	-11,5%
TOTAL	13.950	13.333	13.132	-1,5%

* Directas + indirectas.

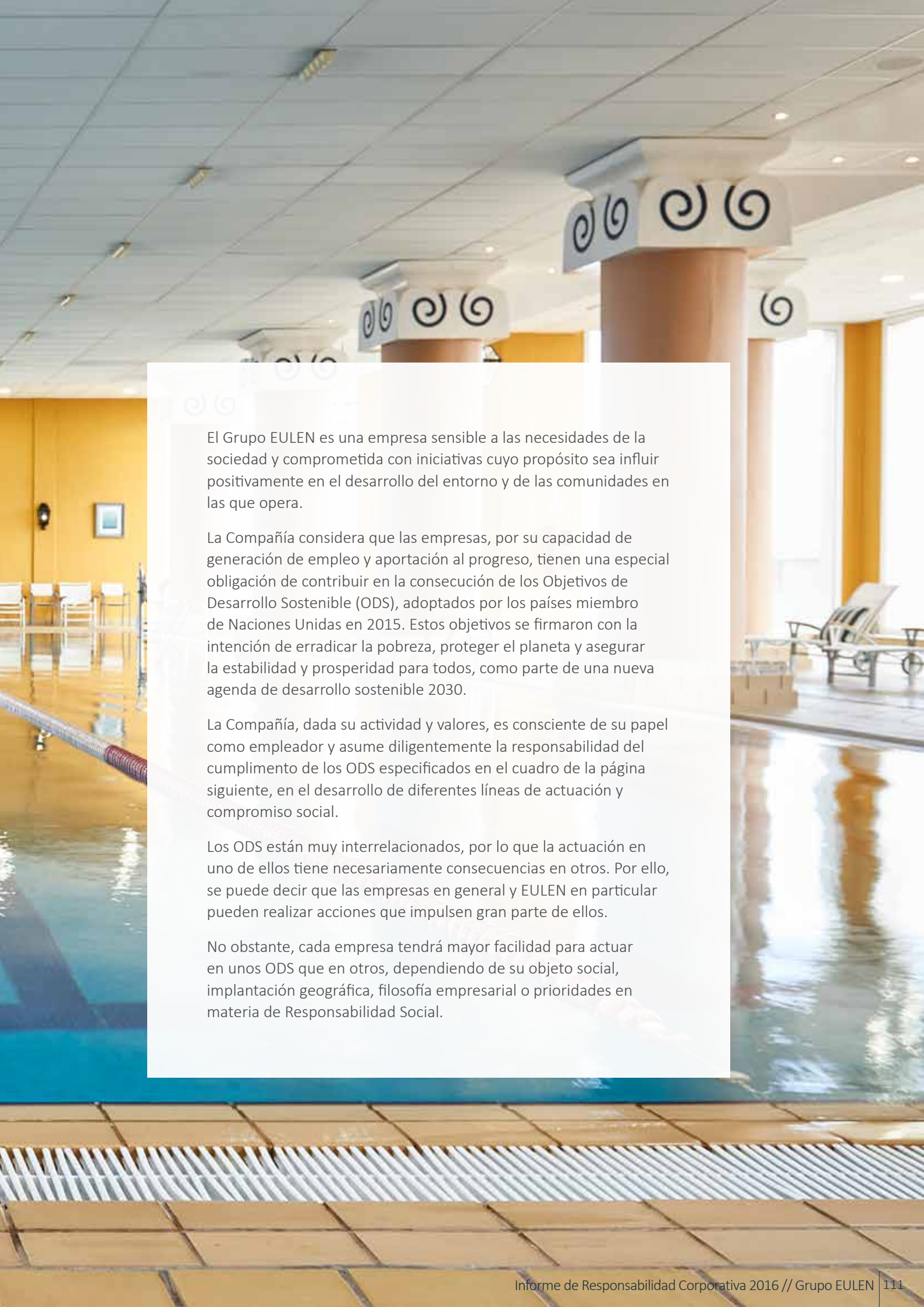
ND: No disponible.





Nuestra aportación a la comunidad

- ➔ Inserción laboral y formación de personas con riesgo de exclusión
- ➔ Apoyo a proyectos sociales y sostenibles



El Grupo EULEN es una empresa sensible a las necesidades de la sociedad y comprometida con iniciativas cuyo propósito sea influir positivamente en el desarrollo del entorno y de las comunidades en las que opera.

La Compañía considera que las empresas, por su capacidad de generación de empleo y aportación al progreso, tienen una especial obligación de contribuir en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), adoptados por los países miembro de Naciones Unidas en 2015. Estos objetivos se firmaron 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.

La Compañía, dada su actividad y valores, es consciente de su papel como empleador y asume diligentemente la responsabilidad del cumplimiento de los ODS especificados en el cuadro de la página siguiente, en el desarrollo de diferentes líneas de actuación y compromiso social.

Los ODS están muy interrelacionados, por lo que la actuación en uno de ellos tiene necesariamente consecuencias en otros. Por ello, se puede decir que las empresas en general y EULEN en particular pueden realizar acciones que impulsen gran parte de ellos.

No obstante, cada empresa tendrá mayor facilidad para actuar en unos ODS que en otros, dependiendo de su objeto social, implantación geográfica, filosofía empresarial o prioridades en materia de Responsabilidad Social.

En EULEN consideramos que nuestras principales fortalezas tienen relación con las personas, su formación e inclusión en el mercado laboral, garantizando la ausencia de desigualdades de cualquier índole y el respeto de sus derechos, y por tanto hacemos un especial esfuerzo en contribuir a los siguientes ODS y sus metas concretas:

OBJETIVO	META
Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	- De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento. - De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad. - De aquí a 2030, asegurar que todos los jóvenes y una proporción considerable de los adultos, tanto hombres como mujeres, estén alfabetizados y tengan nociones elementales de aritmética.
Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.
Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos	- Mantener el crecimiento económico per capita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados. - Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra. - De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor. - Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas. - Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.
Reducir la desigualdad en y entre los países	- De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición. - Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.
Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible	- Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente los países en desarrollo. - Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

La contribución de Grupo EULEN a la comunidad gira en torno a dos diferentes ejes de actuación sobre los que se reportan los hitos alcanzados y los retos futuros, tal y como se muestra a continuación:

Ejes de actuación	Hitos 2016	Retos 2017
Inserción laboral y formación de personas en riesgo de exclusión	- Inicio de la colaboración con la Fundación Trabajando en Positivo, para la integración laboral de afectados por VH-Sida, en España. - Colaboración de la Fundación Integra, materializándose en la incorporación de 138 empleados. - Participación de 30 voluntarios del Grupo en acciones de formación y ayuda a colectivos desfavorecidos.	- Incrementar la integración en la plantilla del Grupo de más de 40 personas de la Fundación Trabajando en positivo. - Incrementar el número de empleados contratados procedentes de la Fundación Integra. - Incrementar el número de voluntarios totales de Grupo EULEN.
Apoyo a proyectos sociales y sostenibles	- Financiación de eventos con educadores sociales por parte de EULEN Perú, para el fomento de lectura a familias en Lima. - EULEN amplió el patrocinio del Club de Remo San Nicolás de Portugalete (Vizcaya), España y del club ciclista JIRA-BIRA. - Segunda colaboración en la Campaña de navidad, Make a Wish “Estrellas de la Ilusión”. - Firma del Convenio con la Fundación SEUR, para implantar el proyecto “Tapones para una nueva vida”. - Primera carrera solidaria EULEN, de carácter corporativo, en colaboración con la Federación Española de Bancos de Alimentos. - Firma del Convenio con AUARA, Empresa social cuyos dividendos se emplean íntegramente en proyectos relacionados con el agua potable.	- Extender la financiación de iniciativas de promoción de la cultura a otros países. - Estudiar el patrocinio de nuevas actividades lúdicas y culturales. - Realizar la Tercera colaboración con Make-A-Wish. - Extender la campaña “Tapones para una nueva vida” a todas las oficinas del Grupo EULEN y Flexiplán. - Promover los eventos deportivos de carácter solidario. - Ampliar el convenio con AUARA a todas las oficinas del Grupo EULEN en España y a los clientes, con el objetivo de compartir con el mayor alcance posible el valor diferencial asociado al consumo de agua potable bajo principios sociales y sostenibles.

INSERCIÓN LABORAL Y FORMACIÓN DE PERSONAS CON RIESGO DE EXCLUSIÓN

El Grupo EULEN mantiene un firme compromiso con los colectivos más desfavorecidos (personas con discapacidad, inmigrantes, personas con riesgo de exclusión social y jóvenes). En este sentido, el Grupo lleva 12 años trabajando con la Fundación INTEGRA, Fundación que trabaja desde 2001 en aras de la reinserción y el desarrollo integral de los colectivos en riesgo con los que trabaja. En 2016, se incorporaron 138 empleados procedentes de esta Fundación.

En 2016 el Grupo EULEN ha comenzado la colaboración con la Fundación Trabajando en Positivo, tras la firma del Convenio de Colaboración en 2015. Esta Fundación trabaja de forma específica y conjunta con distintas entidades que tienen por aspiración principal la eliminación de la discriminación existente en el mundo laboral hacia las personas con el VIH. Desde la firma del convenio, se han incorporado 105 empleados a través de esta Fundación.

El Grupo EULEN en España mantuvo en 2016 varios proyectos recurrentes, como la colaboración con Cruz Roja en el proyecto EntornoSur en la lucha contra la discriminación o los convenios relativos a la inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género con Cáritas, Cruz Roja y Secretariado Gitano.

Por otro lado, el Grupo EULEN impulsa el voluntariado corporativo como palanca para la implicación social y refuerzo del sentimiento de pertenencia de los empleados. A lo largo de 2016 participaron en distintas actividades de voluntariado 16 empleados del Grupo en España. La implicación de los empleados se ha realizado a través de 49 talleres impartidos por la Fundación Integra, en los cuales se ayuda a personas integrantes de distintos colectivos vulnerables a elaborar y mejorar su Currículum Vitae o a afrontar entrevistas de trabajo, dándoles a los candidatos herramientas para incrementar las posibilidades de éxito en la búsqueda de empleo.

EULEN Chile renovó hasta 2018 el sello inclusivo otorgado por el Servicio Nacional de Discapacidad. Además, en 2016, la compañía impartió acciones formativas de sensibilización a proveedores con el objetivo de incorporar la diversidad e



Belen Piñeiro con la usuaria Paloma Sánchez -ESPAÑA-

inclusión a las prácticas laborales cotidianas. Internamente, el Grupo continuó con el programa de formación a trabajadores en situación de discapacidad y amplió el plan de inclusión en la región IV de Coquimbo.

Por su parte, EULEN Colombia extendió la alianza con el Instituto para la Economía Social (IPES) que se inició en 2014, cuya finalidad es apoyar el trabajo digno de los trabajadores mediante la formalización de sus empleos.

EULEN América (EEUU) inició en 2016 la colaboración con las instituciones benéficas *Chapman Partnership* y *Feeding South Florida*. Estas instituciones pretenden, a partir de distintos programas, proporcionar una alimentación adecuada, sanidad, educación y empleo a personas sin hogar y de bajos recursos.

Teniendo como objetivo favorecer a comunidades vulnerables, EULEN México implementó en 2016 un programa a partir del cual se fomenta la contratación en comunidades y pueblos humildes aledaños a la empresa Braskem Idesa, a la cual ofrece sus servicios. En los procesos de selección, se promueve activamente la contratación a personas que viven en dichas comunidades, estableciendo un mínimo del 23% de la plantilla de dicho servicio. Ubicado en uno de los municipios más pobres y alejados del estado de Veracruz, se implementó un sistema de transporte que beneficia al 100% de la plantilla y que fomenta a su vez el bienestar en la calidad de vida del empleado.

Otro proyecto en favor de la inclusión de personas con discapacidad en EULEN México es el programa de Orientadores en el Aeropuerto Internacional Benito Juárez de la ciudad de México. Los Orientadores, que forman parte del servicio de seguridad y vigilancia, proporcionan orientación a los usuarios y pasajeros relacionados con vuelos, aerolíneas y servicios comerciales. Dicho programa se implementó desde el año 2008 y continúa vigente teniendo un gran éxito e impacto en favor de la igualdad e inclusión.



La mano de obra es la principal materia prima del Grupo EULEN. El Grupo desarrolla múltiples programas en todos los países, especialmente en Latinoamérica, 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.



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.



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.



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.

Iniciativas enfocadas a mejorar la salud y la seguridad alimentaria

El Grupo EULEN colabora con asociaciones y fundaciones sin ánimo de lucro apoyando proyectos sociales que tienen como objetivo mejorar las condiciones de las comunidades donde la Compañía desarrolla sus actividades.

En 2016, el Grupo colaboró por segunda vez en la campaña de Navidad Make a Wish “Estrellas de la Ilusión”, contando con la participación de la plantilla de estructura de 11 países. El Grupo EULEN aportó como empresa, la misma cantidad de dinero que donaron sus empleados, de tal forma que se pudieron sufragar 10 ilusiones de niños. En México, por ejemplo, la recaudación de fondos se destinó al deseo de una chica con parálisis cerebral, que pudo cumplir a los 8 años su mayor deseo: conocer la playa y nadar con los peces.

Otro hito importante en 2016 fue la firma del convenio con la Fundación SEUR, en la implantación del proyecto “Tapones para una nueva vida”. Este proyecto consiste en la recogida y reciclado de tapones de plástico cuyo importe recaudado en la venta del plástico se destina a financiar el material sanitario de niños con graves problemas de salud.

EULEN Panamá, como parte de su contribución a la comunidad, aprovechó la renovación de las sillas de la sala de formación de un cliente para donarlas a una escuela estatal denominada “El Japón”. Se trata de una escuela de escasos recursos donde el Grupo EULEN contribuye socialmente a coste cero para la empresa.

Por otro lado, también en 2016, se firmó el convenio con AUARA, empresa socialmente responsable certificada por Social Enterprise Mark que dedica el 100% de sus beneficios a proporcionar agua potable a personas que no la tienen. Con los márgenes obtenidos por la venta de botellas de agua, AUARA financia proyectos de abastecimiento de agua en países como Haití, Camboya, Malaui o Sierra Leona.

Otra iniciativa destacada fue la creación de la primera carrera solidaria EULEN, bajo el lema, “kilómetros por alimentos”, la cual se ha desarrollado posteriormente como caso de éxito.

En México, EULEN participó en el Día Mundial de la Alimentación a través del desarrollo de una campaña dirigida a sus empleados para concienciar y fortalecer la solidaridad en la lucha contra el hambre, la desnutrición y la pobreza. Fruto de esta campaña, se recogieron un total de 945 kilos de alimentos a nivel nacional. Asimismo, EULEN Colombia se unió al reto de lucha contra el hambre mediante la recogida de 155 kilos de alimentos.

Por otro lado, EULEN América (EEUU) fue integrante del comité ejecutivo de “Womenade” de la organización Chapman Partnership. Este comité, compuesto por mujeres de todas las clases sociales, se une para recaudar fondos procedentes de eventos y reclutamiento para ayudar a los residentes, en su mayoría mujeres y niños desfavorecidos.

Otras fundaciones y ONG de carácter internacional con las que el Grupo EULEN participa son la Fundación Gisell Eusebio en República Dominicana, la Fundación Calicanto en Panamá, el Instituto para la Economía Social IPES en Colombia y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en Perú.



El Grupo EULEN participa de alianzas con otros agentes con quien interactúa encaminadas a lograr sinergias entre los distintos agentes con quien interactúa en su actividad. El objetivo de estas alianzas es adoptar medidas para garantizar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



CASO PRÁCTICO

El Grupo EULEN, desarrolló en 2016 el proyecto solidario denominado “Kilómetros por alimentos”, uniéndose, de manera clara al reto de luchar contra el hambre (ODS 2).

El reto consistía en conseguir un kilo de alimentos por cada kilómetro recorrido por los empleados de Grupo EULEN y 100 kg de alimento por delegación. Con este propósito, un grupo de corredores miembros del club de runners de EULEN se preparó para completar este mismo objetivo de recogida de alimentos en kilómetros. El grupo corrió el equivalente a cinco medias maratones en cinco días, coincidiendo con las últimas cinco etapas del Camino de Santiago, hasta sumar más de 100 km. Finalmente, se recogieron 7.893 kilos entre los 1.836 empleados indirectos (de estructura), lo que representa una media de 4,3 kilogramos por empleado.

El proyecto, de carácter corporativo, se implantó en todos los países en los que está presente EULEN, estableciendo en cada delegación puntos de recogida donde entregar los alimentos. Estos se donaron a la Federación Española del Banco de Alimentos, Banco de Alimentos de Colombia y otras instituciones homólogas.

**Kg
m x ALIMENTOS**
PROYECTO SOLIDARIO OCTUBRE 2016



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 del ámbito deportivo-cultural.

El Grupo EULEN posee acuerdos con universidades y otros centros de estudios que ofrecen a los alumnos distintas herramientas para mejorar su incorporación al mundo laboral. Algunos ejemplos de estas colaboraciones son la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla), la Escuela Europea de Dirección y Empresa (EUDE) o la Universidad CEU Cardenal Herrera (Valencia). A su vez, el Grupo colabora con la Fundación Comillas financiando becas de prácticas para alumnos de últimos cursos de carrera. En este acuerdo, el Grupo destinó 9.450 euros en 2016.

Por otro lado, el Grupo participa activamente en el Plan de Emprendedores Educa 2020, cuyo objetivo es difundir y apoyar la cultura emprendedora por toda la geografía española.

EULEN Perú, por su parte, financia y organiza eventos, en los que participan familias en parques y barrios de Lima junto con educadores y trabajadores sociales, para el fomento de la lectura. Aproximadamente la mitad de los asistentes son hijos de empleados de EULEN, fomentando así el orgullo de pertenencia.

También en Perú, en el programa “EULEN Apuesta por Ti”, los empleados y sus familiares, pueden acceder a formación totalmente gratuita para finalizar los estudios primarios o secundarios de trabajadores que no tuvieron esta oportunidad en el pasado. Estas clases se imparten en horarios fuera de la jornada laboral para que el colaborador pueda dar continuidad a sus estudios sin comprometer su desempeño.

En la promoción del deporte minoritario, el Grupo EULEN amplió el patrocinio al Club de Remo San Nicolás de Portugalete (Vizcaya) en España y firmó a finales de 2016 un acuerdo de tres años con el club ciclista Jira-Bira. Este acuerdo es resultado del compromiso de carácter social que desarrollan ambas partes y los valores que aporta un deporte como el ciclismo y que suscribe EULEN: sacrificio, superación, compromiso y trabajo en equipo.



Juan Ortiz -PERÚ-



María del Carmen Mulet y Vicente Estruch -ESPAÑA-

ANEXOS

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

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

La buena labor y desempeño del Grupo EULEN en diversos ámbitos, ha permitido que en 2016 se hayan recibido numerosos premios y reconocimientos a lo largo de las geografías donde EULEN ejerce su actividad. Algunos ejemplos son:

Renovación **Sello inclusivo** hasta el año 2018 en EULEN Chile, por el trabajo realizado en favor de la inserción de personas con discapacidad. El premio ha sido otorgado por El Servicio Nacional de Discapacidad, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de Chile.



El equipo de EULEN América, en el aeropuerto internacional de Ft. Lauderdale, ha recibido por segundo año consecutivo el **Premio Triple Corona** de Delta Airlines. La Triple Corona es el premio más alto de seguridad de operaciones de Delta y reconoce las operaciones locales y proveedores que exhiben elementos críticos de trabajo en equipo, gestión del tiempo y excelencia operativa en la realización de una operación segura y a tiempo.

Campaña Kms x Alimentos. Compromiso con los sectores sociales de mayor vulnerabilidad, Grupo EULEN México realizó una gran labor de apoyo creando la campaña “Kms x Alimentos” contribuyendo la lucha contra el hambre. Se contribuyó con 404 kg de alimentos.



Día Mundial de la Alimentación (16 de Octubre). Labor de fortalecer la solidaridad en la lucha contra el hambre, la desnutrición y la pobreza. Se tuvo una excelente respuesta por parte de nuestros empleados en EULEN México, quienes contribuyeron con 945 kg. de alimentos recogidos a nivel nacional, con la ayuda del Banco de Alimentos Cáritas, Alimentos para todos I.A.P. y sus diversas instituciones enfocadas al cuidado de la nutrición infantil. Por lo cual nos fue otorgado un reconocimiento por dicha participación.



Alianza EULEN INAPAM. Alineados con nuestra filosofía organizacional y propiciando constantemente la inclusión de poblaciones más propensas a la discriminación laboral, EULEN Flexiplán en México, recibió nuevamente un reconocimiento por parte del El Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, como empresa promotora del desarrollo integral de las personas adultas mayores al ámbito laboral.



Certificado de Destrucción y Reciclaje. Como parte de las iniciativas verdes en México, se instalaron contenedores de destrucción y reciclaje en las oficinas centrales y debido a la excelente participación en esta campaña, On Site (proveedor de contenedores) nos otorgó un certificado de reciclaje, en el cual se reconoce a Grupo EULEN por el ahorro de 506 kg de papel que representa haber salvado 9 árboles y generando un impacto ecológico de 13,409 litros de agua sin contaminar y 810 litros de petróleo ahorrado.



Reconocimiento CNSP. Se reconoció a EULEN Seguridad Privada en México como Consejero Directivo en el periodo 2016, por parte de la Comisión Nacional de Seguridad Privada, logrando un distintivo más que agrega valor para nuestros clientes.

Make a Wish México. Recaudación económica para Milagros Camarena, una pequeña con parálisis cerebral que a sus 8 años tuvo un accidente que le generó quemaduras de tercer grado poniendo en peligro su vida. Milagros cumplió su deseo de conocer la playa y nadar con los peces.



Se recabó un total de 110 solicitudes a nivel nacional, recaudando un total general de \$30,000.00 pesos (Treinta mil pesos 00/100 m.n). ¡Logrando así un rotundo éxito en la recaudación del costo total del sueño de Milagros!

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En México, junto con las autoridades competentes, Flexiplán participó en una iniciativa para la regularización del trabajo de limpieza, además de generar un vínculo con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social como empresa comprometida por el bienestar común, cumpliendo con la filosofía EULEN.

Reconocimiento a EULEN Panamá, de parte de la **Asociación Panameña de Facility Management (APAFAM)** como miembro fundador de la misma.



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.

EFQM (España)

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

ISO 27001:2013 (España)

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

AENOR RP-CSG-029 (España)

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

ISO 22301:2013

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

OSHAS 18001:2007 (España)

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

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

UNE 158101; 158201; 158301; 158401 (España)

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

UNE 179002:2012 (España)

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

ISO 50001: 2011 (España)

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

UNE-EN- 1176:2009 (España)

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

EN-UNE 16082:2012 (España)

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

CALIDAD CONCERTADA

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

GRI G4 (comprehensive)

La empresa, desde su compromiso con el desempeño económico, ambiental y social, dispone de la verificación externa del Informe de Responsabilidad Corporativa, por KPMG, según los requisitos del marco internacional GRI G4 en su opción de conformidad comprehensive.



Índice de contenido GRI G4

Custom Content Index - 'in accordance' Comprehensive

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

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

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

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



ÍNDICE DE CONTENIDO GRI G4

GENERAL STANDARD DISCLOSURES					Explanation for Omission(s)	External Assurance
General Standard Disclosures	Page Number (or Link)	Information related to Standard Disclosures required by the 'in accordance' options may already be included in other reports prepared by the organization. In these circumstances, the organization may elect to add a specific reference to where the relevant information can be found.	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, provide the reason for omission.	Indicate if the Standard Disclosure has been externally assured. If yes, include the page reference for the External Assurance Statement in the report.
STRATEGY AND ANALYSIS						
G4-1	Pg. 6-7, 8-9		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-2	Pg. 37-39		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
ORGANIZATIONAL PROFILE						
G4-3	Pg. 22		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-4	Pg. 22, 23		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-5	Calle Gobelas 25, Madrid (Spain)		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-6	Pg. 22, 23		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-7	Pg. 22		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-8	Pg. 22, 23		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-9	Informe Anual de Cuentas Consolidadas 2016 Pg 6, 15 y 71		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-10	Pg. 63-65		Not applicable	Not applicable	Not applicable	✓
G4-11	Pg. 68		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-12	Pg. 91-92		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-13	Pg. 11-13, 24		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-14	Informe Anual de Cuentas Consolidadas 2016 Pg.14		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-15	Pacto Mundial de las Naciones Unidas		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-16	Pg. 97, 120-121		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES						
G4-17	Pg. 21		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-18	Pg. 12, 14		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-19	Pg. 14, 16, 17		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-20	Pg. 14, 16, 17		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-21	Pg. 14, 16, 17		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-22	Pg. 11		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-23	Pg. 11		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
STAKEHOLDER ENGAGEMENT						
G4-24	Pg. 18		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-25	Pg. 18		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-26	Pg. 18		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-27	Pg. 18		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
REPORT PROFILE						
G4-28	Año fiscal 2016		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-29	2016		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-30	Annual		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-31	Contraportada		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-32	Pg. 11, 123		Not applicable	Not applicable	Not applicable	
G4-33	Pg. 123, 131		Not applicable	Not applicable	Not applicable	

GOVERNANCE				
G4-34	Pg. 43-44	Not applicable	Not applicable	Not applicable
G4-35	Pg. 43			
G4-36	Pg. 43-44			
G4-37	Pg. 18			
G4-38	Pg. 43-44			
G4-39	Pg. 43-44			
G4-40	Pg. 43-44			
G4-41	Los estatutos sociales contienen la previsión de someter a arbitraje los conflictos entre la sociedad y sus socios, todo ello sin perjuicio de que los acuerdos de la sociedad que perjudiquen los derechos e intereses de terceros, sean estos accionistas, proveedores, empleados, etc...puedan ser llevados por los afectados a los órganos competentes de jurisdicción.			
G4-42	Pg. 43-44			
G4-43	Existe un Comité de Dirección Corporativa que aprueba el Informe y en el que se tratan aspectos sociales, económicos y ambientales. Adicionalmente, se ha proporcionado al Comité de Dirección formación sobre el Código Ético			
G4-44	Pg. 43-44			
G4-45	Pg. 44			
G4-46	Pg. 44			
G4-47	Pg. 44			
G4-48	Pg. 44			
G4-49	Pg. 18, 43-44			
G4-50	Pg. 37-38, 43-44			
G4-51	Informe de Cuentas Anuales Consolidadas 2016 Pg 68			
G4-52	Informe de Cuentas Anuales Consolidadas 2016 Pg 68			
G4-53	La Junta General de Accionistas aprueba las Cuentas Anuales Consolidadas que recogen la información sobre la remuneración.			
G4-54	La relación entre la retribución total anual mejor pagada de la organización con respecto a la retribución anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) es 14,19			
G4-55	La relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto al incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) es -7			
ETHICS AND INTEGRITY				
G4-56	Pg. 40-41	Not applicable	Not applicable	Not applicable
G4-57	Pg. 40-42			
G4-58	Pg. 40-42			
SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES				
DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)
	Information related to Standard Disclosures required by the 'in accordance' options may already be included in other reports prepared by the organization. In these circumstances, the organization may elect to add a specific reference to where the relevant information can be found.	In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, identify the information that has been omitted.	In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, provide the reason for omission.	In exceptional cases, if it is not possible to disclose certain required information, explain the reasons why the information has been omitted.
EXTERNAL ASSURANCE				
				Indicate if the Standard Disclosure has been externally assured. If yes, include the page reference for the External Assurance Statement in the report.
CATEGORY: ECONOMIC				
MATERIAL ASPECT: ECONOMIC PERFORMANCE				
G4-DMA	Pg. 48			
G4-EC1	Informe Anual de Cuentas Consolidadas 2016 Pg 6-8			
G4-EC2	Pg. 51, 107			
G4-EC3	Informe Anual de Cuentas Consolidadas 2016 Pg 27			
G4-EC4	Informe Anual de Cuentas Consolidadas 2016 Pg 27			

MATERIAL ASPECT: MARKET PRESENCE			
G4-DMA	Pg. 48		
	El Grupo EULEN no diferencia en cuestión de géneros en su salario de entrada a la compañía.		
	N 2016, el salario mínimo de un empleado de Grupo EULEN en España está un 8% por encima del Salario Mínimo Interprofesional		✓
G4-EC5	En España, el 100% de la Alta Dirección tiene nacionalidad española		
G4-EC6			
MATERIAL ASPECT: PROCUREMENT PRACTICES			
G4-DMA	Pg. 48		
G4-EC9	Pg. 91		
CATEGORY: ENVIRONMENTAL			
MATERIAL ASPECT: MATERIALS			
G4-DMA	Pg. 100, 101		
G4-EN1	Pg. 103		
		The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	
G4-EN2			La actividad del Grupo Eulen no implica un consumo significativo de materiales que puedan ser reciclados
MATERIAL ASPECT: ENERGY			
G4-DMA	Pg. 100, 101, 104		
G4-EN3	Pg. 105		✓
G4-EN4	Pg. 105		
G4-EN5	En 2016 la intensidad energética es de 0,107 GJ/miles de €.		
G4-EN6	Pg. 105		✓
G4-EN7	Pg. 104-105		✓
MATERIAL ASPECT: WATER			
G4-DMA	Pg. 100, 101		
G4-EN8	Pg. 103		✓
G4-EN9	Pg. 103		
		The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	
G4-EN10			El consumo principal de la compañía proviene de sus oficinas, donde se emplea agua municipal. En los casos en los que se emplea agua reciclada (para riego, principalmente), es el cliente quien proporciona el recurso.
MATERIAL ASPECT: EMISSIONS			
G4-DMA	Pg. 100, 101, 107		
G4-EN15	Pg. 108		✓
G4-EN16	Pg. 108		✓
G4-EN17	Pg. 108		
	En 2016 la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero es de 0,0087 Tn de CO2 por miles de €. Para este cálculo se ha tomado el total de emisiones generadas (alcance 1, 2 y 3)		
G4-EN18	Pg. 108		
G4-EN19			✓
G4-EN20			
G4-EN21	NOx: 44,7 Tn SO2: 0,06 Tn		
		The information is currently unavailable	
		Esta información se reportará a partir de 2020	
MATERIAL ASPECT: EFFLUENTS AND WASTE			
G4-DMA	Pg. 100, 101, 106		
	Pg. 103		
	Todas las oficinas de Grupo EULEN se asientan sobre suelo urbano y, por tanto, todas las aguas residuales (asimilables a urbanas son vertidas a la red municipal de saneamiento)		
G4-EN22	Pg. 106		✓
G4-EN23			
	Durante el año 2016 no se han producido derrames significativos derivados de la actividad del Grupo EULEN		
G4-EN24			
	El Grupo EULEN no dispone de información del destino de los residuos generados		
G4-EN25			
	Durante el año 2016, no se han producido vertidos significativos derivados de la actividad de la compañía.		
G4-EN26			

MATERIAL ASPECT: PRODUCTS AND SERVICES				
G4-DMA	Pg. 100, 101			
G4-EN27	Pg. 106-107			✓
		The Standard Disclosure or part of the Standard Disclosure is not applicable	La actividad de la compañía no genera una cantidad significativa de materiales de embalaje para su reciclado y reutilizado	
G4-EN28				
MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE				
G4-DMA	Pg. 100, 101			
	En 2016 no se han recibido sanciones o denuncias ambientales significativas derivadas de la normativa sobre medio ambiente.			✓
G4-EN29				
MATERIAL ASPECT: TRANSPORT				
G4-DMA	Pg. 100, 101			
G4-EN30	Pg. 104, 106-107			
MATERIAL ASPECT: OVERALL				
G4-DMA	Pg. 100, 101			✓
G4-EN31	Pg. 102-103			
MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT				
G4-DMA	Pg. 85, 91-92, 100-101			
G4-EN32	Pg. 92- 94			
	Los principales impactos ambientales de la actividad de la compañía y su cadena de suministro son las emisiones derivadas de la utilización de vehículos y el consumo de productos químicos de limpieza			
G4-EN33				
MATERIAL ASPECT: ENVIRONMENTAL GRIEVANCE MECHANISMS				
G4-DMA	Pg. 100, 101			
	En 2016 no se han recibido sanciones o denuncias ambientales significativas derivadas de la normativa sobre medio ambiente.			
G4-EN34				
CATEGORY: SOCIAL				
SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK				
MATERIAL ASPECT: EMPLOYMENT				
G4-DMA	Pg. 61-62			
G4-LA1	Pg. 66-67			✓
G4-LA2	Pg. 68-69			
	El Grupo EULEN pone todas las facilidades para que los empleados que hagan uso de las bajas correspondientes por maternidad o paternidad vuelvan a su puesto de trabajo			
G4-LA3				
MATERIAL ASPECT: LABOR/MANAGEMENT RELATIONS				
G4-DMA	Pg. 68-69			
G4-LA4	Pg. 69			
MATERIAL ASPECT: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY				
G4-DMA	Pg. 78-79			
G4-LA5	Pg. 80-81			✓
G4-LA6	Pg. 81-82			
	La incidencia de Enfermedades Profesionales en el Grupo EULEN es mínimo. El índice de incidencia de Enfermedades Profesionales del Grupo EULEN= 0.85 por mil			
G4-LA7				
G4-LA8	Pg. 80-81			
MATERIAL ASPECT: TRAINING AND EDUCATION				
G4-DMA	Pg. 74			
G4-LA9	Pg. 76-77			
G4-LA10	Pg. 75-76			
G4-LA11	Pg. 78-79			

MATERIAL ASPECT: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY			
G4-DMA	Pg. 61-62, 70		
G4-LA12	Pg. 28, 71		✓
MATERIAL ASPECT: EQUAL REMUNERATION FOR WOMEN AND MEN			
G4-DMA	Pg. 61-62, 70		
G4-LA13	El Grupo EULEN no diferencia en cuestión de géneros en su salario de entrada a la compañía		
MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR LABOR PRACTICES			
G4-DMA	Pg. 85, 91-92		
G4-LA14	100%		
G4-LA15	No se tiene constancia de que, en 2016, haya habido reclamación alguna sobre impactos sociales.		
MATERIAL ASPECT: LABOR PRACTICES GRIEVANCE MECHANISMS			
G4-DMA	Pg. 69		
G4-LA16	No se tiene constancia de que, en 2016, haya habido reclamación alguna sobre impactos sociales.		
SUB-CATEGORY: HUMAN RIGHTS			
MATERIAL ASPECT: SECURITY PRACTICES			
G4-DMA	Pg. 40, 68		
G4-HR7	El 100% de los empleados de estructura de Seguridad han recibido formación sobre el Código Ético en 2016		
MATERIAL ASPECT: ASSESSMENT			
G4-DMA	Pg. 68, 91		
G4-HR9	Los nuevos proveedores homologados deben firmar y asumir los requisitos definidos en el Sistema Normativo de Eulen		
SUB-CATEGORY: SOCIETY			
MATERIAL ASPECT: LOCAL COMMUNITIES			
G4-DMA	Pg. 112-113		
G4-SO1	Pg. 114, 116-118		
G4-SO2	La compañía no ha llevado en 2016 operaciones que hayan tenido impacto negativo sobre las comunidades locales		The information is currently unavailable
MATERIAL ASPECT: ANTI-CORRUPTION			
G4-DMA	Pg. 40, 91		
G4-SO3	Pg. 93-95		The information is currently unavailable
G4-SO4	Pg. 40-41		
G4-SO5	En 2016 no hay ningún caso de corrupción confirmado, aunque se ha abierto un expediente que está pendiente de resolución.		
MATERIAL ASPECT: ANTI-COMPETITIVE BEHAVIOR			
G4-DMA	Pg. 40		
G4-SO7	No se tiene constancia de que, en 2016, se hayan impuesto al Grupo EULEN demandas por causas de competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.		
MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE			
G4-DMA	Pg. 40		
G4-SO8	No se tiene constancia de que, en 2016, se hayan impuesto al Grupo EULEN multas y sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones		

MATERIAL ASPECT: SUPPLIER ASSESSMENT FOR IMPACTS ON SOCIETY			
G4-DMA	Pg. 85, 91-92		
G4-SO9	El 76% de los proveedores con los que trabaja la compañía han sido homologados. En dicha homologación se incluyen criterios sociales.		
G4-SO10	No se tiene constancia de que, en 2016, haya habido reclamación alguna sobre impactos sociales.		
MATERIAL ASPECT: GRIEVANCE MECHANISMS FOR IMPACTS ON SOCIETY			
G4-DMA	Pg. 40, 95		
G4-SO11	No se tiene constancia de que, en 2016, haya habido reclamación alguna sobre impactos sociales.		
SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY			
MATERIAL ASPECT: CUSTOMER HEALTH AND SAFETY			
G4-DMA	Pg. 85-87		
G4-PR1		The information is currently unavailable	Esta información se reportará a partir de 2018
G4-PR2	Durante 2016 no se han recibido sanciones o amonestaciones significativa relativas al incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios sobre los impactos en la salud y la seguridad.		
MATERIAL ASPECT: PRODUCT AND SERVICE LABELING			
G4-DMA	Pg. 85-87, 91		
G4-PR3	Pg. 94		
G4-PR4	Pg. 94		✓
G4-PR5	Pg. 88		
MATERIAL ASPECT: MARKETING COMMUNICATIONS			
G4-DMA	Pg. 85-87, 95		
G4-PR6	La compañía no vende productos o servicios prohibidos en otros mercados ni que sean sujeto de debate para sus grupos de interés		
G4-PR7	Pg. 96		
MATERIAL ASPECT: CUSTOMER PRIVACY			
G4-DMA	Pg. 85-87		
G4-PR8	Pg. 91		✓
MATERIAL ASPECT: COMPLIANCE			
G4-DMA	Pg. 85-87		
G4-PR9	Durante 2016, dentro de nuestros sistemas de registro de denuncias, no se han identificado multas y otras sanciones significativas derivadas del incumplimiento en la provisión y el uso de los productos y servicios.		

Informe de Revisión Independiente para la Dirección del Grupo Eulen

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos revisado la información no financiera contenida en el Informe de RSC 2016 del Grupo EULEN del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2016 (en adelante, “el Informe”). La información revisada se circunscribe al contenido del Anexo “Índice de Contenido GRI G4” del Informe identificado con el símbolo “✓”.

Responsabilidades de la Dirección

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

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 responsabilidad

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir este informe, referido exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2016. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, con la Norma ISAE 3410, *Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements* emitidas por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el informe está exento de errores materiales.

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

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

Procedimientos llevados a cabo

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 Grupo EULEN para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.

- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles de Grupo EULEN.
- La evaluación de la consistencia de la descripción de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad de Grupo EULEN.
- 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 Contenidos Básicos Generales con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative para la preparación de informes según la opción de conformidad exhaustivo.
- 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 de Grupo EULEN.
- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales de Grupo EULEN, auditadas por terceros independientes.

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

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

Conclusiones

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

En base a los procedimientos realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer el Informe de RSC 2016 del Grupo EULEN del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2016 no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative, versión 4.0 (G.4), según lo detallado en el punto G4-32 del Índice de contenidos GRI del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

3

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

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 Grupo EULEN en relación con su Informe de RSC 2016 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco-Vázquez

22 de septiembre de 2017



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

Más información sobre el Informe RC 2016

C/Gobelas 25-27 "Urb. La Florida" - Madrid

Dirección de Responsabilidad Corporativa y Relaciones Institucionales

916 310 800

Responsabilidad Social Corporativa 2016



902 355 366
www.eulen.com

