



# 2017

INFORME  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA



GRUPO  
**EULEN**

# 2017

INFORME  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA

# ÍNDICE

- 6 Mensaje de Presidencia
- 8 Mensaje del CEO
- 10 Responsabilidad en el Gobierno
- 14 Nuestros principios
  - Misión, Visión y Valores
  - Principios de Responsabilidad Social Corporativa
- 16 El Grupo EULEN sostenible
  - Perfil del Grupo EULEN
  - Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible
  - Estrategia para un desarrollo sostenible
  - Modelo de negocio y creación de valor
  - Presencia internacional
  - Gestión de riesgos y oportunidades
  - Cumplimiento normativo y Código Ético
- 44 I+D+i aplicada a procesos y servicios
- 48 El capital humano: nuestro principal activo
  - Diversidad e Integración
  - Empleo en el Grupo EULEN
  - Formación y desarrollo de nuestros profesionales
  - Seguridad, salud y bienestar
- 74 Creación de valor más allá de nuestra compañía
  - Vínculo con el cliente
  - Gestión responsable de la cadena de suministro
  - Nuestra marca en la sociedad
- 86 Gestión del impacto ambiental del Grupo EULEN
  - Compromiso con la Gestión Ambiental
  - Eficiencia en el consumo de recursos y fomento de la economía circular
  - Reducción de emisiones
- 98 Nuestra aportación a la comunidad
  - Inserción y formación laboral de personas con riesgo de exclusión
  - Apoyo a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables
  - Promoción cultura, educación y deporte local
  - Otras iniciativas de RSC
- 108 ANEXOS
  - Acerca de este informe
  - Principios que rigen este informe
  - Identificación de asuntos materiales y definición de contenidos
  - Diálogo con nuestros Grupos de Interés
  - Premios y reconocimientos
  - Certificaciones y acreditaciones externas
  - Índice de Contenido GRI Standards
  - Informe de verificación externa e independiente



# Mensaje de Presidencia



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

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

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

Como aspectos sociales destacados en 2017, quisiéramos citar el crecimiento en el empleo del 2,9% respecto a 2016, contando a finales del año con 88.710

trabajadores y hemos logrado superar las 2.000 contrataciones de personas pertenecientes a colectivos en riesgo de exclusión. Todo ello, vinculado a la apuesta del Grupo EULEN por la igualdad en su más amplio sentido, para que las personas que prestan trabajo en la compañía, lo hagan de manera justa y sin prejuicios, eliminando cualquier tipo de discriminación, cualquiera que sea su causa u origen.

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

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

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

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

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

Reciban un saludo muy cordial,

María José Álvarez Mezquíriz  
Presidenta Ejecutiva

# Mensaje del CEO



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

Estimados clientes, queridos amigos:

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

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

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

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

Esta diversidad geográfica apoyada en la digitalización de nuestras operaciones nos permite no sólo consolidar nuestra presencia donde ya tenemos implantación

sino afrontar con éxito la expansión en los mismos y el establecimiento de nuestras actividades en nuevos países.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Un saludo,

Juan Ramón Pérez Sancho  
CEO-Director General Ejecutivo



Responsabilidad en  
el Gobierno

## COMITÉ DE DIRECCIÓN CORPORATIVO



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



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



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



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



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



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



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



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



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



**Eva González De Santiago**  
Secretaría General

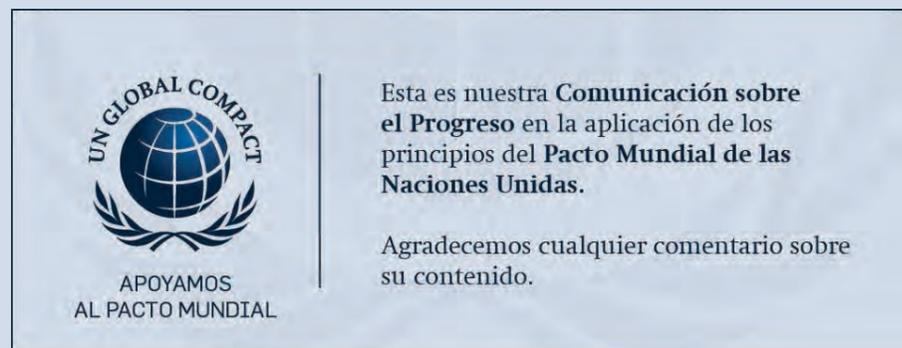
## Principales Comités y Órganos de Decisión

Objeto	Componentes
Asuntos relevantes del Gobierno de la compañía.	<p><b>COMITÉ DE DIRECCIÓN CORPORATIVA</b></p> <p>Presidenta Ejecutiva, Dirección General Ejecutiva, Dirección General de España y Portugal, Subdirecciones Generales América del Norte y Sur, Direcciones de Áreas Corporativas: RR.HH; Económico Financiero; Jurídica y Organización y Control.</p>
Asuntos relevantes de la Dirección de la Empresa en su ámbito.	<p><b>COMITÉ DE DIRECCIÓN DE ESPAÑA Y PORTUGAL</b></p> <p>Dirección General España y Portugal, Subdirecciones Generales de FS&amp;M, Seguridad, Trabajo temporal, Servicios Sociosanitarios, Direcciones de Áreas Corporativas: RR. HH; Económico Financiero; Jurídica y Organización y Control.</p>
Garantizar el cumplimiento del Sistema de Prevención de Delitos.	<p><b>COMITÉ DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PREVENCIÓN DE DELITOS</b></p> <p>Los titulares de los Departamentos de: Auditoría Interna, Asesoría Jurídica de España, Jefatura Nacional de Control Económico de Explotación, Organización, Asesoría Fiscal, Área Económico-Financiera y Protección de Datos.</p>
Interpretar el Código Ético, recibiendo y gestionando todas aquellas denuncias que cualquier empleado realice.	<p><b>COMITÉ DE ÉTICA</b></p> <p>Direcciones Corporativas de Recursos Humanos y Organización y Control, Dirección Departamento de Asesoría Jurídica de España, además de un puesto rotativo a elección de la Dirección del Grupo.</p>



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

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



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

Nuestros principios

Misión, Visión y Valores  
Principios de Responsabilidad Social Corporativa

## PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

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

	Principios	KPI's
1	La fe en la iniciativa privada, en cuanto motor de la economía y fuente de la prosperidad colectiva.	Contribución fiscal Grupo EULEN: <b>504,2 millones €</b>
2	El respeto a la legalidad vigente.	Nº incumplimientos/Sanciones: <b>0</b>
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: <b>0</b>
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: <b>14</b>
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: <b>7,61</b>
6	La vocación de innovación creativa y de liderazgo, rasgos característicos de nuestra cultura.	Creación de nuevos servicios: <b>15 proyectos de innovación completados en 2017</b>
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: <b>39,9 millones €</b>
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: <b>4</b>
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: <b>936.790</b> Hrs. de formación/empleado: <b>10,6</b>
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: <b>-1,6 % de reducción</b> de emisiones directas respecto a 2016

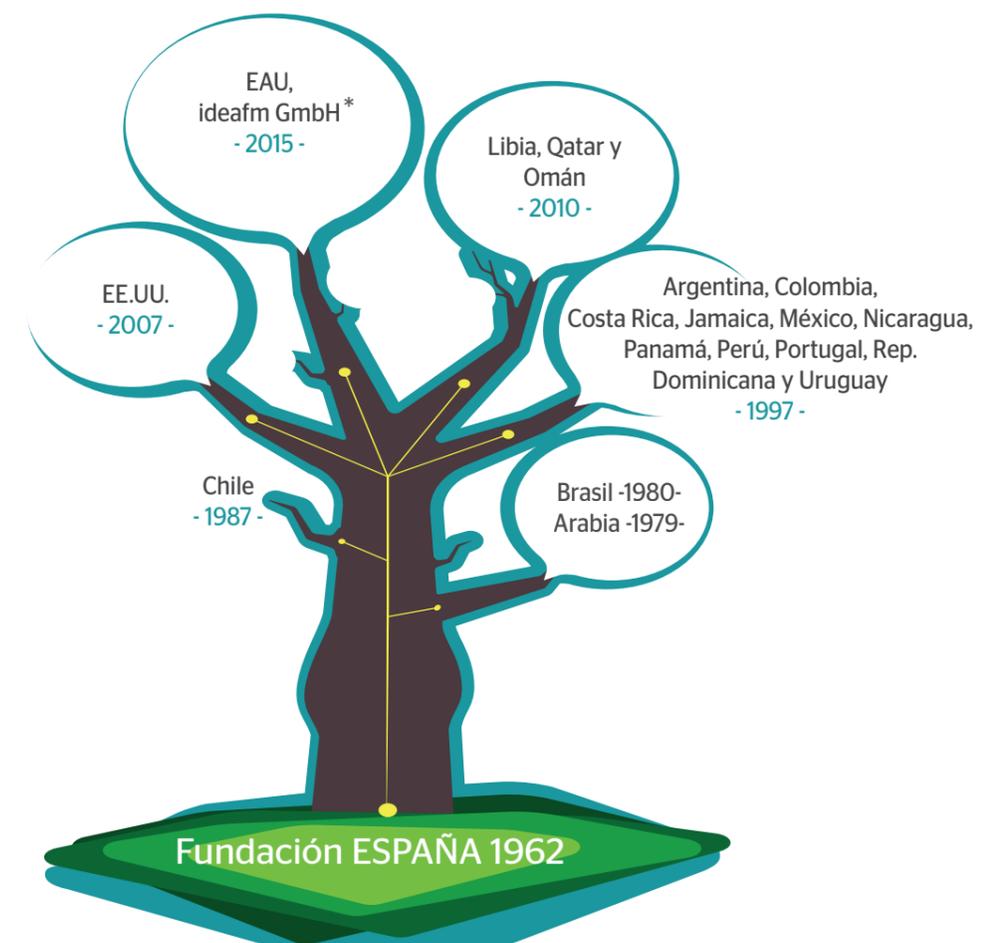
## PERFIL DEL GRUPO EULEN (102-45)

El Grupo EULEN es una compañía fundada en el año 1962, referente en la prestación de servicios generales a empresas y Administraciones Públicas. Con 55 años de trayectoria, la compañía ha alcanzado en 2017 presencia directa en un total de 14 países.

Apoyados por la tecnología más innovadora, el Grupo EULEN ofrece servicios diseñados y organizados desde la especialización en cada uno de ellos. Destacan los servicios de limpieza, seguridad privada, auxiliares (logísticos, generales y telemarketing), Facility Services & Management (FS&M), socio-sanitarios, mantenimiento, trabajo temporal y medio ambiente.

Estos servicios se desglosan en aproximadamente 60 líneas de actividad que intentan cubrir todo el espectro de servicios que puede necesitar un cliente, excepto aquellos que constituyen su objeto social principal. Por ejemplo, el diseño, instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad, o la gestión de centros socio-sanitarios, eficiencia energética, limpieza agroalimentaria y farmacéutica, y otros servicios innovadores como Drone Security & Services en el campo de la aerovigilancia.

Con un altísimo componente de auto ejecución, subcontratando tan sólo pequeñas parcelas concretas, la cultura y valores del Grupo EULEN se mantienen inalterables en todo el ciclo de vida.



# El Grupo EULEN sostenible

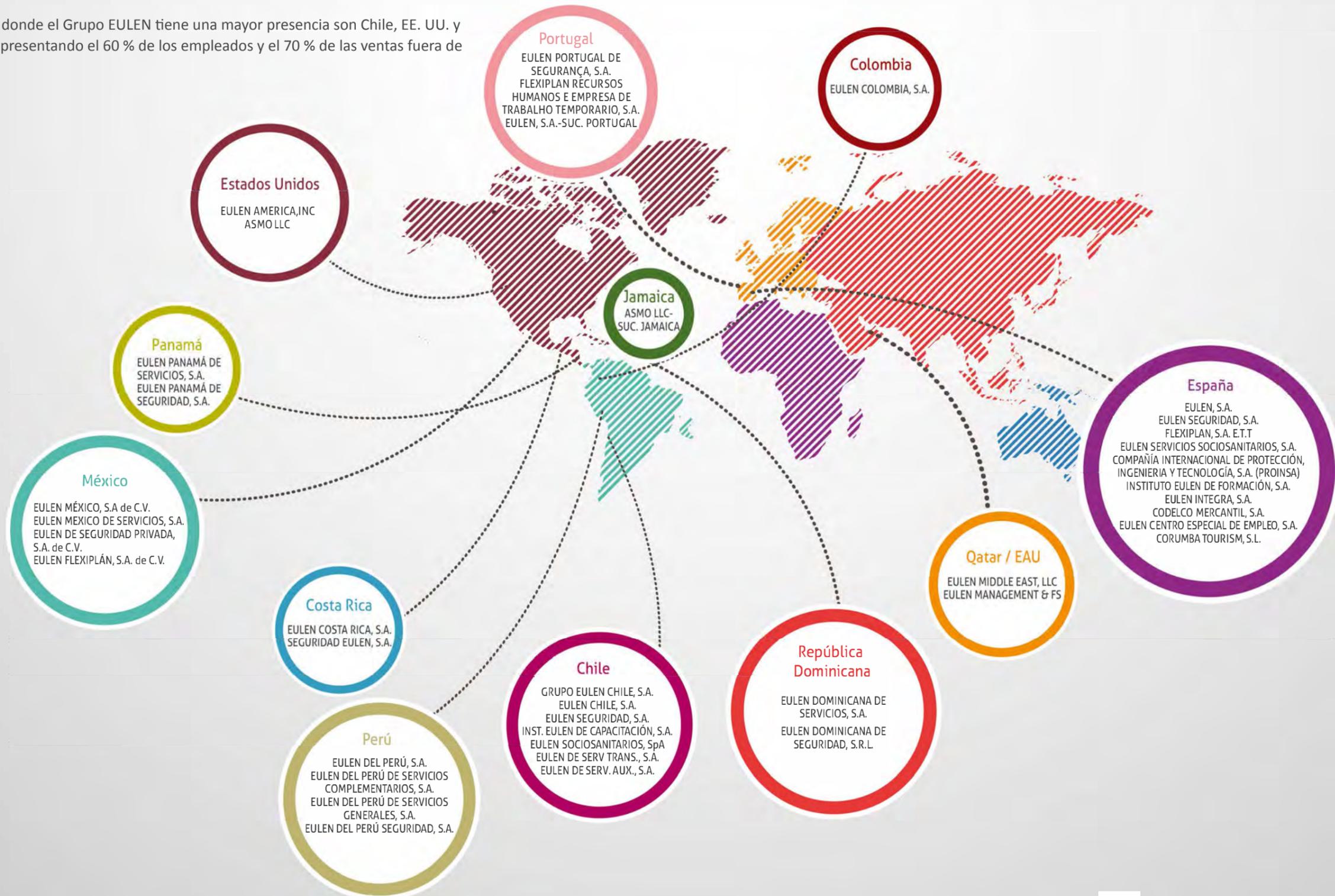
Perfil del Grupo EULEN  
Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible  
Estrategia para un desarrollo sostenible  
Modelo de negocio y creación de valor  
Presencia internacional  
Gestión de riesgos y oportunidades  
Cumplimiento normativo y Código Ético

## EMPRESAS DEL GRUPO EULEN EN EL MUNDO

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.

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

Los países donde el Grupo EULEN tiene una mayor presencia son Chile, EE. UU. y México, representando el 60 % de los empleados y el 70 % de las ventas fuera de España.



## ALIANZAS ESTRATÉGICAS

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

## NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

A continuación, se muestra la relación de los principales indicadores de cada dimensión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por Naciones Unidas.



### DIMENSIÓN SOCIAL

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

### DIMENSIÓN ECONÓMICA (DATOS EN MILES DE €)

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

### DIMENSIÓN AMBIENTAL

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

## ESTRATEGIA PARA UN DESARROLLO SOSTENIBLE

### DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO SOSTENIBLE

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

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

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

### PROTECCIÓN Y RESPETO AL MEDIO AMBIENTE

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

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

Se prevé que el crecimiento del grupo sea orgánico, impulsado principalmente por la adjudicación de nuevos contratos. Además, la compañía también prevé aumentar su volumen con nuevas adquisiciones y aumentar la cuota sobre los resultados en los mercados internacionales, sobre todo EEUU, donde Grupo EULEN ya está presente en cinco Estados.

Con horizonte a 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:

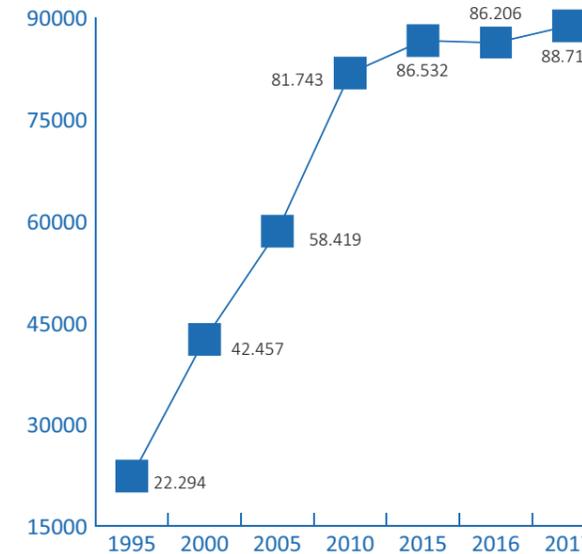
#### PLAN ESTRATÉGICO 2017-2021

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

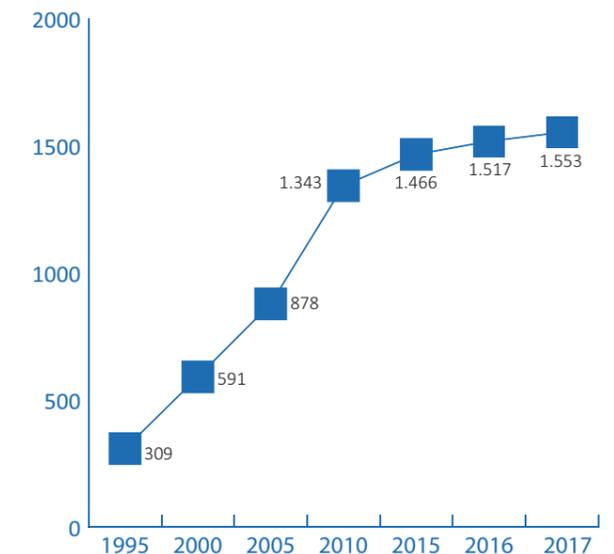
## DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO SOSTENIBLE

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

Empleados

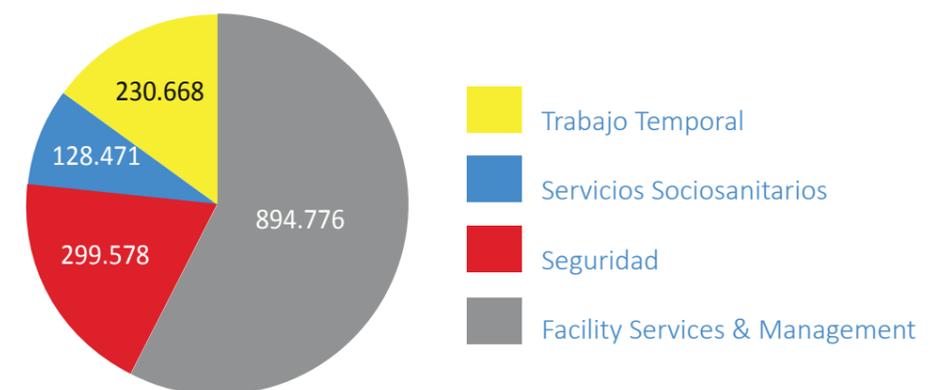


Ventas en millones de euros

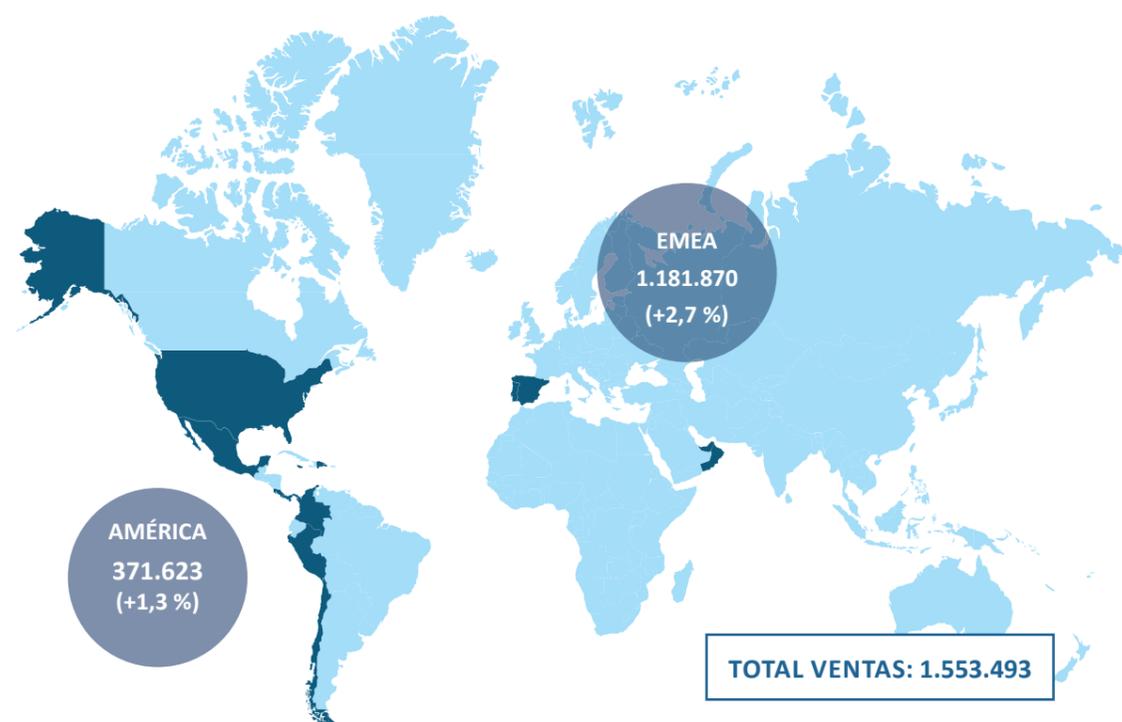


## DISTRIBUCIÓN DE LAS VENTAS POR TIPO DE ACTIVIDAD DEL GRUPO EULEN

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



## DISTRIBUCIÓN DE VENTAS POR GEOGRAFÍA (EN MILES DE EUROS)

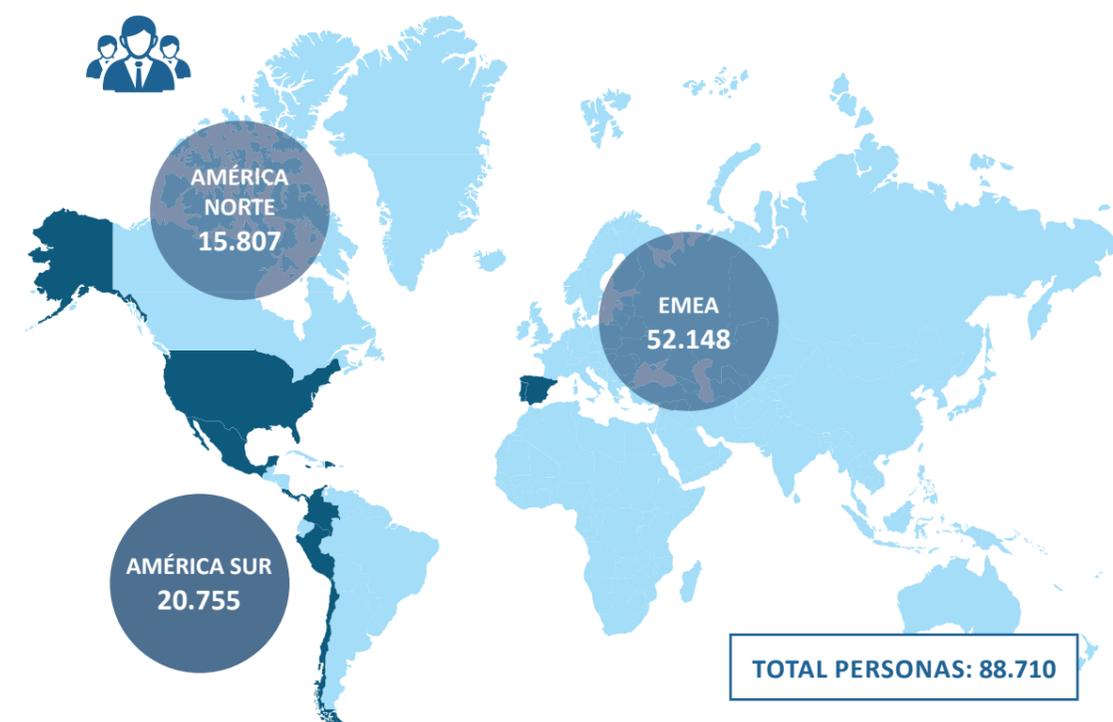


**EMEA:** España, Portugal y Middle East. «Total ventas» no incluye las ventas de Middle East (905.926 €) al ser empresa participada en estos países.

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

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

## DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL HUMANO



**EMEA:** España, Portugal.

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

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



## PLAN DIRECTOR DE RSC 2019-2021

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

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

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

Como resultado de esta reflexión se han aprobado los ejes estratégicos y las herramientas que van a dar apoyo a la consecución del Plan Director de RSC. Cabe destacar el compromiso de la más alta dirección en el establecimiento de objetivos y líneas de trabajo en cada uno de estos ejes.



- Con respecto al eje de **transparencia y buen gobierno**, la compañía trabajará para revisar su modelo de gobierno frente a las mejores prácticas, para identificar aquellas oportunidades de mejora que le sean de aplicación dada su naturaleza de empresa familiar. Asimismo, continuará revisando e implantando mejoras en su Código Ético, establecerá medidas para potenciar su comunicación interna y continuará con el análisis e implantación de nuevos controles de compra sostenible sobre sus proveedores.
- En lo que se refiere a la **eficiencia e innovación en los servicios**, se realizará una clara apuesta por la ingeniería de los servicios y por incrementar la eficiencia en toda la cadena de valor y por la digitalización eficiente de los procesos.
- La **gestión de las personas** es un aspecto clave para una entidad como el Grupo EULEN, dado su modelo de negocio. Para ello, se trabajará en el fomento de la diversidad y la igualdad, la captación y mantenimiento del mejor talento y la formalización de las acciones de voluntariado dentro del Grupo.
- Por último, la compañía refleja su compromiso con el **medio ambiente y el cambio climático** mediante el fomento de la economía circular desde el diseño de los servicios hasta su ejecución y la reducción de la huella de carbono propia y de clientes.

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

De forma adicional, se ha creado un Comité de RSC para la definición de los Objetivos a alcanzar en cada uno de los ejes y las líneas de trabajo. Este Comité está formado por diferentes áreas de responsabilidad, de forma que se trata de un grupo de trabajo transversal, con carácter consultivo y que llevará a cabo reuniones semestrales.

Durante el año 2018, la compañía tiene prevista la aprobación del Plan Director de RSC, sus líneas de trabajo y objetivos por el Comité de Dirección Corporativo del Grupo EULEN. Este Plan tendrá un alcance corporativo, de forma que en años sucesivos pueda ir implementándose en las diferentes geografías en las que está presente.



## MODELO DE NEGOCIO Y CREACIÓN DE VALOR

### EULEN FACILITY SERVICES & MANAGEMENT



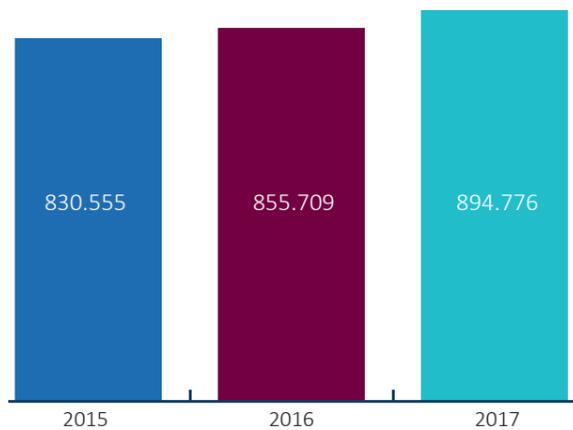
EULEN FS&FM integra todos los servicios necesarios para el funcionamiento de una empresa. Ofrece una gestión integral, con soluciones innovadoras a medida de cada empresa y específicas para cada sector, que consiguen ahorrar costes y crear condiciones de trabajo óptimas. La experiencia, la tecnología,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

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

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

### PRINCIPALES CIFRAS

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



54.471  
empleados en 2017

### SERVICIOS

#### Centrales nucleares

EULEN FS&FM desarrolla servicios en todas las fases de operación de una instalación nuclear. Sus servicios cubren desde aplicaciones de confinamiento de contaminación radiactiva hasta la ejecución de procesos de acondicionamiento de residuos radioactivos. Este servicio muestra enorme diversidad de servicios prestados, unido al excelente capital humano que forma la Compañía.

#### Business Process Outsourcing

El Grupo EULEN ofrece a sus clientes la gestión total o parcial de los procesos de negocio auxiliares al "core business" de su compañía, tanto en instalaciones internas del cliente como externas. Los principales servicios que realizamos son:

- Gestión documental.
- Digitalización de documentos.
- Centro de atención de usuarios.
- Gestión administrativa.
- Grabación de datos.
- Facturación de clientes.
- Facturación de proveedores.
- Administración de personal.
- Control calidad de documentación.

### EULEN SEGURIDAD



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

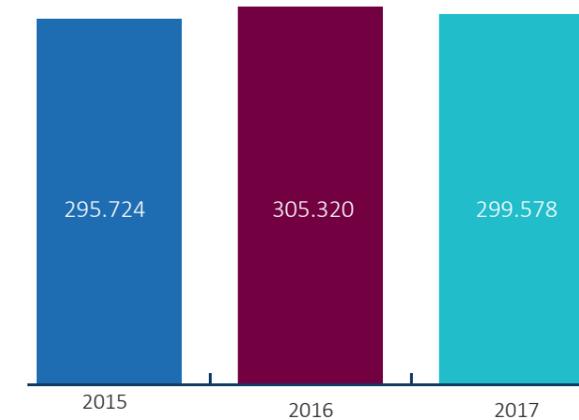
EULEN Seguridad está formada por un equipo diversificado y eficiente situado a la vanguardia en materia de seguridad. La compañía es líder en la gestión de soluciones integrales de seguridad, con una apuesta clara por la seguridad tecnológica combinada con la tradicional seguridad física.

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

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

### PRINCIPALES CIFRAS

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



17.528  
empleados en 2017

### SERVICIOS INNOVADORES

#### Drone Security & Services perimetrales

EULEN Drone Security & Services ha revolucionado el campo de la vigilancia con el uso de sistemas aéreos no tripulados, también denominados RPAs.

Gracias a los RPAs, EULEN Seguridad ofrece a sus clientes ventajas como la rapidez de actuación, apoyo a las unidades de tierra, alta calidad disuasoria, visualización de datos e imágenes de forma remota y en tiempo real y el aumento considerable de los controles perimetrales.

#### Ciberseguridad

En un entorno en el que la información tiene cada día más valor, EULEN Seguridad proporciona servicios orientados a proteger a las organizaciones de las ciberamenazas.

Con este servicio, EULEN garantiza la seguridad de la información y de los sistemas de información y comunicaciones (TIC) que se utilizan para su proceso, almacenamiento y transmisión, durante todo su ciclo de vida.

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

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

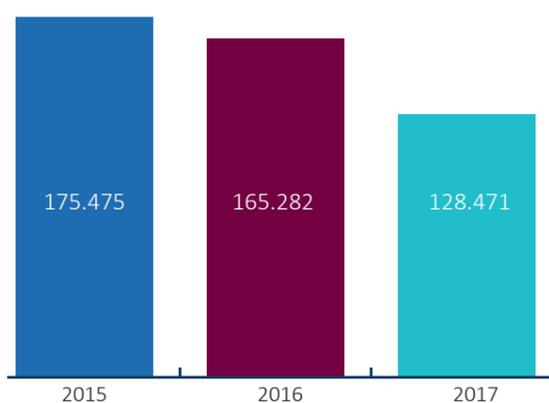
Su oferta de servicios, dirigida a clientes públicos y privados, está orientada a las personas y a la sociedad. Esta unidad de negocio mantiene su éxito por uno de sus pilares: la especialización y la diversidad. Apuesta, así, por la constante innovación, crecimiento y desarrollo de sus profesionales.

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

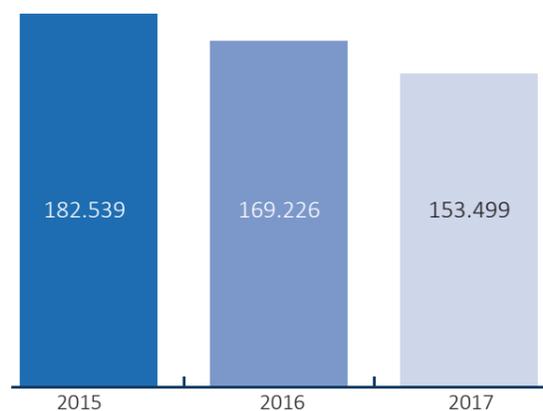
5.991  
empleados en 2017

### PRINCIPALES CIFRAS

Cifra de negocio (Miles de Euros)



Personas atendidas



### AL SERVICIO DE LAS PERSONAS

#### Comité de Ética asistencial

El Comité de Ética Asistencial de EULEN Servicios Sociosanitarios tiene la misión de promover, velar y fomentar el cumplimiento de los principios éticos y promover y difundir las buenas prácticas profesionales. Nuestra finalidad es proteger a las personas en su dignidad e identidad, respetando su integridad y sus derechos. Está compuesto por 13 profesionales de diferentes disciplinas del ámbito sanitario, social y jurídico, que de forma voluntaria se reúne periódicamente. En este año, han asesorado más de 20 casos, se han realizado 4 reuniones con otros comités de ética asistencial, 2 cursos presenciales y 2 cursos *online*. Bajo el amparo de este Comité y con el fin de acercarnos aún más a los servicios, se han creado 5 Grupos de Reflexión.

#### Intervención e inserción

EULEN Sociosanitarios presta servicios de intervención social e inserción sociolaboral, cuyo objetivo principal es acompañar e intervenir con las personas en situación de vulnerabilidad social o riesgo de exclusión. El perfil de las personas con las que trabajamos es tan diverso, que lleva a EULEN a desarrollar servicios muy especializados y contar con profesionales altamente cualificados en materia de violencia de género, minorías étnicas, refugiados, personas sin hogar, etc. En 2017, se ha prestado este servicios a más de 25.000 personas usuarias.

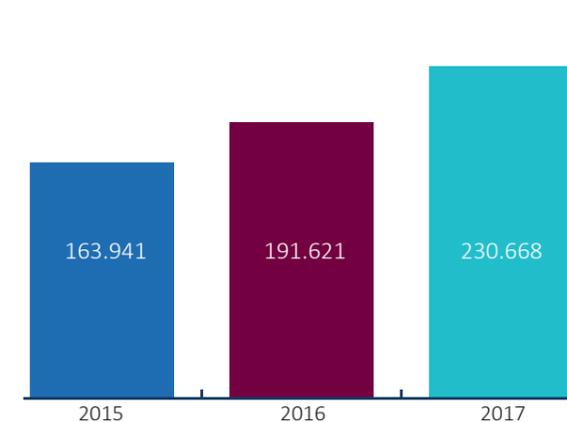
EULEN Flexiplán cuenta con una dilatada experiencia en la gestión de los recursos humanos y en la búsqueda de talento. Su éxito se basa en la identificación de las competencias estratégicas que requieren cada cliente y mercado. Para ello, dispone del mejor capital humano apoyado en la tecnología más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

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

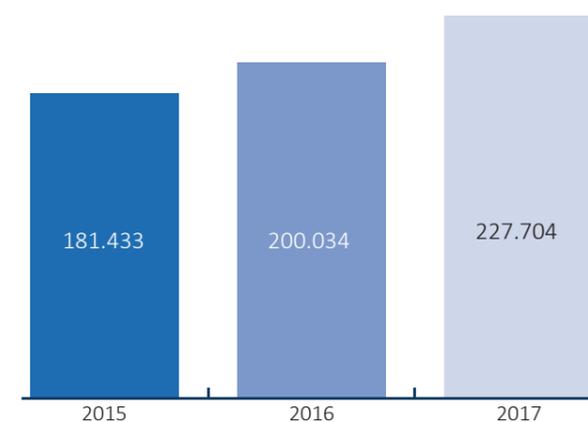
8.679  
empleados en 2017

### PRINCIPALES CIFRAS

Cifra de negocio (Miles de Euros)



Contratos



### SERVICIOS INNOVADORES

#### Portal de clientes

EULEN Flexiplán cuenta con novedoso Portal de Cliente desde donde, de una forma simple e intuitiva, se pueden centralizar todas las gestiones administrativas de forma digital y cumpliendo con todos los requisitos legales, lo que facilita una relación sin papeles con la empresa usuaria. Las funcionalidades más destacadas del Portal son: Solicitudes *on-line*, *reporting* en tiempo real, Facturación electrónica, Firma digital de Contratos de Puesta a Disposición y Expediente Virtual de cada trabajador.

#### Firma telemática

EULEN Flexiplán ha desarrollado una herramienta que permite a los trabajadores firmar contratos laborales y documentación de prevención de riesgos laborales de forma telemática. La acción se realiza a través del correo electrónico del trabajador, y bajo la seguridad de un notario digital. Gracias a esta tecnología se han conseguido reducir notablemente los tiempos de contratación, eliminar el consumo de papel en este proceso y generar una relación con el cliente basada en la excelencia y la rapidez de ejecución.

HITOS

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.
- **Programa de alfabetización funcional:** Continuación del programa para los trabajadores que lo soliciten.
- **Programa de Trabajo para trabajadores mayores de 70 años:** Con el objetivo de activar lazos de acercamiento desde la empresa con este importante grupo de trabajadores.

RETOS

- **Planes y programas de RSC:** Establecer la trazabilidad de planes y programas de RSC, comenzando con el programa para trabajadores adultos mayores, realizado en 2017.
- **Formación continua inclusiva:** Generar una actividad de formación específica, en la que las personas con discapacidad establezcan vínculos y potencien sus habilidades socio-laborales.
- **Programa capacitación dual:** dos veces al año, inserción de personas con discapacidad en la empresa, e incorporando el área de seguridad en este objetivo.
- **Inclusión laboral:** Reforzar capacitación y sensibilización a equipos de trabajo y jefaturas, en temáticas de inclusión laboral.

**Estrategia:** La gestión de la Responsabilidad Social en Chile durante el año 2017, estuvo dirigida a:

- Implementar un proyecto destinado a mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores adultos mayores.
- Dar continuidad a los planes y programas de inclusión laboral para personas en situación de discapacidad.
- Entregar herramientas de empleabilidad concretas a los trabajadores, con el objetivo de optimizar su desempeño y mejorar la calidad de su vida laboral.

Caso destacado

Maribel Allendes, auxiliar de limpieza de EULEN Chile desde hace 2 años, participó con gran entusiasmo en el Programa de Alfabetización del Instituto EULEN logrando nivelar el primer ciclo de enseñanza básica, con un excelente resultado. El contar con el apoyo de la empresa, ha permitido su estabilidad laboral, potencia la motivación y facilitar el éxito.



HITOS

RETOS

COLOMBIA



- **Minimización del 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.
- **Identificación de factores diferenciadores** y identificación de factores diferenciadores.
- **Atracción y retención del talento,** de manera que aporten “la milla extra” que se requiere para nuestros servicios.
- **Diversidad e inclusión:** Continuar aplicando criterios de diversidad e inclusión laboral en la compañía.
- **Impulsar las relaciones con los Grupos de Interés externos** y promoción de la Responsabilidad Social Empresarial.
- **Expectativas de Grupos de Interés:** A partir de feedback interno y externo, gestionar las expectativas en materia de RSC.

**Estrategia:** Para el Grupo EULEN Colombia, la responsabilidad social es 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:**

Participación 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. El total de alimentos recolectados fueron donados al banco de alimentos de Colombia.

**Lucha contra el cáncer:** Campaña de recolección de tapas de plástico para donarlas a la Fundación Sanar. Así mismo, EULEN Colombia emitió a esta fundación un cheque a modo de apoyo adicional.

**Patrocina a un niño:** Los empleados de EULEN Colombia, apadrinaron 4 niños de las zonas menos favorecidas de Bogotá, a través de la ONG World Vision con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, promoviendo relaciones de solidaridad y transformación humana.



## HITOS

### MÉXICO



- **Certificación ISO 9001 e ISO 14001:** Acreditación satisfactoria de la Certificación ISO 9001 e ISO 14001 a la versión 2015.
- **Campaña “Sé verde”:** Continuidad a las iniciativas verdes a través de la Campaña “Sé verde” y generación de una conciencia y cultura ambiental en la empresa.
- **Certificación OSHAS 18001:** Preparación e implementación de Fase 1 de la Certificación OSHAS 18001 (o equivalente).
- **Código Ético:** Facilitación de la formación de Curso del Código Ético a través de medios electrónicos (*e-learning*).
- Recertificación de **Business Alliance for Secure Commerce (BASC)**.

## RETOS

- **Certificación ISO 45001:** Preparación e implementación de Fase 1 de ISO 45001 (Antes OHSAS 18001)
- **Cultura de solidaridad:** Reforzar la cultura de solidaridad y Responsabilidad Social entre los empleados del Grupo
- **Medio ambiente:** Compromiso con la disminución en el consumo de papel.
- **Comunicación interna y externa:** Implementación de Programas y/o medios que fomenten la comunicación interna y externa del Grupo EULEN México.

**Estrategia:** La estrategia de RSC del Grupo EULEN en México se centra en mejorar el entorno social, económico y ambiental, con el objetivo de optimizar su situación competitiva y su valor empresarial:

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

### Caso destacado

#### Solidaridad entre los empleados de Grupo Eulen México: Sismo del 19 de septiembre de 2017

Derivado del Terremoto que azotó a la Ciudad de México el 19 septiembre de 2017, con una magnitud de 8.1 grados en escala de Richter, y epicentro a 12 km al sureste de Morelos, (Servicio Sismológico Nacional de México) este terremoto dejó cuantiosos daños en los estados del centro del país. Hubo numerosas pérdidas humanas así como grandes afectaciones materiales a más de 8 Estados de la República. Grupo EULEN comprometido con el bienestar de sus colaboradores, emprendió dos acciones para apoyar a los empleados que fueron afectados por el suceso, ya sea por pérdidas materiales o por el fallecimiento o lesión de algún familiar cercano. Se hizo una recolección de víveres y también se recaudaron fondos monetarios, todo fue entregado a dichos empleados. Este evento mostró la gran solidaridad no solo de Grupo EULEN, sino de todo el país, pero es motivo de orgullo haber demostrado la respuesta inmediata que todos tuvimos en esos momentos, y que superó por mucho las expectativas que puede haber para subsanar los daños causados por un fenómeno natural.



## HITOS

### PERÚ



- **Programa “EULEN Apuesta por Ti”:** En 2017 se amplió el alcance del programa “EULEN Apuesta por Ti” a las tres oficinas administrativas, sede La Molina y Chorrillos adicionales a Magdalena, logrando la participación de 156 personas.
- **Programa de Equidad de Género:** el cual busca promover el liderazgo y empoderamiento de las mujeres y el trabajo sobre nuevas masculinidades.
- **Programa de erradicación contra la violencia de mujeres y niñas** busca generar conciencia sobre este problema social e informar sobre los mecanismos de defensa y prevención.
- **Programa “EULEN Apuesta por Ti”:** Expandir en 2018 el programa “EULEN Apuesta por Ti” fuera de Lima e iniciarlo en la delegación sur.
- **Conformación del Comité de Género multidisciplinario:** ente responsable de la elaboración del Plan de Igualdad.
- **Inserción laboral de víctimas de violencia** provenientes de programas de protección de instituciones gubernamentales.

## RETOS

**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. Además de ello, como parte de las políticas de RSC las cuales se basan en el compromiso con la sociedad, EULEN Perú ha centrado sus esfuerzos en: Educación para adultos y programas con enfoque de género.

### Caso destacado

El programa de alfabetización “EULEN Apuesta por Ti” brinda servicios educativos básicos a través de un convenio de colaboración con el Ministerio de Educación a adultos que no tuvieron acceso a la educación básica regular y tienen interés en compatibilizar sus estudios con sus actividades laborales. La certificación para cada año escolar es emitida por el Estado. Para el año 2017, se amplió el alcance en las tres sedes administrativas de la compañía logrando con ello acercarnos a las zonas sur y este de la ciudad de Lima. Estuvieron participando en este último ejercicio 156 personas, de las cuales el 73 % son trabajadores de EULEN y el 27 % son participantes externos los cuales manifestaron interés como miembros de nuestra comunidad y que fueron convocados a través de las municipalidades, redes sociales u otros organismos.



## HITOS

## RETOS

### ESTADOS UNIDOS



- **Colaboración con instituciones benéficas.** Implementación de programas destinados a personas sin hogar y de bajo recursos. (Chapman Partnership).
- **Participación** en Make a Wish Foundation.
- **Implementación de programas de RSC que involucren a los empleados:** Colaboración con American Cancer Society y Saint Jude Hospital.
- **Evaluar programas de formación continua** y motivación para los empleados con jornadas de integración, educación, actividades deportivas y proyectos Ambientales.
- **Continuar colaborando** en actividades sociales y de beneficio para la comunidad.
- **Establecer políticas de buenas prácticas** de protección al medio ambiente.

**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 medio ambiente, siendo factores estratégicos para EULEN América.

### Caso destacado

#### ChapMan Partnership

Colaboración en la Organización Chapman en un programa para personas sin hogar al proporcionar un programa integral de apoyo que incluye alojamiento de emergencia, comidas, salud, atención dental y psiquiátrica, guardería, capacitación laboral y asistencia para asegurar una vivienda estable.



## HITOS

## RETOS

### PANAMÁ



- Potenciación del sector de mantenimiento.
- **Desarrollo de líneas de limpieza especializada:** industrial, hospitalaria, centros comerciales.
- **Desarrollo del Facility Services (FS)** en sector del property management o como apoyo a compañías de Facility Management (FM).
- **Conseguir mantener lo logrado** y ampliar los objetivos en los sectores iniciados en 2017.
- **Mayor desarrollo** en los ámbitos de FM y FS para grandes clientes.
- Penetración en mantenimientos cada vez más especializados.
- **Ampliar los servicios diseñados** específicamente para cliente.

**Estrategia:** 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. Además, EULEN Panamá busca establecer posibles acuerdos con proveedores que generen un valor añadido a la compañía (tanto para el cliente como para el medio ambiente).



## HITOS

## RETOS

### PORTUGAL



- **Inclusión:** Apoyo a trabajadores con problemas psicosociales.
- **Igualdad de oportunidades:** Promoción de la igualdad de oportunidades de empleo y de género.
- **Conciliación:** Promoción del equilibrio entre la vida profesional y la vida familiar.
- Promover las prácticas laborales no discriminatorias.
- Continuar promoviendo el equilibrio entre la vida profesional y la vida familiar.
- Promover la práctica de hábitos saludables en la vida de los trabajadores.
- Concienciar a los trabajadores de la importancia del sigilo de la información y datos personales que tengan acceso en las instalaciones de los clientes.
- Promover relaciones con instituciones con el objetivo de promover el empleo y eventual integración en la empresa de personas desempleadas que apoyen.
- Colaborar en actividades sociales y de beneficio para la comunidad.
- Compromiso con la disminución en el consumo de papel, residuos, energía eléctrica y combustible.

**Estrategia:** La estrategia de RSC para EULEN Portugal está basada 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.
- Implementaciones de procedimientos relativos a la protección de datos.



### Identificación del riesgo

Clasificación en función de:

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

### Análisis del riesgo (Construcción del mapa de riesgos)

Permite obtener:

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

### Evaluación del riesgo (Jerarquización)

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

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

### Tratamiento del riesgo (Planes de acción)

- Medidas para reducir o eliminar el riesgo.

### Seguimiento y revisión de los planes de tratamiento de riesgos

Garantizar la eficacia de las medidas tomadas.

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

## GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para el Grupo EULEN, es una prioridad estratégica llevar a cabo un apropiado proceso de identificación y gestión de los riesgos y las oportunidades. El proceso de gestión de riesgos permite responder eficazmente ante las posibles eventualidades a las que se puede enfrentar la compañía, determinando los posibles impactos y su recurrencia, con el objetivo de implantar medidas de mitigación necesarias. Por su parte, una correcta identificación y gestión de oportunidades resulta fundamental para abordar con éxito las futuras necesidades de la organización y sus clientes, mediante la adopción de nuevas prácticas, la creación de nuevos servicios, la apertura de nuevos mercados, la implantación de nuevas tecnologías, etc.

Con respecto a la gestión de riesgos, en 2016, se actualizó y aprobó por parte de la Dirección del Grupo EULEN el Mapa de Riesgos de la compañía en España, de acuerdo con el Procedimiento de Gestión del Riesgo. Este procedimiento, dirigido a identificar los riesgos que puedan presentarse en la organización, está disponible para todos los empleados en la intranet de la compañía. En 2017, se ha trabajado en la actualización del Procedimiento de Gestión del Riesgo, que se publicará en 2018.

Una vez actualizado y aprobado el Mapa de Riesgos de la compañía en España, en 2016 se comenzó la creación e implantación de Mapas de Riesgos específicos en los países más representativos en los que está presente el Grupo en cuanto a volumen de negocio. De este modo, en 2017, el Grupo EULEN dispone de un Mapa de Riesgos en siete países: España, Portugal, México, República Dominicana, Colombia, Perú y Chile. El objetivo del Grupo es completar la implantación en el resto de los países en los próximos ejercicios. Para ello, se está trabajando en la homogenización de los criterios en la evaluación y análisis de riesgos.

Así mismo, la Dirección del Grupo EULEN ha determinado los encargados de control de cada riesgo y los trabajadores involucrados. Estos responsables serán los responsables de los controles a implantar, las acciones de mejora y los indicadores con los que se medirá cada riesgo.

### Proceso de gestión de riesgos

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

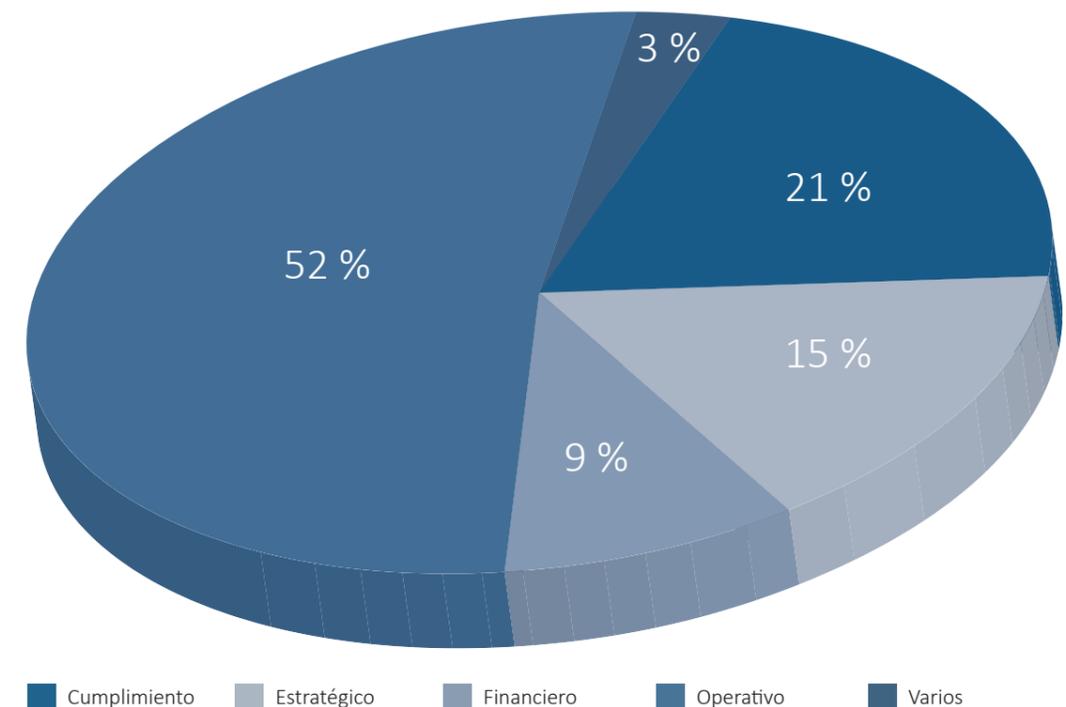
Las etapas que se contemplan en el proceso de valoración del riesgo adoptado por el Grupo EULEN son:

## Resultado del mapa de riesgos de la compañía

El Grupo EULEN, en su proceso de gestión de riesgos, ha llevado a cabo en 2017 un proceso de homogeneización de los riesgos detectados por la Dirección, con el objetivo de agruparlos adecuadamente en los Mapas de Riesgos específicos de cada país.

En este sentido, se detalla el número de riesgos detectados por cada país, clasificados por el tipo de riesgo (riesgos de cumplimiento, estratégicos, financieros, operativos y otros). En total, se han identificado unos 100 riesgos importantes o muy importantes en los siete países.

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



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

	ESPAÑA	PORTUGAL	MÉXICO	REP. DOMINIC.	CHILE	COLOMBIA	PERÚ	TOTAL
Muy importante	8	3	-	5	5	3	1	25
Importante	12	3	15	6	11	8	21	76
	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>101</b>

Entre los riesgos identificados por el Grupo EULEN, cabe destacar:

- Cambios en la regulación, especialmente relativa a la legislación laboral.
- Impacto en la imagen corporativa asociada a sucesos determinados relacionados con el Grupo EULEN.
- Dificultad de captación y retención de empleados en países emergentes así como traslados entre países.
- Bajas barreras de entrada en determinados servicios.
- Incertidumbre ante la evolución de los tipos de cambio.
- Riesgos en materia de protección de datos en base al nuevo Reglamento Europeo de Protección de datos.

### Hito conseguido

En 2017 se definieron las fichas de cada uno de los riesgos identificados en el Mapa de Riesgos, iniciándose el tratamiento exhaustivo de cada uno de ellos. Además, se han revisado y actualizado las matrices de riesgos en los siete países donde está implantada esta metodología.

### Retos a 2018

De cara a 2018, en los países en los que está implantada la metodología de Gestión de Riesgos, se pretende verificar la efectividad de las acciones y controles implantados así como asegurar la correcta gestión de todos los riesgos identificados. En 2017 ya se han comenzado a realizar auditorías internas con este propósito. Asimismo, en Costa Rica y Panamá, está previsto empezar con la puesta en marcha del Sistema Normativo.

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y CÓDIGO ÉTICO

El Grupo EULEN cuenta con una cultura sólida de cumplimiento y ética empresarial, siendo un asunto estratégico para la compañía debido a su posible impacto en la reputación y en la imagen de marca. Por ello, se dispone de mecanismos de control internos eficientes que proporcionan una notable ventaja competitiva y reafirman el compromiso de la compañía por una gestión responsable.

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

### MECANISMOS DE CONTROL

- **Sistema de Prevención de delitos:** Se articula en base a la Norma “N-0015/830 Sistema de Prevención de delitos en las Empresas del grupo”, publicada en 2015, y es el mecanismo a partir del cual se gestionan las posibles infracciones asociadas con comportamientos no alineados con los valores de la compañía, que puedan ser considerados fraudulentos o corruptos. El cumplimiento de la Norma recae sobre la Comisión de Prevención de Delitos, y en la actualidad continúa su implantación a nivel internacional.
- **Mapa de Riesgos Penales:** La compañía completó en 2016 la elaboración del Mapa de Riesgos Penales del Grupo EULEN, el cual refleja cuales son los riesgos penales a los que está expuesta la compañía. Este mapa es independiente del Mapa de Riesgos de la Compañía y ha sido aprobada por el Comité de Prevención de Delitos y es actualizado cada año.
- **Modelos contractuales éticos:** En relación a la subcontratación de servicios, los modelos de contratos del Grupo EULEN cuenta con cláusulas en las que se exige al subcontratista cumplir con toda la normativa aplicable en prevención de delitos. En aquellos modelos de contratos propuestos por el cliente, el Grupo EULEN firma el 100% de los contratos que incluyan este tipo de cláusulas.
- **Código Ético:** Publicado en 2013 y aprobado por el máximo Órgano de Gobierno, 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 ético, responsable y respetuoso con la legalidad vigente. Todos los empleados del Grupo conocen y han mostrado su consentimiento al respecto y están obligados a su cumplimiento desde el momento en que se incorporan a la Compañía. En este sentido, cualquier empleado del Grupo o de sus Grupos de Interés podrá denunciar los presuntos incumplimientos del Código Ético que detecte en las empresas del Grupo o en sus empleados. De esta manera, proveedores, subcontratistas y clientes también deben regirse por los principios del Código.
- **Comité de Ética del Grupo EULEN:** Órgano responsable de garantizar el cumplimiento del Código Ético. Este Comité está integrado por las Direcciones Corporativas de Recursos Humanos y Organización y Control, Dirección Departamento de Asesoría Jurídica de España, además de un puesto rotativo a elección de la Dirección del Grupo.

## FORMACIÓN

Existen distintos cursos de formación en Código Ético y en el Sistema de Prevención de Delitos en todas las geografías donde la compañía está presente, tanto presenciales como on-line. A lo largo de 2018, el objetivo consiste en terminar la impartición presencial, de manera que en junio la totalidad de los empleados indirectos la hayan recibido.

## CANAL DE DENUNCIA

Se dispone de un buzón de denuncias para comunicar de manera confidencial todas aquellas actuaciones que puedan ser susceptibles de vulnerar el Código Ético de la compañía. Además, el Grupo EULEN toma las medidas oportunas para dar soluciones a las diferentes incidencias registradas y evitar que redunden en una responsabilidad penal para la compañía.

Este año, se han creado buzones de denuncias en las web corporativas del Grupo, permitiendo la posibilidad de comunicación por parte del resto de Grupos de Interés. Cabe destacar, que en 2017 no se han producido incidentes significativos sobre incumplimientos del Código Ético ni delitos con responsabilidad penal para la compañía.





I+D+i aplicada  
a procesos y  
servicios

EULEN Proactiva  
Servicios Diseñados  
Espacios co-creación

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

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

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

El Grupo EULEN cree firmemente que los servicios que presta a sus clientes son activos que se pueden diseñar en los que se puede crear una ingeniería asociada a los mismos a partir de modelos, métodos y herramientas. En este sentido, el Departamento de I+D+i del Grupo EULEN ha estado trabajando en la adquisición del conocimiento adecuado sobre ingeniería de servicios, dando lugar, por ejemplo a la creación de una metodología nueva y propia del Grupo, denominada MRS.

Actualmente, el Grupo EULEN trabaja en tres programas asociados a la ingeniería de servicios:

#### EULEN PROACTIVA

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



## SERVICIOS DISEÑADOS

Los servicios diseñados son modelos de servicios creados específicamente para dar soluciones útiles, de calidad y más eficientes a los clientes del Grupo EULEN. Estos servicios, han sido elaborados desde tres perspectivas: perspectiva del cliente, del usuario y de la propia empresa que los presta. Para su elaboración, se utilizan metodologías y herramientas propias elaboradas por el Grupo, como son el sistema de representación de servicios (MRS), el proyecto analítico (DSP) o los talleres de diseño. Los Servicios Diseñados son productos intangibles, producidos exclusivamente por el Grupo EULEN, que se materializan en un soporte físico específicamente concebido para definirlos correctamente.

En 2017 se han diseñado e implantado diez nuevos servicios y se espera que en 2018 la cifra se eleve a más de 20.



### Caso destacado

#### GESTIÓN INTEGRAL DE ESPACIOS Y REUNIONES

El Grupo EULEN ha creado un servicio diseñado que permite la gestión integral de espacio y reuniones de trabajo para crear una experiencia diferente y completa a través de personas y tecnología.

El servicio de gestión integral incluye la planificación de la reserva de salas, la elaboración del planning de la reunión, el envío de convocatorias a todos los asistentes, la instalación del equipamiento tecnológico, la gestión del servicio de catering y azafatas, servicio de reprografía, servicio de traducción, gestión de la seguridad y control de incidencias, correcto cierre de reunión, supervisión de las salas, así como el mantenimiento y plan de contingencia de los equipos involucrados.



## EULEN CONCILIA

### Caso destacado

EULEN Concilia es un servicio diseñado que proporciona a sus clientes orientación y asesoramiento ante necesidades sociales, educativas y de salud que puedan tener los empleados de la empresa, la gestión de compras *onsite* en el centro de trabajo para mejorar la calidad de vida de los empleados, así como la creación y transformación de espacios comunes y zonas verdes (salas de reuniones, lugares de descanso, zonas ajardinadas, cubiertas vegetales, jardines verticales, huertos laborales y jardinería interior).

Asimismo, se proporcionan paquetes de servicios destinados a colectivos de empleados tales como clases grupales deportivas, fisioterapia, nutricionista, guardería, mensajería, etc.



## ESPACIOS DE CO-CREACIÓN

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

En su conjunto, en 2017 el Grupo EULEN a través de su departamento de I+D+i, ha completado 15 proyectos de innovación (diez proyectos de servicios diseñados, tres proyectos de EULEN Proactiva y dos espacios de co-creación).

En su apuesta por la potenciación de la innovación en el conjunto de la sociedad, cabe destacar que el Grupo EULEN posee el primer departamento universitario de I+D+i del Grado en Ciencia, Gestión e Ingeniería de Servicios. Se trata del primer Grado de Ingeniería de Servicios creado en España, propuesta innovadora y singular cuyo objetivo es formar profesionales altamente cualificados en el sector servicios. El Grado pretende formar "Especialistas de Servicios" con conocimientos científicos-técnicos, económicos y sociales que les permitan crear modelos para mejorar la productividad, calidad e innovación de los servicios. Los estudiantes del Grado se incorporan al Grupo EULEN en la asignatura de Prácticas Profesionales, formándose e involucrándoles directamente en el diseño de nuevos servicios y otros programas de I+D+i. Además, numerosos estudiantes deciden desarrollar su Proyecto Fin de Grado en colaboración con el Grupo EULEN relacionado con el diseño de algún servicio en concreto. Cada año, entre 8 y 10 estudiantes se incorporan a la compañía, procedentes de este Grado.



# El capital humano: nuestro principal activo

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

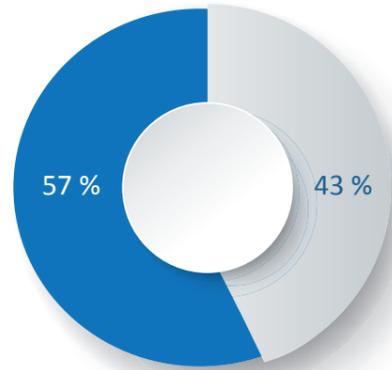
Entender el capital humano como la suma de los conocimientos, habilidades y capacidades de los empleados que posibilitan el éxito empresarial, es fundamental para alcanzar el modelo de excelencia que el Grupo EULEN persigue. Por ello, es fundamental garantizar unas condiciones laborales de calidad, un entorno de trabajo saludable y seguro y una igualdad en las oportunidades de todos los colectivos.

En este sentido, el área de recursos humanos del Grupo EULEN ejerce un papel fundamental en la alineación del capital humano con la estrategia corporativa, estableciendo una comunicación basada en la confianza y el respeto, que permite convertir ese conocimiento y habilidades en posibilidades concretas de consecución de objetivos.



## EMPLEO EN EL GRUPO EULEN

A 31 de diciembre de 2017, la plantilla total del Grupo EULEN contaba con 88.710 profesionales un 3 % más que en 2016, debido principalmente al aumento de la plantilla en el área geográfica de Iberia.



- Empleados España.
- Empleados internacional.

Región*	2015	2016	2017	Var. %
EMEA	51.222	49.655	52.148	5 %
América del Norte	16.223	16.833	15.807	-6 %
América del Sur	19.087	19.718	20.755	5 %
<b>TOTAL</b>	<b>86.532</b>	<b>86.206</b>	<b>88.710</b>	<b>3 %</b>

\* EMEA: España y Portugal

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

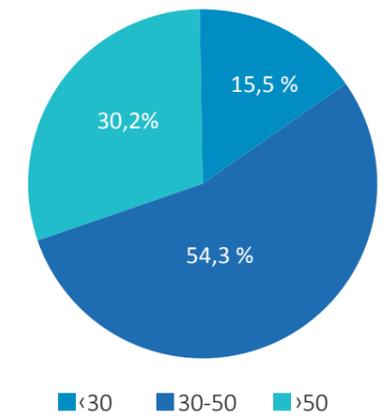
\* América del Sur: Chile, Colombia y Perú.

## Principales indicadores de composición de la plantilla del Grupo EULEN

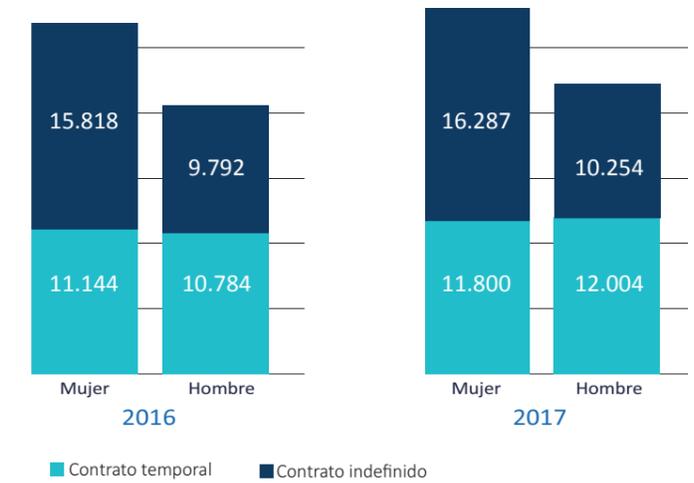
PLANTILLA FINAL EN EULEN (% TRABAJADORES POR GÉNERO)



PLANTILLA FINAL EN EULEN ESPAÑA (% TRABAJADORES POR EDAD)



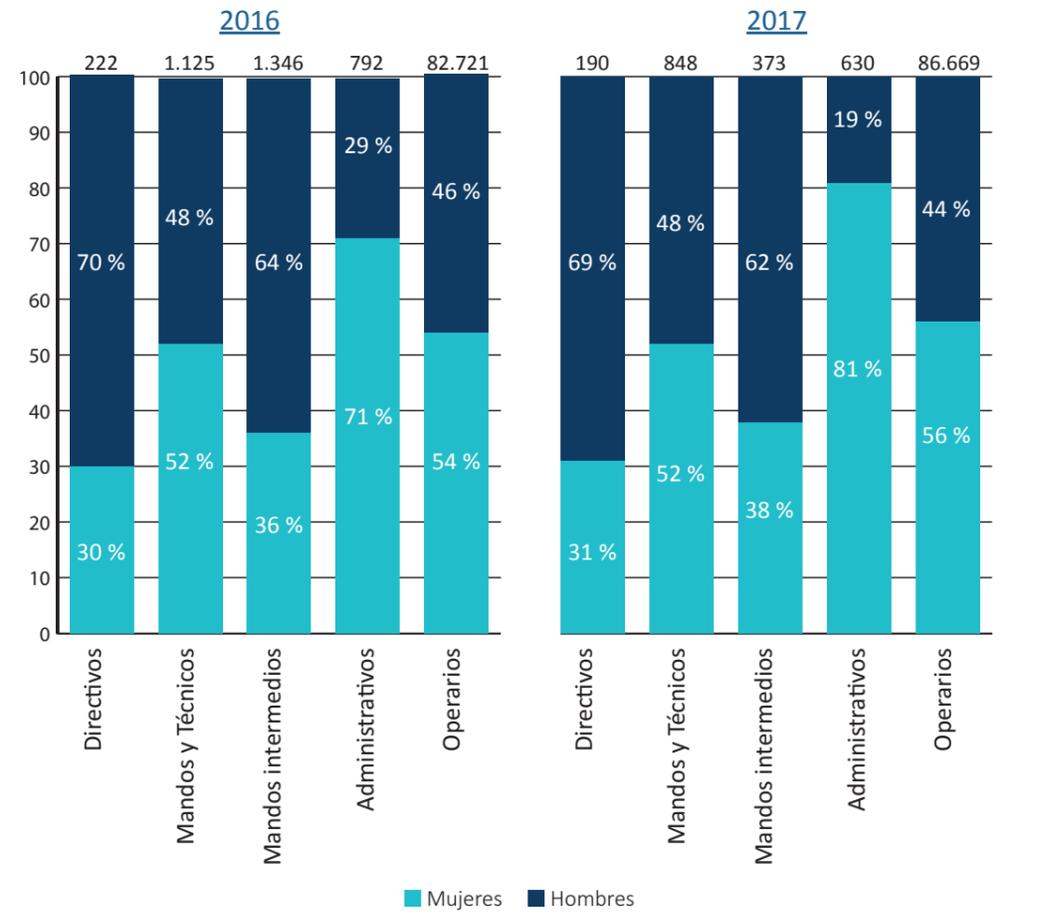
PLANTILLA FINAL EN EULEN ESPAÑA (Nº DE TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO)



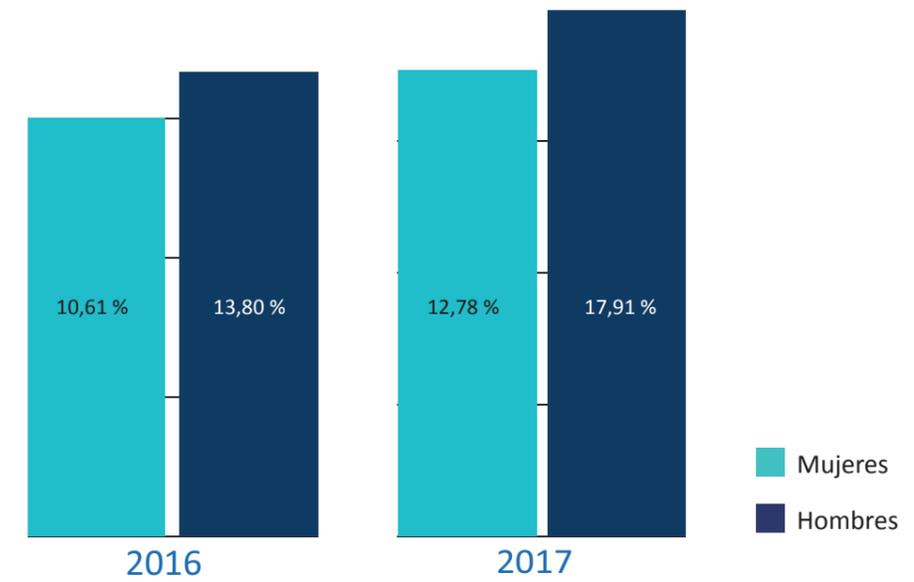
PLANTILLA FINAL EN EULEN ESPAÑA (Nº DE TRABAJADORES POR TIPO DE JORNADA Y GÉNERO)



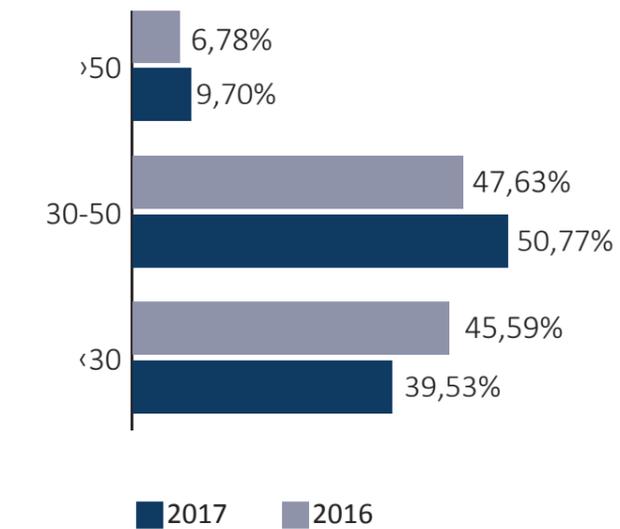
PLANTILLA EN EULEN DESGLOSADA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO (ESTRUCTURA)



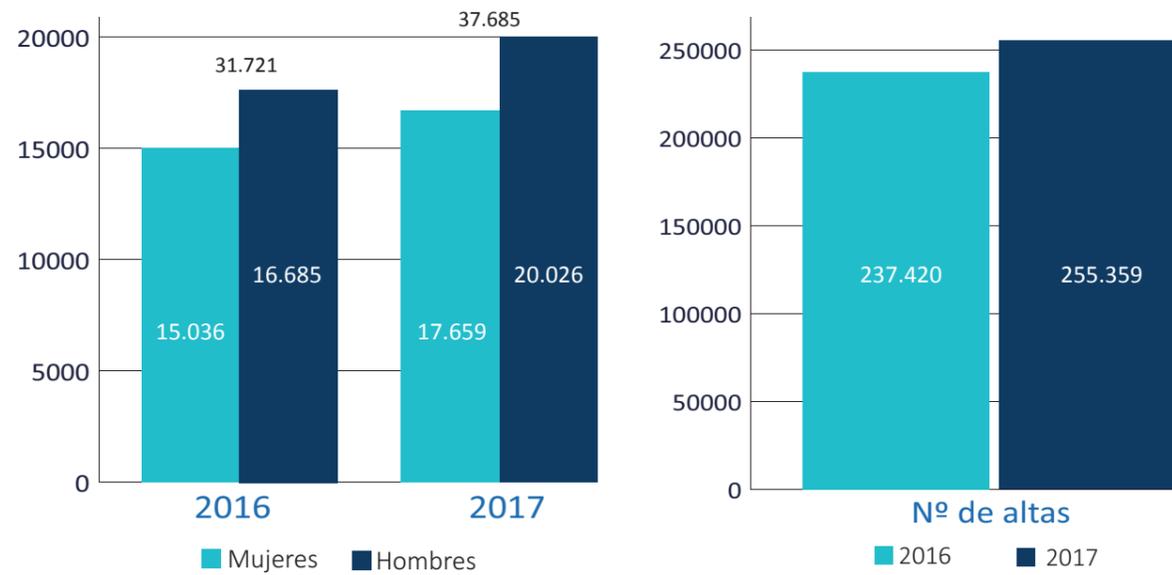
ROTACIÓN VOLUNTARIA EN EULEN ESPAÑA (% ROTACIÓN VOLUNTARIA POR GÉNERO)



ROTACIÓN VOLUNTARIA EN EULEN ESPAÑA (DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL POR EDAD)



NUEVAS INCORPORACIONES\* A EULEN ESPAÑA DESGLOSADA POR GÉNERO



\* **Nuevas incorporaciones:** Personal que por primera vez trabaja en la Compañía.

\*\* **Incorporaciones totales:** Incorporaciones independientemente de su primera vinculación contractual con la compañía o no.

## Relación empresa-trabajadores (102-41)

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

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

Negociaciones colectivas	Foros con sindicatos
<ul style="list-style-type: none"><li>Más de 80 negociaciones colectivas, a través de Asociaciones Empresariales.</li><li>Algunos ejemplos son: ASPEL, APROSER, ASEJA, ASERPMA, AMI ASEMPLERO y la CEOE.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Abordar la situación del sector, analizar su problemática y plantear acciones para su impulso y mejora mediante la participación en:<ul style="list-style-type: none"><li>El Observatorio Estatal del Sector de Limpieza de edificios y locales.</li><li>El Observatorio Sectorial de la Seguridad Privada.</li></ul></li></ul>

Además, la compañía realiza su actividad dentro de un marco ético de respeto a los derechos humanos y los principios del Pacto Mundial, al que pertenece desde 2002. Esto se recoge en su Código 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.

El Grupo EULEN está trabajando actualmente en una Política de Igualdad y un protocolo.

- Plan de prevención de todo tipo de acoso.** El Grupo EULEN posee una Política que refleja el compromiso de la compañía en la prevención y supresión de todas las formas de acoso en el ámbito de su Organización. En este sentido, con el fin de asegurar que sus trabajadores no sean víctimas de acoso, el Grupo

EULEN ha creado procedimientos de denuncia, de investigación y de solución para afrontar este tipo de problemas, que se han incorporado al Sistema Normativo del Grupo. Cualquier posible situación de acoso será tratado con la seriedad del caso, en forma rápida, confidencial e imparcial. El Sistema Normativo del Grupo EULEN faculta a todos sus empleados para denunciar ante los órganos internos competentes cualquier acto de acoso en el lugar de trabajo.

(102-41)

- Política de contratación laboral.** Publicada a finales de 2016 en EULEN España, la Política contiene los principios y criterios generales que rigen la contratación laboral del GRUPO EULEN en los distintos países en los que desarrolla su actividad, desde la existencia de una vacante, hasta la incorporación del trabajador a la empresa. La Política, pretende asegurar la no discriminación en el acceso al empleo, garantizando la utilización de criterios profesionales en cuanto a la idoneidad del candidato para cada puesto de trabajo, en atención a las exigencias del Compromiso por la Responsabilidad Corporativa en la prestación de servicios a sus clientes. Los Principios de la Política son:
  - Impulsar la misión, visión y los valores del GRUPO EULEN,
  - Promover la igualdad efectiva entre hombres y mujeres,
  - Potenciar la contratación de trabajadores/as de grupos sociales que se encuentren sub-representados,
  - Revisar la contratación de familiares, allegados y/o referidos de empleados del Grupo,
  - Optimizar los recursos humanos para mejorar la competitividad de la empresa,
  - Consolidar empleo de calidad y facilitar la flexibilidad laboral,
  - Priorizar la promoción interna.
- Comité de personas.** Tiene como objetivo la toma de decisiones sobre los empleados que forman parte de la estructura del Grupo EULEN en España. En los comités se tratan temas relativos a Promociones, Planes de sucesión, Planes de desarrollo, Formación, Retribución, Incentivos, Gratificaciones, Desvinculaciones y otros temas relacionados con la gestión de personas.

## Comunicación bidireccional con empleados

El Grupo EULEN, entiende que el fomento la cultura corporativa y el sentimiento de pertenencia a la organización, empieza con implicar a los empleados en los resultados y objetivos de la organización. En este sentido, una comunicación eficaz, transparente y fluida a lo largo del año es fundamental.

Para ello, el Grupo EULEN dispone de varias herramientas de comunicación a través de las cuales informa periódicamente de todo lo que sucede en la compañía:

- Portal Corporativo del Empleado,** Operativo desde el 2012 para todos los empleados a escala global. Incluye un Directorio Global de empleados para el intercambio de conocimiento entre los empleados, se posibilita la creación de “comunidades” y el contacto con cualquier empleado de los 14 países en los que está presente.
- Revista interna Nosotros**
  - Periodicidad: trimestral.
  - Formato: digital
  - Destinatarios: empleados de estructura
  - Contenido: artículos, entrevistas y reportajes sobre actividades sociales, los

empleados, así como noticias relevantes corporativas, de las zonas y países en los que se encuentra la compañía, etc.

• **Boletines internos Entre Nosotros**

- Periodicidad: bimestral y cuatrimestral para el área de sociosanitarios
- Formato: papel
- Destinatarios: empleados directos
- Contenido: artículos, entrevistas y reportajes sobre reconocimientos a empleados, agradecimientos de clientes, visitas y actividades internas de la compañía, etc.

Estos canales de comunicación interna permiten 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.



• **Campus Virtual de la Universidad Corporativa EULEN (UCE)**

- Operativo desde el 2017 para todos los empleados alumnos de la UCE.
- El Campus Virtual pone a disposición de los empleados noticias referentes a la formación en curso. Además, posibilita la interacción entre alumnos en distintos países (Aulas virtuales) y potencia la colaboración interna (Open learning y “Enseña lo que sabes”).

**Política retributiva**

El modelo de retribución del Grupo EULEN, está integrado en su Política Retributiva, alineada con la estrategia de la compañía para favorecer la calidad de vida profesional y familiar, y fomentar un rendimiento laboral eficiente y de calidad.

La Política Retributiva se sustenta en los siguientes pilares:

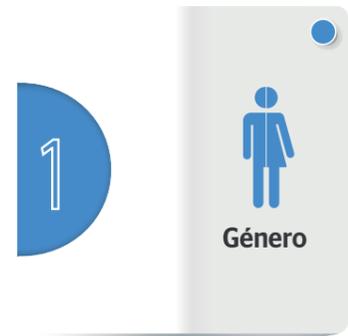
- **Sistema de Retribución Fija** retribuye al empleado por el desempeño de su puesto de trabajo con cantidades fijas y consolidadas. La retribución fija se pacta directamente con cada trabajador antes de la firma del contrato y no va ligada a otros objetivos o variables.

- **Sistema de Retribución Variable:** funciona como herramienta para dirigir a los empleados hacia la consecución de los objetivos estratégicos de la Compañía. En este sentido, la remuneración variable se establecen en base a los objetivos marcados y los resultados alcanzados.
- **Plan de Retribución Flexible:** permite adecuar la retribución a las necesidades personales y familiares del trabajador, de manera voluntaria e individualizada, sustituyendo parte de su salario en metálico por la contratación de determinados productos y/o servicios que tienen un tratamiento fiscal ventajoso.
- **Beneficios Corporativos:** contribuyen a garantizar ciertas necesidades básicas de los empleados, a través de cupones descuento y ofertas en diferentes medios digitales. En 2017, los empleados del Grupo EULEN se han beneficiado, principalmente, de las categorías de “vacaciones y viajes”, “alimentación y supermercados” entre otros beneficios. Como resultado, en 2017 el ahorro total de los empleados asciende a más de 82.000 €.



## DIVERSIDAD E INTEGRACIÓN

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



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



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



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

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



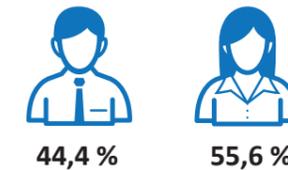
**2.955** empleados con distinta nacionalidad a la española y un total de 90 nacionalidades trabajando en EULEN España.

## DIVERSIDAD DE GÉNERO

El Grupo EULEN está comprometido con la igualdad y la diversidad, y para ello promueve un entorno de trabajo inclusivo donde los empleados puedan contribuir a su propio éxito y al de la compañía.

Para ello, este principio se materializa transversalmente a través de todas las políticas de gestión de recursos humanos en la compañía: contratación, selección, formación, medición del desempeño, promoción, retribución, condiciones de trabajo, conciliación de la vida familiar y laboral, comunicación y prevención del acoso.

En 2017, la mujer representa más de 55 % de la plantilla del Grupo EULEN. Para fomentar el papel de la mujer en la compañía, se desarrollan iniciativas que favorecen el acceso a las posiciones de Dirección. Muestra de este compromiso es la posición de Presidencia de la compañía, que está ocupada por una mujer.



En la Política de contratación del Grupo EULEN, uno de los principios generales es promover la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. En este sentido, la Política hace referencia al establecimiento de planes de igualdad que traten de garantizar una presencia equilibrada de mujeres y hombres en todos los grupos profesionales.

## DIVERSIDAD GENERACIONAL

Las personas menores de 30 años y mayores de 50 años son un colectivo que se enfrenta a diversos problemas para incorporarse al mundo laboral. En este sentido, el Grupo EULEN impulsa la contratación de estos colectivos, contando con más del 45 % de la plantilla comprendida entre estas edades.



En 2017, la Fundación Transforma España ha lanzado una nueva edición del Programa Multicompañía, en el que el Grupo EULEN, por segundo año consecutivo, ha colaborado junto a otras grandes Corporaciones.

En este programa, las empresas ofrecen a los "jóvenes talentos" experiencias de desarrollo diversas y enriquecedoras, con el fin de impulsar el auto-liderazgo de los jóvenes, desarrollar nuevas competencias, el conocimiento y la comprensión de otras realidades en un ambiente colaborativo, trabajo en equipo y con profesionales de sectores empresariales muy diversos.

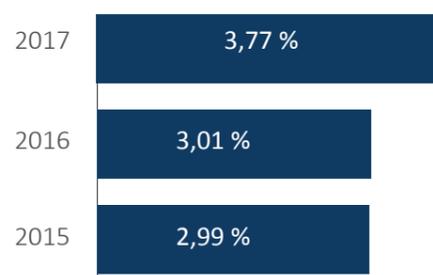
## INCORPORACIÓN DE COLECTIVOS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL A LA PLANTILLA

### Inserción y formación laboral de personas con discapacidad

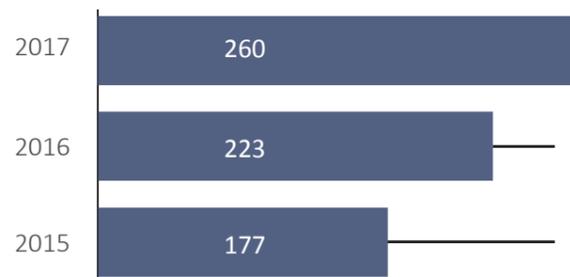
El Grupo EULEN favorece la integración de profesionales con discapacidad en la plantilla y por ello, desarrolla iniciativas para promover su desarrollo profesional en la compañía. En este sentido, destaca la impartición de cursos de lenguaje de signos para aquellos empleados que lo soliciten.

A 31 de diciembre de 2017, el Grupo EULEN en España contó con 1899 profesionales con algún tipo de discapacidad lo que supone un 3,77 % de la plantilla. A continuación, se refleja la evolución anual de este colectivo en la compañía:

#### PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PLANTILLA DE EULEN ESPAÑA (Nº Y PORCENTAJE DE TRABAJADORES)



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



El aumento de las personas con algún tipo de discapacidad en plantilla se debe principalmente al impulso de las iniciativas de inclusión a través de Centros Especiales de Empleo (CEE). En la actualidad, el Grupo EULEN cuenta con 14 CEE en: Albacete, Cádiz, Ciudad Real, Córdoba, La Coruña, Cuenca, Guadalajara, Madrid, Málaga, Asturias, Las Palmas, Pontevedra, Sevilla y Toledo.

### Inserción y formación laboral de otros colectivos de riesgo de exclusión

El Grupo EULEN mantiene un firme compromiso con los colectivos más desfavorecidos ya sean personas con discapacidad, inmigrantes, personas con riesgo de exclusión social, jóvenes o desempleados de edad avanzada. En este sentido, la Compañía lleva 13 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.



Cabe destacar que el Grupo EULEN ha obtenido el reconocimiento otorgado por la Fundación Integra, de haber alcanzado las 2.000 contrataciones de colectivos con riesgo de exclusión social, desde el comienzo de la colaboración hace aproximadamente dieciséis años. En 2017, se incorporaron 187 empleados procedentes de esta Fundación.

En 2017, el Grupo EULEN ha continuado colaborando con la Fundación Trabajando en Positivo, Fundación que colabora de forma conjunta con distintas entidades en la eliminación de la discriminación existente en el mundo laboral hacia las personas con el VIH. Desde la firma del convenio en 2015, se han incorporado 162 empleados a través de esta Fundación, 57 en 2017.



En este sentido, el Grupo EULEN en España mantuvo en 2017 varios proyectos recurrentes, como los convenios relativos a la inserción laboral con Secretariado Gitano y Fundación Inserta. En 2017 se incorporaron a la compañía 45 personas desde la Fundación Inserta y 50 desde Secretariado Gitano.



Asimismo, destaca la incorporación de 16 empleados gracias a la colaboración con la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) así como el convenio de colaboración con la Asociación AMPARA, que proporciona formación, la inserción laboral y el apoyo a familias en riesgo de exclusión social, principalmente dentro del ámbito penitenciario.



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.

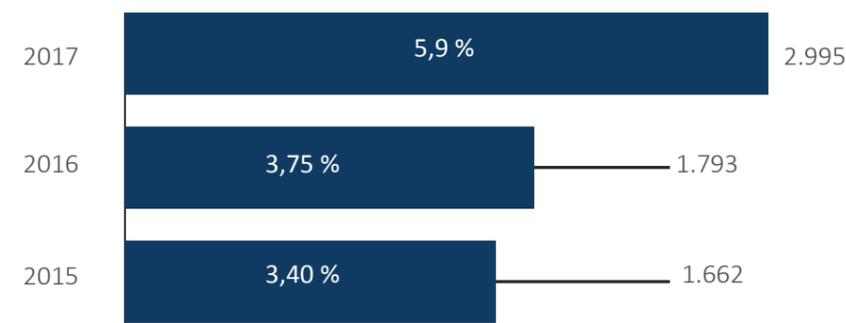
### Diversidad Cultural: Incorporación de personas de distinta nacionalidad a la española a la plantilla de la compañía

En 2017, el Grupo EULEN contó con un total de 2.955 empleados de nacionalidad distinta a la española en España, lo que supone un 5,9% de su plantilla.

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

A continuación, se refleja la evolución de este colectivo en la compañía en los tres últimos años:

#### PERSONAS DE OTRAS NACIONALIDADES EN PLANTILLA DE EULEN ESPAÑA



## FORMACIÓN Y DESARROLLO DE NUESTROS PROFESIONALES

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

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

### Formación y capacitación a empleados

El año 2017, ha sido un año clave en lo referente a la actividad formativa del Grupo EULEN. Actualmente, la compañía cuenta con una clara estrategia de formación definida para los próximos años, y diferenciada en las dos organizaciones que regirán la formación a futuro:

## INSTITUTO EULEN DE FORMACIÓN

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

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

## UNIVERSIDAD CORPORATIVA EULEN (UCE)

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

Cabe destacar que en 2017, se han creado las 7 Aulas Formativas que incorporan todos los conocimientos necesarios para alcanzar la excelencia de los profesionales del Grupo EULEN. Igualmente se ha creado un campus presencial de más de 1.000 m<sup>2</sup> y un Campus Virtual para los alumnos.

A continuación, se exponen los objetivos que se pretende alcanzar con cada una de las aulas formativas de la Universidad Corporativa EULEN (UCE). Cada una de estas Aulas incluye los programas y cursos correspondientes, de diferente índole y formato en función de las necesidades y los perfiles a los que va dirigida:

	Asegurar que las personas recientemente incorporadas al Grupo conozcan directamente de la mano de los máximos responsables; el negocio, los servicios, los proyectos y muy especialmente, la cultura y valores.
	Gestionar y compartir el conocimiento generado por las diversas actividades que la compañía desarrolla en todas sus líneas de actividad, facilitando el conocimiento técnico, la investigación, las buenas prácticas y el <i>networking</i> .
	Disponer de un equipo comercial de profesionales altamente especializados, muy formado, y ágiles den la identificación de necesidades, en la aportación de valor, en disposición de alcanzar acuerdos a largo plazo.
	Entrenar las competencias necesarias para ejercer la función directiva, a través de conceptos, técnicas y herramientas concretas de aprendizaje.
	La Universidad Corporativa EULEN como eje de transmisión de la cultura y valores de la compañía.
	Diversidad, multiculturalidad, y por supuesto idiomas diferentes. Este es el entorno en el que el Grupo EULEN –empresa multinacional– actúa y su razón de ser.
	Desarrollar profesionales con las competencias necesarias para aportar soluciones de valor a clientes, empresas y mercados en un entorno digitalizado.

**51.166**  
personas formadas  
en España,  
un 6,2 % más que  
en 2016

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

Distribución por tipo de formación impartida (España)	2017
Mixta	1 %
Distancia	1 %
Presencial	47 %
<i>e-learning</i>	51 %

Formación impartida por región (horas)	2017
EMEA	332.075
América Sur	199.631
América Norte	405.084
<b>TOTAL</b>	<b>936.790</b>

**936.790** horas de formación impartidas en todo el Grupo EULEN en 2017, un 53 % más que en 2016

### Estrategia de formación digital

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

- @prende
- Campus Virtual de la Universidad Corporativa EULEN (uce.eulen.com)

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

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

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

## PROGRAMAS DE DESARROLLO Y EVALUACIÓN DEL TALENTO

### Programa de desarrollo: Escuela de liderazgo

En 2017 se puso en marcha la 5ª edición de la Escuela de liderazgo. Se trata de un programa de desarrollo para empleados con potencial, cuyo objetivo es impulsar, desde el autoconocimiento, las palancas de desarrollo de cada participante para promocionar a posiciones de mayor responsabilidad:

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

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

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

### Programa de desarrollo: Escuela de mentores

Para el Grupo EULEN, la mejor forma de transmitir el conocimiento, motivar al empleado y 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, en 2017, se desarrolló la 2ª promoción de la Escuela de mentores, que nació como una garantía para que lo mejor de la organización se transmita por las mejores personas a las sucesivas generaciones. Los principales logros obtenidos con este programa, son:

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

### Evaluación del Potencial

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

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

### 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

En el Grupo EULEN la prevención de riesgos laborales es un compromiso basado en la protección y el bienestar de las personas, no una obligación derivada de la legislación aplicable. Por ello, la compañía cuenta con un modelo basado en la mejora continua para garantizar unas condiciones de seguridad y salud óptimas.

En cumplimiento con la Política corporativa de Prevención de Riesgos Laborales, que afecta al conjunto de actividades de la compañía, la compañía evalúa 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, a través de la formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales y de las campañas de concienciación, la compañía promueve la configuración de un entorno de trabajo seguro y el bienestar de sus empleados. De este modo, todas las personas que trabajan en el Grupo EULEN tienen muy interiorizada la importancia de la salud y la seguridad entendiendo que para realizar un trabajo de manera correcta debe realizarse con seguridad.

### Formación en materia de prevención de riesgos laborales

El Grupo EULEN, imparte formación continua en materia de Prevención de Riesgos Laborales a sus empleados orientada a detectar, anticipar, evaluar, controlar y reducir los diversos riesgos que resulten de sus actividades. En 2017, dentro del plan formativo, 28.783 empleados han sido formados en las siguientes áreas:

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

### Campañas de concienciación de los empleados

Anualmente, el Grupo EULEN pone en marcha campañas de concienciación destinadas a informar a sus empleados en aspectos relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo, como la seguridad vial 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, el Portal Corporativo del Empleado y el envío de Newsletter.

En 2017, las principales campañas de concienciación llevadas a cabo son:

**Cultura Preventiva:** campañas enfocadas a prevenir los posibles riesgos a los que se ven expuestos sus empleados en el día a día.:

- Concienciación de RCP (reanimación cardio-pulmonar).
- Ergonomía en los puestos de PVD (pantallas de visualización de datos).
- Equipos de Protección Individual, una herramienta para cuidar tu vida. ¡PRÓTEGETE!
- Sopa de Letras “Integración de la Prevención: La Prevención es Cosa de Todos”, “Lugares de Trabajo”.

**Seguridad Vial:** campañas de refuerzo durante festividades, con mensajes como: “Un atasco, una locura, un accidente”, “Ante una retención: recuerde”, “Gracias por llegar” “Circula Seguro”, “Cómo adelantar a un ciclista” y “Evita tomar alcohol, drogas y medicamentos durante la conducción”.

**Promoción de la salud:** campañas de Prevención de enfermedades cardio y cerebro-vasculares orientada a hábitos saludables: alimentación saludable, dejar de fumar, importancia de realizar ejercicio físico, etc. Todo ello, a través de diferentes “apps” existentes en mercado y el Club EULEN “Grupo EULEN Cuida de ti”.

**Compartir vehículo:** facilitar el contacto entre empleados a través de un tablón de anuncio virtual, para la promoción de las ventajas derivadas del uso compartido del vehículo. Así, los empleados pueden compartir las plazas disponibles de su vehículo (origen/destino, horario, rutas) o buscar plazas disponibles en otro vehículo.

**Caso destacado**

**Servicio de Prevención Comunica**

Mejora de la comunicación interna en materia de prevención de riesgos laborales con un nuevo formato y logotipo, a través de newsletter dirigidas a empleados de todas las geografías.



### Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales

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

#### COMPROMISO

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

### DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES

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

### COMUNICACIÓN

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

### COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

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

### Aplicación Hércules

Aplicación informática que pretende integrar la prevención de riesgos laborales en la organización, y asegurar el cumplimiento de las exigencias en materia preventiva para todos los trabajadores que desarrollan su actividad en España.

Fue diseñada por el Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo EULEN, y en 2017, se ha continuado en la actualización de la misma junto con el departamento de TIC (desarrollador de la aplicación). Las principales mejoras identificadas son:

- Adaptación a los requerimientos de clientes y la administración/autoridad laboral.
- Optimizar el 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.
- Informar de las tareas pendientes de los controles periódicos.
- Creación de indicadores e informes de controles periódicos.

### Certificaciones

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

En 2017, la certificación OHSAS 18001:2007 se encuentra renovada en las siguientes actividades en España:

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

Cabe destacar que el Grupo EULEN dispone de procedimientos documentados que establecen directrices, más exigentes que la legislación de aplicación española, sobre la gestión de la seguridad y salud de los trabajadores.

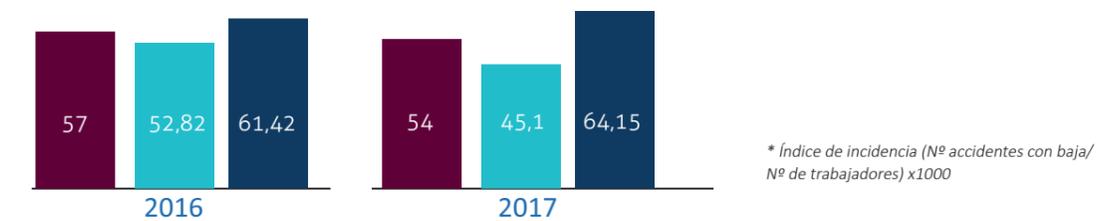
### Índices de accidentabilidad

El Grupo EULEN dispone de un sistema de seguimiento y control de los accidentes de trabajo, su gravedad, sus causas, la forma de producirse, así como la localización de puestos de trabajo con mayor riesgo.

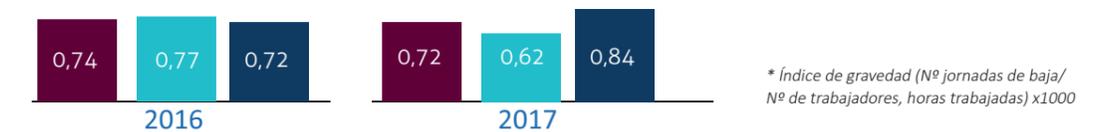
A través de la plataforma informática Delt@ (Declaración Electrónica de Accidentes de trabajo), se registra y comunica a la Administración Pública cada accidente derivado del trabajo a empleados propios y declarado por las Mutuas de Accidente de Trabajo y Enfermedades Profesionales.

A través de distintos índices estadísticos, se permite conocer los valores de la accidentabilidad, así como marcar objetivos de reducción y realizar una comparativa respecto a los índices oficiales por sectores.

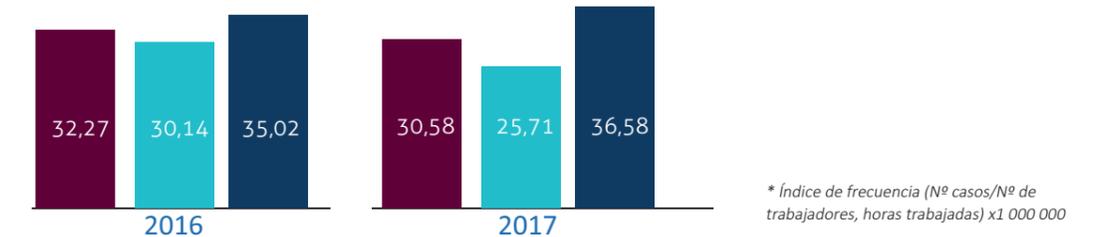
### Índice de incidencia de accidentes de trabajo



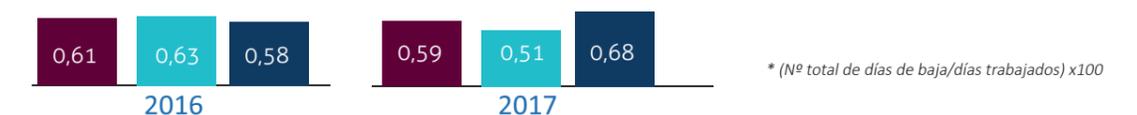
### Índice de gravedad de accidentes de trabajo



### Índice de frecuencia de accidentes de trabajo



### Índice de absentismo



### Víctimas mortales



\* 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.

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

Las iniciativas llevadas a cabo por el Grupo EULEN en este ámbito pretenden alcanzar el objetivo estratégico de fomentar una armonización de responsabilidades laborales y familiares entre los empleados de la compañía, tal y como se recoge en su Código Ético. Prueba de ello es la antigüedad media de los empleados de estructura de la compañía, situada en 14,6 años.

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

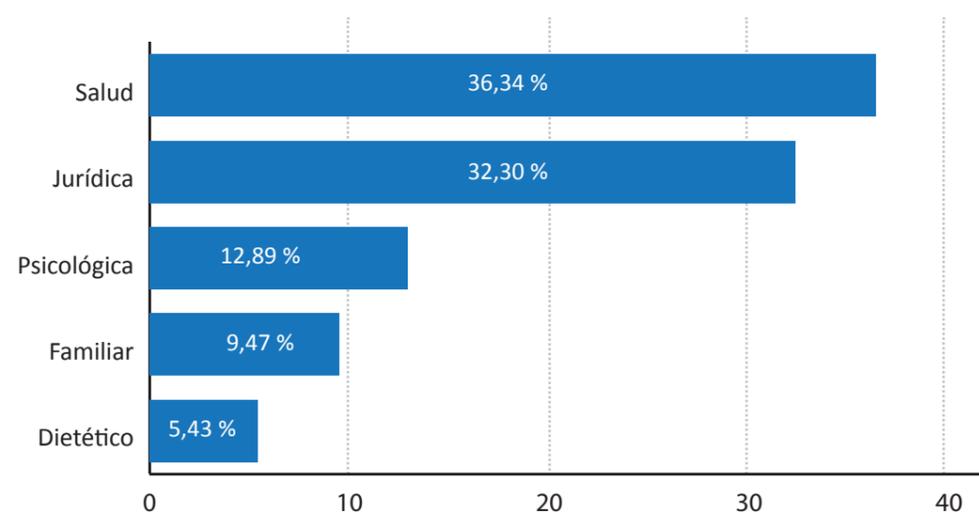
### Teléfono de Orientación Médico-Social

 **900 507 047**

El Grupo EULEN ofrece a sus empleados un servicio de orientación y asesoramiento telefónico sociosanitario, y con cobertura para toda la geografía española, gestionado por profesionales a través de asmedit®.

A través de teléfono de orientación médico-social, los empleados pueden realizar consultas relacionada con los ámbitos médicos, psicológicos, dietéticos/nutricionales jurídicos 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 2017, este servicio ha atendido un total de 644 consultas, distribuidas del siguiente modo:

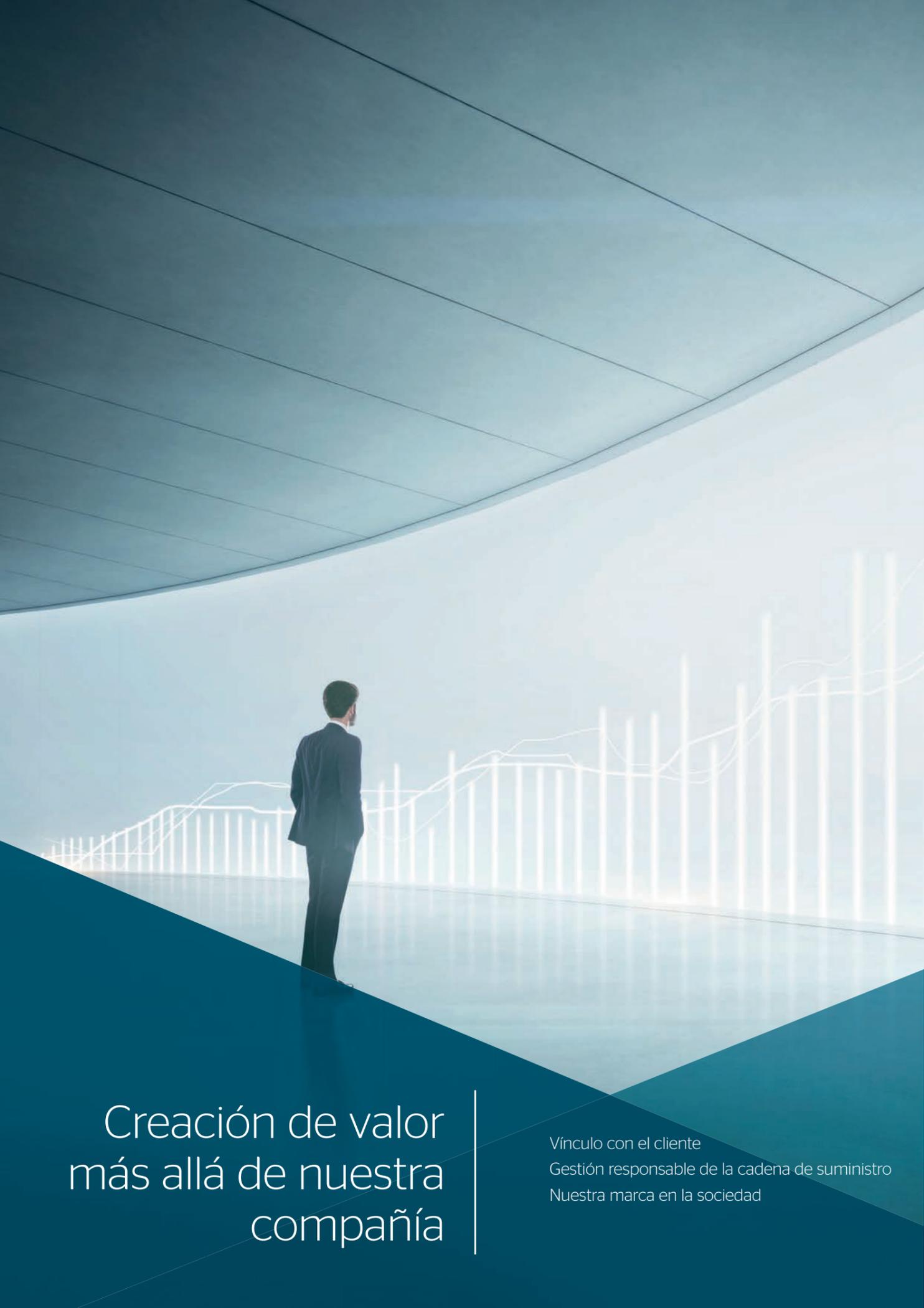


En la siguiente tabla se detallan los principales hitos alcanzados para cada uno de los ejes del capítulo, así como los retos futuros que se marca la compañía para el próximo ejercicio:

Ámbito	Hitos 2017	Retos 2018
<b>EL EMPLEO EN EULEN</b>		
<b>Captación del mejor talento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de un Comité de Personas para la gestión del capital humano de la Compañía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciar la selección de nuevos perfiles para los puestos de estructura a través de la captación del talento de empleados directos.</li> </ul>
<b>Actualización de herramientas corporativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	
<b>DIVERSIDAD E INTEGRACIÓN</b>		
<b>Diversidad e integración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliación de la red de Centros Especiales de Empleo (CEE) con un total de 14 en España.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar favoreciendo la inclusividad de los colectivos más vulnerables.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de igualdad – definición de las acciones de seguimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar con la ejecución de las acciones definidas en el Plan de Igualdad.</li> </ul>
<b>DESARROLLO DE NUESTROS PROFESIONALES</b>		
<b>Formación y Desarrollo de nuestros profesionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extensión del Programa de Evaluación del Potencial: 50 % que quedaba pendiente en Chile e inicio del programa en México.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar con la implantación del Programa de Evaluación del Potencial en los países.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio de proyectos de consultoría / investigación en diversos Programas de la Universidad Corporativa EULEN aplicados a la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidación internacional de la Universidad Corporativa EULEN a través de los diversos programas de sus AULAS.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo la Escuela de Mentores de Grupo EULEN con el fin de orientar a las nuevas incorporaciones y facilitar su integración en la Compañía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de la faceta de investigación de la Universidad Corporativa EULEN.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación del Campus Virtual y la nueva plataforma <i>e-learning</i> para la Universidad Corporativa EULEN.</li> <li>• Segundo año de la Universidad corporativa EULEN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar con el desarrollo de la Escuela de Mentores.</li> <li>• Consolidación de la Universidad Corporativa EULEN como herramienta estratégica de negocio, a través de las Aulas definidas</li> <li>• Avance significativo en el enfoque internacional de la Universidad Corporativa EULEN .</li> </ul>

Ámbito	Hitos 2017	Retos 2018
<b>SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR</b>		
<b>Captación del mejor talento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliación de la Certificación OHSAS a otras geografías y líneas de negocio: Limpieza, Servicios Auxiliares, Seguridad y Trabajo Temporal en Portugal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de preparación y planificación para la transición en un plazo de tres años de OHSAS a la nueva ISO 45001 para la Seguridad y Salud en el Trabajo publicada en marzo de 2018.</li> </ul>
<b>Actualización de herramientas de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar con la adaptación de la herramienta Hércules con el rediseño de las plantillas documentales con menor volumen, división de fichas de evaluación, y continuar integrando el Sistema Normativo.</li> </ul>
<b>Refuerzo de la prevención de la accidentabilidad laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de campañas de concienciación a empleados: Semana de la Prevención, Protégete del sol, Día Mundial del corazón, Día Mundial de la lucha contra el cáncer.</li> <li>Lanzamiento de una campaña de "Ergonomía Postural" en España para todos los trabajadores, directos e indirectos.</li> <li>Realización del curso de formación: Sensibilización uso de carretillas para el personal directo.</li> <li>Elaboración de un Decálogo de movilización de personas en sociosanitarios.</li> <li>Adquisición y Formación en la herramienta ERGO IBV a los técnicos de PRL, para el desarrollo de evaluaciones ergonómicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de estudios ergonómicos en determinados puestos de trabajo de Sociosanitarios, Medioambiente y Limpieza.</li> <li>Creación de un nuevo curso de formación de Liderazgo en la prevención.</li> <li>Continuar con el desarrollo de campañas de concienciación: trastornos muscoesqueléticos en Limpieza y Sociosanitarios; Golpes, Choques contra objetos y caídas; hábitos saludables, etc.</li> <li>Colaboración con la Fundación Mapfre para promover la salud en el ámbito laboral.</li> </ul>





# Creación de valor más allá de nuestra compañía

Vínculo con el cliente  
Gestión responsable de la cadena de suministro  
Nuestra marca en la sociedad

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

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

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



## VÍNCULO CON EL CLIENTE

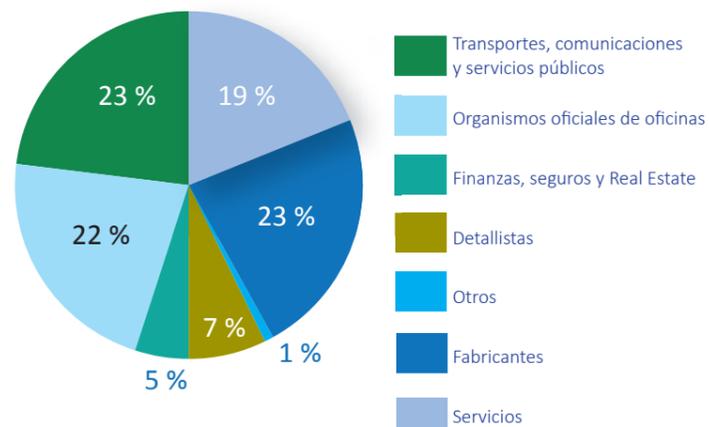
En un entorno cada vez más competitivo, la valoración positiva de los clientes actuales resulta determinante en la decisión de compra clientes futuros ante la gama de productos y servicios ofrecidos por las compañías. Por este motivo, el Grupo EULEN, como parte de sus valores, apuesta por promover la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

Siendo la calidad de los servicios un pilar estratégico del Grupo EULEN, la satisfacción de los clientes se convierte en indicador clave para la compañía, ya que influye directamente en la evolución del negocio y en la permanencia de la Compañía en el tiempo. El Grupo EULEN pretende continuar siendo la primera opción de compra para sus más de 7.000 clientes del sector público y privado, gracias a servicios excelentes e innovadores que superen sus necesidades y expectativas.

Además, resulta imprescindible ser reconocida como una compañía que genera confianza en la sociedad, con transparencia y honestidad como valores clave, formando una parte importante en el desarrollo de las personas y demostrando el respeto con el medioambiente.

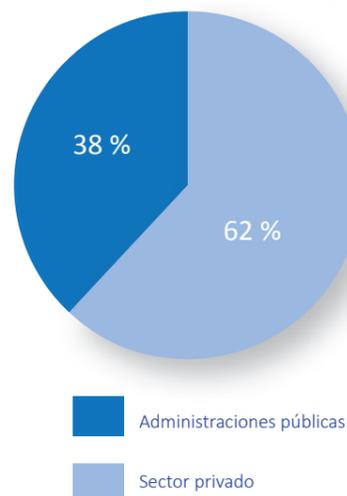
A continuación, se muestra la distribución sectorial de la cartera de clientes en porcentaje del Grupo EULEN en el último ejercicio. Asimismo, tal y como se muestra a continuación, prácticamente dos terceras partes de los clientes del Grupo corresponden al sector privado:

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 certificado de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 implantado en siete países (España, Portugal, México, Perú, Chile, Colombia y República Dominicana), los cuales suponen el 92% de las ventas totales del Grupo. Este sistema permite a al Grupo demostrar su capacidad de administrar y mejorar la calidad de los productos o servicios de forma coherente, mostrando el compromiso de la Compañía con la mejora continua en la gestión de los recursos y la relación con los clientes.

Cabe destacar que, en Julio de 2017, la compañía obtuvo la certificación de la ISO 9001 conforme a la nueva versión 2015 de la Norma en los siete países, completando con éxito la transición de la anterior versión, la Norma ISO 9001:2008. La certificación refuerza el compromiso de la compañía por la calidad en los servicios, la comunicación continua con los Grupos de Interés y el progreso en la gestión de la calidad como principal filosofía. El refuerzo del compromiso del Grupo EULEN se plasma en los siete principios de esta nueva versión:

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



Al igual que en años anteriores, la compañía no ha recibido sanciones o amonestaciones significativas derivadas del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida. Del mismo modo, no se tiene constancia de que en 2017 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.

## Satisfacción de clientes

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

En 2017, la compañía ha continuado la campaña de Satisfacción de Clientes Globalizada en los siete países en los que el Grupo dispone de certificado ISO 9001 (España, Portugal, México, Perú, Chile, Colombia y República Dominicana).

El Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) de 2017 del Grupo fue de 7,61. Cabe destacar el incremento de satisfacción mostrado por los clientes de México, Chile y Portugal, países en los que el buen trabajo realizado se ha traducido en una mejora notable del ISC con respecto al año anterior. A continuación, se detallan los resultados del Índice de Satisfacción desglosado por geografía para el periodo 2015-2017.

ÁREA GEOGRÁFICA	Índice Satisfacción Clientes 2015	Índice Satisfacción Clientes 2016	Índice Satisfacción Clientes 2017	Variación 2016-2017%
EMEA	7,56	7,75 <sup>1</sup>	7,67	-1 %
América Norte	7,72	7,57	7,63	-1 %
América Sur	6,78	7,46	7,24	-4 %
<b>TOTAL</b>	<b>7,46</b>	<b>7,71</b>	<b>7,61</b>	<b>-1 %</b>

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](http://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.

En este sentido, en 2017 el Grupo EULEN ha centrado sus esfuerzos en la mejora de 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.

## Protección de Datos

El Grupo EULEN cuenta con una Política Corporativa de Protección Datos, aprobada por el máximo órgano de gobierno de la compañía. En ella se establecen las medidas de seguridad y control que permiten evitar cualquier tipo de incidente que pudiera vulnerar los derechos de privacidad de todos los Grupos de Interés que trabajan con la compañía, de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos. Como reto para 2018, cada país elaborará procedimientos adaptados a su legislación local para dar cumplimiento de una forma global a la política.

En este sentido, el Grupo EULEN ya cumple con el nuevo Reglamento Europeo de

<sup>1</sup> De cara a homogeneizar criterios de cálculo se ha recalculado la satisfacción de clientes para EMEA en 2016.

Protección de Datos - Reglamento (UE) 2016/679 – y de plena aplicación para 2018, el cual pretende sentar las bases de una normativa adecuada para garantizar los derechos de los ciudadanos en relación con la protección de su privacidad.

Al igual que en años anteriores, en el año 2017 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.

## GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO

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

En el Grupo EULEN, la gestión responsable de la cadena de suministro se estructura, principalmente, en la homologación de las empresas proveedoras. En muchos casos la compra se gestiona de modo local, (desde el punto de vista geográfico), generando un valor compartido con el entorno, y asegurando en todo caso que todos los productos cumplen los criterios técnicos, sociales y ambientales con los que está alineado el Grupo.

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

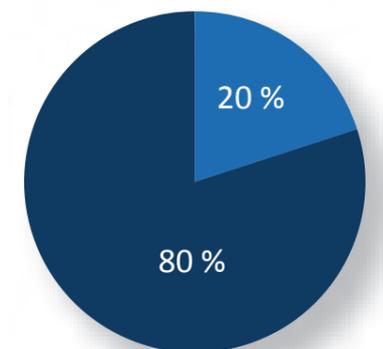
## Compras locales

El Grupo EULEN realiza prácticamente la totalidad de la compra a empresas radicadas físicamente en España. De forma esporádica se realizan compras a empresas internacionales. Dentro de la compra realizada a empresas españolas, el 80 % de las mismas se generan a empresas de ámbito local o de prestación geográfica limitada.

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

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

% de proveedores locales



■ Nº de proveedores activos locales  
■ Nº de proveedores activos nacionales

## Homologación y evaluación de proveedores

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

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

Proceso de homologación	Indicadores clave
<p><b>Inicio del procedimiento de homologación</b></p> <p><b>Requisitos para la homologación de proveedores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobación del producto o servicio, procedimientos, procesos y equipos.</li> <li>Calificación del personal.</li> <li>Normas a cumplir: Calidad, Medio ambiente, Eficiencia Energética, PRL, Protección de Datos y Código Ético.</li> <li>Cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>127,24 millones € de volumen total de compras.</li> <li>80 % de compras realizadas a proveedores locales.</li> </ul>
<p><b>Proveedores homologados</b></p> <p><b>Documentación solicitada a proveedores homologados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aceptación de la Política de Gestión Integral.</li> <li>Firma del Código de Conducta.</li> <li>Cumplimentación de la ficha de Condiciones de seguridad y características técnicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>87,12 millones € de compras a proveedores homologados*</li> <li>68,47 % del total de compras a proveedores homologados*</li> <li>100 % de los nuevos proveedores de la compañía han aceptado la Política de Gestión Integral.</li> </ul>
<p><b>Inicio de actividad con el Grupo EULEN</b></p> <p>→ <b>Evaluaciones anuales a proveedores críticos (volumen y actividad)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adecuación a estándares de la empresa.</li> <li>Cumplimiento plazos de entrega.</li> <li>Servicio Post-venta.</li> <li>Entrega de cantidades solicitadas.</li> <li>Satisfacción Global con el Proveedor.</li> <li>Precio.</li> </ul> <p>→ <b>Auditorías a proveedores homologados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dpto. Auditoría Interna</li> <li>Cientes del Grupo EULEN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>198 evaluaciones a proveedores críticos en 2017.</li> </ul>

En 2017, el 100% de los nuevos proveedores homologados de la compañía firmaron la "Política de Gestión Integral del Grupo EULEN", 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.

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

- 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 son evaluados desde un punto de vista ambiental.

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

Durante el año 2017, se han llevado a cabo un total de 198 evaluaciones a proveedores que trabajan con la compañía, lo que supone un aumento del 18% con respecto al 2016.

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 2017, 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.

Con respecto a las compras no homologadas, cabe destacar que debido a los condicionantes inherentes de las propias actividades de la Compañía, una parte de las compras son puntuales, no requieren un proceso de homologación y no corresponden a servicios de subcontratistas ni inversiones significativas.

En este sentido, uno de los objetivos marcados para 2018 del Grupo EULEN, se encuentra aumentar la cantidad de compras homologadas. La Compañía centra sus esfuerzos en la homologación de proveedores críticos, ya sea por volumen de compras o por definición de los departamentos técnicos de la Compañía.

## NUESTRA MARCA EN LA SOCIEDAD

El Grupo EULEN cuenta con una estrategia de comunicación basada en la confianza y transparencia, que permite acercar la imagen de la Marca Corporativa a los distintos Grupos de Interés y que sirve de soporte al área comercial a través de las distintas líneas de negocio y servicios específicos.

En este sentido, la compañía lleva a cabo acciones transversales que impacten a toda la organización, con el diseño y desarrollo de una estrategia de comunicación con nuestros Grupos de Interés basada en la confianza y transparencia, además de dar soporte al área comercial lanzando al mercado servicios sociales a particulares o relacionados con la preocupación del medio ambiente. Todo ello apoyado en campañas internas a nuestros empleados que animen a participar en actividades sociales.

## Acciones comunicativas

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

Destacar, el reconocimiento **'Business Leader of the Year'**, recibido por la presidenta ejecutiva del Grupo EULEN, María José Álvarez Mezquíriz, por la Cámara de Comercio España-Estados Unidos. Este premio distingue a los líderes empresariales que han realizado una contribución significativa al crecimiento económico de España o de Estados Unidos y a la mejora de las relaciones empresariales entre ambos países.



## El Grupo EULEN en los medios

El Plan de comunicación consistió en campañas de sensibilización tanto a empleados como a clientes y proveedores, noticias en el Portal Corporativo del Empleado para refuerzo de la campaña, publicaciones en redes sociales con modificación del avatar acorde a la causa, en la página web y el envío de una nota de prensa con repercusión de numerosas noticias, entre otros.

Cuadernos de Seguridad 1/1/17



Balance Sociosanitario 31/3/17



Cinco Días 3/1/17



El Norte de Castilla 5/6/17



Levante Mercantil Valenciano 29/10/17



### Análisis de repercusión en medios de comunicación

887 noticias generadas que hacen referencia al Grupo EULEN.

### Notas de prensa

7 nombramientos, 11 comunicados y 41 notas de prensa sobre:

- premios y reconocimientos,
- acuerdos con empresas, entidades o asociaciones,
- convenios para el empleo y la formación,
- proyectos sociales, adjudicaciones y negocio,
- nombramientos de nuevos directivos

### Campañas de sensibilización

Difusión de campañas de sensibilización, a través de:

- redes sociales.
- página web.

### Eventos

5 eventos:

- asistencia total de 161 empresas y 244 personas,
- índice de satisfacción de los asistentes 8,6 sobre 10.

En 2017, al igual que en años anteriores, el Grupo EULEN no ha identificado ni registrado, ningún caso de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.

### Caso destacado

#### «EULEN contra la violencia de género»

Durante 2017, el Grupo EULEN creó un logotipo, un manual de identidad y un plan de comunicación de "EULEN contra la violencia de género", que se empleó en la conmemoración del 25 de noviembre, Día Internacional de la eliminación de la violencia de género.

En la siguiente tabla se detallan los principales hitos alcanzados para cada uno de los ejes del capítulo, así como los retos futuros que se marca la compañía para el próximo ejercicio: 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.

Ámbito	Hitos 2017	Retos 2018
<b>VÍNCULO CON EL CLIENTE</b>		
Vínculo con el cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar un nuevo sistema comercial con un triple objetivo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sectorización de la Dirección Comercial</li> <li>- Instrumentar un sistema de trabajo que fomente la venta cruzada</li> </ul> </li> <li>• Especialización de la venta según la tipología de cliente</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de un modelo de servicio integral que aporte un valor diferencial a sus clientes permitiendo la integración de varias actividades en un solo servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apuesta por la ingeniería de los Servicios.</li> <li>• Eficiencia en los servicios a través de la cadena de valor, potenciando los aspectos diferenciadores del Grupo EULEN.</li> <li>• Digitalización eficiente de los procesos.</li> </ul>
<b>GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO</b>		
Gestión responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 68,47% del total de las compras realizadas, han sido a proveedores homologados.</li> <li>• El 100 % de los nuevos proveedores de la compañía y aceptaron la Política de Gestión Integral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento del volumen de compra a proveedores homologados.</li> <li>• Implantar el proceso de firma del Código Ético y continuar con aceptación de la Política de Gestión Integral en nuevos proveedores.</li> </ul>
Actualización de herramientas de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo proyecto de control y etiquetado de inmovilizado en el proceso de compras, así como la creación de un parque centralizado de maquinaria, permitiendo un mayor control de las inversiones y de la localización de los activos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar con la innovación tecnológica y transformación digital en el proceso de compras.</li> </ul>
<b>NUESTRA MARCA EN LA SOCIEDAD</b>		
Impulso de la marca Grupo EULEN en Redes Sociales y plataformas digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento del número de seguidores en los perfiles corporativos de redes sociales. En 2017, +27 % seguidores en Facebook y +15% en LinkedIn.</li> <li>• Finalización del plan de plataformas webs internacionales, con implantación clave de acciones de seguimiento y mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de contenidos y gestión integral de redes sociales propias de cada uno de los países.</li> </ul>
Promoción exterior de Grupo EULEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalistas de los Premios Nacionales de Marketing, en la categoría de digitalización en Latinoamérica.</li> <li>• Creación de la marca, imagen e identidad gráfica de la Universidad Corporativa EULEN.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de nuevos eventos que reflejen la nueva estrategia comercial de la Compañía.</li> <li>• Renovar y unificar la imagen del Grupo EULEN a nivel global.</li> </ul>
Refuerzo de la imagen de Grupo EULEN con las causas sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de los planes de comunicación interna a nivel nacional de los nuevos proyectos sociales AURA y Tapones Fundación Seur.</li> <li>• Campaña para la recaudación de alimentos junto con Banco de Alimentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del plan de comunicación del Proyecto "La diferencia SUMA" (con contratación de personas con discapacidad).</li> <li>• Formalización del plan de comunicación sobre violencia de género.</li> </ul>





## Gestión del impacto ambiental

Compromiso con la gestión ambiental  
Eficiencia en el consumo de recursos y fomento de la economía circular  
Reducción de emisiones

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

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

- El uso sostenible de recursos y el fomento de la economía circular.
- La mitigación y adaptación al cambio climático, mediante el cálculo y compensación de nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> y las de nuestros clientes.

En este sentido, el Grupo EULEN ha continuado trabajando en 2017 en la renovación progresiva de su flota de vehículos y del parque de maquinaria por dispositivos y tecnologías ecoeficientes, el fomento del consumo responsable de recursos y el cálculo de huella de carbono en instalaciones propias y de clientes. A partir de estas actuaciones, se establecen objetivos de reducción de emisiones y se fomenta la economía circular a través de la optimización de la vida útil de los productos.



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

## COMPROMISO CON LA GESTIÓN AMBIENTAL

El Sistema de Gestión Ambiental del Grupo EULEN, gestionado desde el Departamento de Calidad y RSC, es una parte esencial de la actividad de la compañía cuyos pilares se fundamentan en la Política de Gestión Integrada y en la certificación ISO 14001:2015.

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

En este sentido, en 2017 se ha finalizado la implantación de una nueva aplicación informática de Gestión de Indicadores de desempeño ambiental. Esta aplicación supone una mejora tangible en la trazabilidad de la información, su precisión y transparencia, y que permite medir con mayor rigor el desempeño ambiental de la organización.

### Política de Gestión Integrada

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

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

La Política de Gestión Integrada del Grupo EULEN fue revisada en 2016 y comunicada a los principales Grupos de Interés de la compañía. La comunicación se realizó a través de la página web del Grupo EULEN, la intranet del Grupo y en todos los acuerdos comerciales firmados con proveedores y subcontratistas.

### Sistema de gestión ISO 14001

El compromiso del Grupo EULEN con el Medio Ambiente se materializa a través del sistema de gestión ambiental ISO 14001. En el año 2000, el Grupo inició el programa de certificación medioambiental y año tras año ha trabajado en incrementar el alcance de la misma a los principales países en los que opera. En 2017, seis países (España, Portugal, Perú, México, República Dominicana y Colombia) que cubren aproximadamente el 92% de la facturación del Grupo, están certificados conforme a la Norma ISO 14001.



En este sentido, en julio de 2017, los seis países involucrados obtuvieron con éxito la certificación conforme a la nueva versión 2015 de la Norma. Gracias a los nuevos requisitos de la Norma, el Grupo EULEN ha trabajado en reforzar:

- La concienciación y sensibilización ambiental del Grupo con empleados, clientes, proveedores y la sociedad en general.
- La visión conjunta del ciclo de vida de los servicios ofrecidos, desde la adquisición de las materias primas hasta la disposición final del servicio prestado. Esta visión permite al Grupo EULEN identificar oportunidades de mejora y fomentar la economía circular, uno de sus pilares estratégicos en gestión medioambiental.
- La identificación y prevención de riesgos ambientales asociados a la actividad de la Compañía.

### Gastos e inversiones ambientales

En los últimos años, el Grupo EULEN ha realizado un importante esfuerzo en gestión ambiental, a través de una inversión de aproximadamente cuatro millones de euros en España desde 2015. En 2017, ha descendido el gasto e inversión ambiental en un 5,9 % con respecto a 2016. Sin embargo, teniendo en cuenta el último trienio, se sigue observando una tendencia alcista.

Las principales gastos e inversiones realizadas en 2017 han consistido en: compra de maquinaria eco-eficiente, gasto en producto químico menos contaminante (ecológico y concentrado), el cambio de luminarias y otras medidas de eficiencia energética en edificios, la renovación de la flota de vehículos con aumento de los vehículos más eficientes, los trabajos de creación y tramitación de los dos bosques sumideros EULEN situados en Madrid y Ávila, como proyectos certificados de compensación de emisiones y la inversión realizada en medidas de optimización en el consumo de recursos en los servicios prestados por el Grupo EULEN.



Gastos e inversiones ambientales (€)	2016	2017	Variación 2016/17 (%)
Recogida y tratamiento de residuos por gestores autorizados	19.923	224.141	21,2 %
Instalación de sistemas de monitorización de consumos de electricidad	3.853	-	NA
Gastos en auditorías y/o certificaciones medioambientales	45.803	38.507	-15,9 %
Consultoría en legislación ambiental e inscripción a asociaciones de carácter ambiental	2.930	2.930	0 %
Gasto en producto químico menos contaminante (ecológico y concentrado)	381.267	401.167	5,2 %
Formación ambiental	5.100	180	-96,5 %
<b>Total Gastos ambientales</b>	<b>458.876</b>	<b>466.925</b>	<b>1,8 %</b>
Compra de maquinaria de limpieza sostenible	821.963	833.499	1,4 %
Renovación de la flota de vehículos incorporando vehículos eléctricos	95.073	8.400	-91,2 %
Adquisición de biotrituradoras	7.441	19.950	168,1 %
Cambio de luminarias en las delegaciones de Madrid y Barcelona	95.455	-	NA
Sustitución del sistema de climatización en Sede Social	74.684	-	NA
Sustitución del sistema de iluminación en Sede Social	5.666	-	NA
Renovación de la instalación de alumbrado y laminado de ventanas de la nueva Sede Social	-	49.705	NA
Renovación de los sistemas de riego	-	28.050	NA
Certificación de servicios de conservación de zonas verdes	-	4.000	NA
Compostaje de residuos vegetales derivados del servicio de conservación de zonas verdes en Salamanca y Logroño	-	5.000	NA
Inscripción MAGRAMA del Bosque EULEN (Madrid) y Bosque Los Cantos (Ávila)	-	46.500	NA
Proyectos certificados de compensación de emisiones	-	5.000	NA
<b>Total inversiones ambientales</b>	<b>1.100.282</b>	<b>1.000.104</b>	<b>-9,1 %</b>
<b>TOTAL (GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES)</b>	<b>1.559.158</b>	<b>1.467.029</b>	<b>-5,9 %</b>

ND: No disponible; NA: No aplica

## EFICIENCIA EN EL CONSUMO DE RECURSOS Y FOMENTO DE LA ECONOMÍA CIRCULAR

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

Bajo la premisa de establecer objetivos y planes de acción claros y definidos, el Grupo EULEN identifica, analiza y valora las actuaciones ambientales y los principales impactos que su actividad genera en el medio ambiente.

### Consumo de papel

En 2017, el Grupo EULEN ha reducido el consumo de papel en un 2% con respecto a 2016.

La Compañía ha continuado en 2017 con la promoción del uso responsable de papel a través de la apuesta por la digitalización. Destaca, en la actividad de Trabajo temporal, la implantación de la firma digital en contratos laborales y contratos de puesta a disposición que permite una reducción en el consumo de papel. En 2017, fueron firmados electrónicamente más de 62.000 contratos con esta nueva herramienta.

Cabe destacar que el EULEN España sólo compra papel con certificado FSC y PEFC o con la etiqueta europea ecológica.

Consumo y medidas para el impacto	2015	2016	2017	Variación 2015/2017 (%)
<b>Consumo de papel (Kg)*</b>	60.905	60.138	59.190	-1,6 %

\* Se ha recalculado el consumo de papel de 2015 y 2016 incluyendo el consumo de EULEN Flexiplán.

### Consumo de agua

En 2017, el consumo de agua se ha reducido en un 5% gracias a las numerosas iniciativas desarrolladas por la compañía en materia de gestión eficiente y consumo responsable, entre las que destacan:

- Mejoras en los sistemas de riego, con incorporación de nuevas tecnologías que limiten las pérdidas e incorporen sensores de humedad y lluvia.
- Renovación de los sistemas de riego de clientes públicos y privados favoreciendo la automatización y la telegestión para el ahorro de agua.
- Adquisición de maquinaria eco-eficiente en limpieza con reducción del consumo de agua.
- Esfuerzo en campañas de concienciación y sensibilización hacia el uso sostenible del agua.

Agua (Por tipo de captación)*	2015	2016	2017	Variación 2015/2017 (%)
Agua de red (m <sup>3</sup> )	7.976	8.183	7.817	-4,5 %
Agua de pozo (m <sup>3</sup> )	4.718	4.937	4.609	-6,6 %
<b>TOTAL</b>	<b>12.694</b>	<b>13.120</b>	<b>12.426</b>	<b>-5,3 %</b>

## Consumo energético

En 2017, el Grupo EULEN trasladó su sede Central a un edificio más eficiente energéticamente, como respuesta a la estrategia del Grupo hacia la mitigación y adaptación al cambio climático. Asimismo, se llevaron a cabo diversos proyectos sobre luminarias y climatización que han permitido mejorar la eficiencia energética tanto de la compañía como de sus clientes. Entre las principales iniciativas desarrolladas en 2017 destacan:

- La sustitución e instalación de alumbrado LED en centros de clientes de referencia.
- La programación y puesta en marcha de sistemas de ahorro energético mediante "free-cooling"
- La ejecución de proyectos de eficiencia energética en alumbrado y climatización en importantes ayuntamientos de España.

Las iniciativas llevadas a cabo en el Grupo EULEN han permitido tanto optimizar los consumos, como mejorar la eficiencia en distintos aspectos ambientales. Destaca la adquisición de 134 nuevas máquinas de limpieza ecoeficiente, la compra de dos vehículos híbridos, un vehículo eléctrico y la continuidad del sistema de control de consumos y kilometraje instantáneo en vehículos que permite prevenir y corregir hábitos o comportamientos no alineados con la Política ambiental de la compañía.

Además, en 2018, el Grupo EULEN continuará con la renovación progresiva del parque de maquinaria por dispositivos y tecnologías ecoeficientes, con la compra de equipos eléctricos y propulsados por GLP.

Con estas iniciativas, la compañía pretende avanzar en la obtención de certificados de Gestión Ecológica y Responsable. El primero sería el Centro de Cartuja Center, gestionado íntegramente por el Grupo EULEN, con el propósito de conseguir en 2018 la certificación "Centro de gestión 2.0, tecnológicamente avanzado, ecológico y socialmente responsable"

Fruto de estas iniciativas, en 2017, se ha conseguido reducir un 4% el consumo de energía eléctrica y un 12% en el consumo de gasóleo en maquinaria. En términos globales, el consumo energético total del Grupo EULEN fue un 0,4% inferior a 2016 y un 2,2% con respecto a 2015.

Consumo de energía* EULEN España (GJ)	2015	2016	2017	Variación 2016/2017 (%)
Gasóleo instalaciones	1.716	1.620	1.305	-19,5 %
Combustible vehículos	132.000	136.167	137.788	+1,2 %
Combustible maquinaria	16.929	13.914	12.252	-11,9 %
Gas natural	1.076	1.510	1.527	+1,2 %
Energía eléctrica	13.081	8.589	8.233	-4,1 %
<b>TOTAL</b>	<b>164.802</b>	<b>161.800</b>	<b>161.105</b>	<b>-0,4 %</b>

\* Se ha recalculado el consumo de energía de 2016 debido a una mayor disponibilidad de facturas.

## Caso destacado

El Grupo EULEN cambia de sede en España. El traslado concluido en 2017 supone un aumento en superficie en comparación con la sede anterior.

La nueva sede, con una superficie total de algo más de 8.500 metros cuadrados, cuenta con mejores equipamientos y dotaciones, especialmente a nivel de eficiencia energética, en la que se prevé un ahorro del 30% del consumo, gracias a la instalación de alumbrado de bajo consumo y de láminas de ventana selectoras de radiación UVA. Asimismo, el aparcamiento contará con puntos de carga para coches eléctricos.

Este traslado, no solo muestra el crecimiento del Grupo EULEN los últimos años sino también el compromiso del Grupo con la eficiencia, la sostenibilidad y la apuesta de la compañía por la innovación tecnológica.

Electricidad* EULEN España	2015	2016	2017	Variación 2016/2017 (%)
Consumo de energía eléctrica (KWh)	3.633.745	2.385.962	2.286.969	-4,1 %

\* Se ha recalculado el consumo de energía eléctrica de 2016 debido a un mayor control de la información recopilada gracias a la implantación del Sistema de Gestión Ambiental y de Calidad.

Combustible*	2015	2016	2017	Variación 2016/2017 (%)
Gasóleo (litros)	47.250	45.157	36.357	-19,5 %
Combustible maquinaria (litros)	470.141	384.047	338.171	-11,9 %
Gas Natural (m³)	30.116	40.923	41.399	+1,2 %
Combustible vehículos (litros)	3.665.805	3.758.530	3.803.287	+1,2 %

\* Se ha recalculado el consumo de energía de 2016 debido a una mayor disponibilidad de facturas.

## Gestión y registro de residuos

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

En 2017, los residuos generados se han reducido un 30%. 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* EULEN España	2015	2016	2017	Variación 2016/2017 (%)
Residuos peligrosos (Tm)	31	42	30	-29,6 %
Residuos no peligrosos (Tm)	787	950	663	-30,2 %
<b>TOTAL</b>	<b>818</b>	<b>992</b>	<b>692</b>	<b>-30,2 %</b>

\* Se ha recalculado el total de residuos generados de 2016 debido a una mayor disponibilidad de la información.

Durante 2017, el 69,9% de los residuos producidos con código R (aquellos destinados a valorización) han sido enviados a recuperación, regeneración, reutilización o reciclado.

En 2017 ha aumentado la compra de producto químico concentrado, reduciendo el volumen de envases generados que entrarían dentro de la categoría de Residuos Peligrosos (Tm).

### Fomento de la economía circular

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

En este sentido, en 2017 el Grupo EULEN se ha adherido 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 2017, cabe destacar la implantación de numerosas medidas que fomentan la economía circular y el uso sostenible de los recursos en las actividades de servicios y obras medioambientales. Estas iniciativas han sido implantadas tanto a nivel de empresa como en clientes. Algunas de las más destacadas incluyen:

- Mejoras en los sistemas de riego, con incorporación de nuevas tecnologías que limiten las pérdidas e incorporen sensores de humedad y lluvia. Asimismo, han sido renovados los sistemas de riego de clientes públicos y privados incorporando automatismos para la telegestión en pro del ahorro de agua.
- Reutilización de restos de poda mediante astillado. Esta técnica aprovecha los restos de poda que antes eran destinados al vertedero para fabricar compostaje o para su utilización en parterres de arbustiva gracias a biotrituradoras.
- Minimización de herbicidas en la eliminación del uso del glifosato mediante la incorporación de nuevas tecnologías en actividades de jardinería que minimicen la utilización de productos químicos.
- Uso de agua reutilizada, mediante la incorporación de nuevas redes de agua reciclada en los sistemas de riego de las zonas verdes. Para ello han sido incorporados filtros singulares y adaptados los emisores de riego. Para facilitar la identificación de estos espacios los aspersores y arquetas han sido pintados de morado.
- Compostaje de más de 1.300 toneladas de residuos vegetales derivados del servicio de conservación de zonas verdes en las ciudades de Logroño y Salamanca.

- Mulching. Tecnología aplicada en las actividades de siega de césped, que reutilizan la materia orgánica como abono, reduciendo el uso de abonos químicos.



### Reducción de emisiones

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

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.

Uno de los pilares estratégicos del Grupo en materia de medio ambiente es la reducción de estas emisiones y su compensación. Para la consecución de este objetivo, se han implementado numerosas iniciativas relacionadas con la Huella de Carbono, tanto a nivel de Grupo como de los propios clientes.

### Caso destacado

A nivel Grupo EULEN, la compañía se ha adscrito a dos bosques situados en Madrid y Ávila, como proyectos certificados de compensación de emisiones. En 2017 han sido compensadas un total de 15 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Además, el Grupo EULEN ha renovado las certificaciones y el sello CO<sub>2</sub> del MAPAMA en los niveles Cálculo y Compenso. Esta certificación es otorgada a las organizaciones que voluntariamente calculen su huella de carbono y establezcan un plan de reducción para obtener el nivel de Cálculo. Igualmente, el nivel de Compenso es concedido a las organizaciones que compensen su huella de carbono en sumideros agroforestales reconocidos.

Asimismo, atendiendo al compromiso de mejorar el desempeño ambiental de sus clientes, el Grupo EULEN ha continuado trabajando en el inventariado, el cálculo y la compensación de emisiones de CO<sub>2</sub> de sus clientes. En 2017 destacan la certificación de servicios de conservación de zonas verdes municipales el ayuntamiento de Salamanca, el cálculo de la huella de carbono y compensación de la 43 Reunión Anual de la Sociedad Nuclear Española y el cálculo de la huella de carbono del Congreso Internacional de Cambio Climático SOCC.

En base al compromiso ambiental y a los valores del Grupo, ha sido marcado como objetivo la reducción de un 2 % de las emisiones de CO<sub>2</sub> para 2018.

En 2017, se ha conseguido una reducción del 0,7 % en las emisiones de CO<sub>2</sub> totales de la compañía, fruto de los distintos proyectos e iniciativas indicadas a lo largo del capítulo.



EMISIONES EULEN ESPAÑA Directas e indirectas (Tm CO <sub>2</sub> )*	2015	2016	2017	Variación 2016-17 (%)
Calderas	176	210	187	-11,0 %
Vehículos de empresa	10.664	10.995	10.831	-1,5 %
Gases fluorados	81	3	8	153,3 %
<b>Alcance 1 (Emisiones directas)</b>	<b>10.921</b>	<b>11.208</b>	<b>11.025</b>	<b>-1,6 %</b>
Energía eléctrica	1.453	859	823	-4,1 %
<b>Alcance 2 (Emisiones indirectas)</b>	<b>1.453</b>	<b>859</b>	<b>823</b>	<b>-4,1 %</b>
<b>ALCANCE 1 + 2</b>	<b>12.375</b>	<b>12.067</b>	<b>11.849</b>	<b>-1,8 %</b>
Consumo de papel	52	56	55	-1,6 %
Desplazamientos por viajes	906	802	930	16 %
<b>Alcance 3 (otras emisiones indirectas)</b>	<b>1.017</b>	<b>858</b>	<b>985</b>	<b>14,9 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13.333</b>	<b>12.925</b>	<b>12.834</b>	<b>-0,7 %</b>

ND: No disponible.

\* Los datos de 2016 han sido actualizados, debido a la implantación de la nueva aplicación informática de Gestión de Indicadores de desempeño ambiental. Para las emisiones de alcance 3 y el consumo de papel se ha considerado EULEN Flexiplán.

En la siguiente tabla se detallan los principales hitos alcanzados para cada uno de los ejes del capítulo, así como los retos futuros que se marca la compañía para el próximo ejercicio.

Ejes de actuación	Hitos 2017	Retos 2018
<b>Gestión del impacto ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transición en 6 países de la Certificación ISO 14001:2008 a la ISO 14001:2015.</li> <li>Obtención del Certificado de Conformidad para la Clasificación de Proveedores de Servicios Energéticos, conforme con la Especificación AENOR EA055.</li> <li>Finalización de la aplicación informática para la Gestión de Indicadores de desempeño ambiental del Grupo que permite trazabilidad de los datos, precisión y transparencia, y medir con mayor rigor el desempeño ambiental de la organización.</li> <li>Renovación de la certificación ISO 50001 de EULEN, S.A en la sede de Vizcaya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuación con la instalación de sistemas de monitorización y control de consumos de las instalaciones en todas las Delegaciones del Grupo EULEN.</li> </ul>
<b>Uso sostenible de recursos y fomento de la economía circular</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de los consumos de la compañía respecto a 2016 en energía (4 %), papel (2 %) y agua (5 %).</li> <li>Empleo de un 18,6 % de producto químico concentrado y ecológico sobre el total de unidades de producto consumido en 2017 en la prestación del servicio de limpieza en instalaciones.</li> <li>Fomento de la economía circular y gestión sostenible en nuestros clientes por medio de cinco 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 y eliminación del uso de glifosato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de los objetivos de reducción del 3 % en los indicadores de consumos y del 5 % en los indicadores de residuos, marcados para 2018.</li> <li>Creación de una Guía con criterios técnicos y económicos que se utilice como referencia en la decisión de incorporación de nuevos vehículos a la flota.</li> <li>Refuerzo de la formación, concienciación y sensibilización ambiental en personal de estructura y el personal operativo, a través del diseño de una formación ambiental <i>on-line</i>.</li> <li>Reducción del volumen de residuos de envases de químicos como resultado de las políticas implantadas de consumo de productos concentrados.</li> <li>Perfeccionamiento de los indicadores ambientales definidos para el cálculo de consumo de producto químico concentrado y ecológico.</li> </ul>
<b>Reducción de emisiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traslado de la nueva Sede Central del Grupo en España, con instalaciones más eficientes e innovadoras, que reducen las emisiones de gases efecto invernadero.</li> <li>Renovación de la flota de vehículos y maquinaria mediante la adquisición de 134 unidades de maquinaria eco-eficiente, dos coches híbridos, un coche eléctrico y una máquina biotrituradora.</li> <li>Renovación del Registro de Huella de Carbono, compensación y proyectos de absorción de CO<sub>2</sub> del MAPAMA, con ámbito estatal y en el Grupo Español para el Crecimiento Verde.</li> <li>Realización de trabajos de Inventariado, cálculo y compensación de emisiones de CO<sub>2</sub> en sede central y en nuestros clientes.</li> <li>Participación en el Clúster de Cambio Climático de FORETICA y en el Congreso Internacional de Cambio Climático.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseguir el reconocimiento del Centro Cartuja Center, gestionado íntegramente por el Grupo EULEN, como Centro de gestión 2.0, tecnológicamente avanzado, ecológico y socialmente responsable.</li> <li>Continuación con la renovación progresiva del parque de maquinaria utilizada en las actividades de limpieza y de mantenimiento de zonas verdes. Los nuevos dispositivos deberán ser eléctricos y autopropulsados por GLP, con mayor autonomía y con foco en la eco-eficiencia.</li> <li>Continuar el proyecto "Inventariado, cálculo y compensación de emisiones de CO<sub>2</sub>" así como el Bosque EULEN, como medida compensatoria para capturar las emisiones de CO<sub>2</sub> declaradas por el Grupo EULEN.</li> <li>Continuar participando activamente en foros de lucha contra el cambio climático. Adhesión al manifiesto "Por las oportunidades de la Transición Energética y la lucha contra el Cambio Climático" desarrollado desde el Grupo Español para el Crecimiento Verde (GECV).</li> </ul>



## Nuestra aportación a la comunidad

Inserción y formación laboral de personas con riesgo de exclusión

Apoyo a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables

Promoción cultura, educación y deporte local

Otras iniciativas de RSC

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

Dada su actividad y valores, la Compañía es consciente de su papel como empleador y asume diligentemente la responsabilidad del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en la ejecución de sus diferentes líneas de actuación y compromiso social.

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

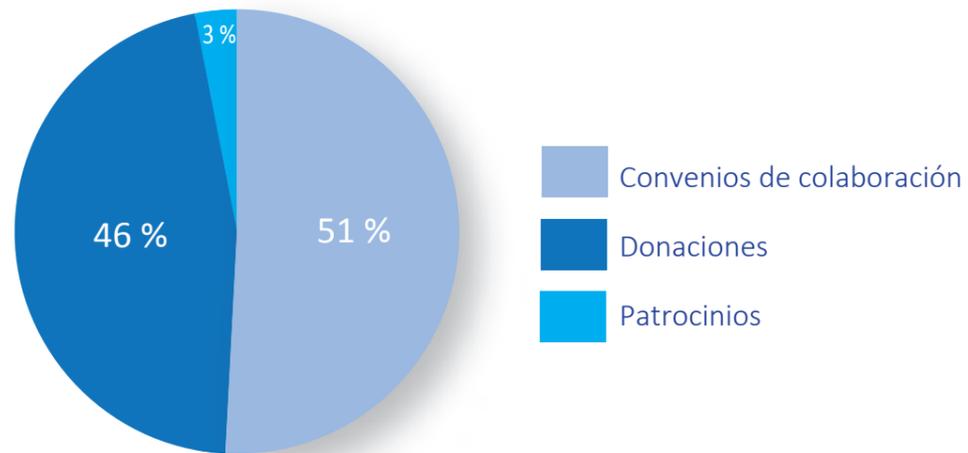
La contribución del Grupo EULEN a la comunidad gira en torno a tres ejes de actuación sobre los que la compañía centra sus esfuerzos: inserción laboral y formación de personas en riesgo de exclusión, el apoyo a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables y por último, la promoción de la cultura,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



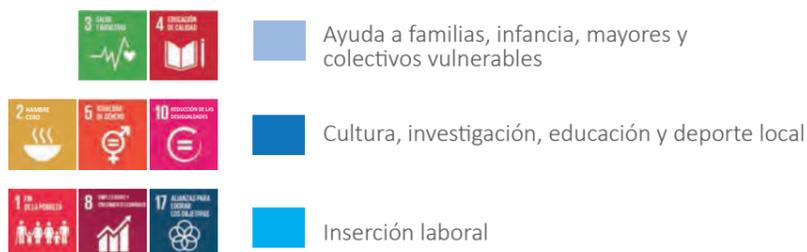
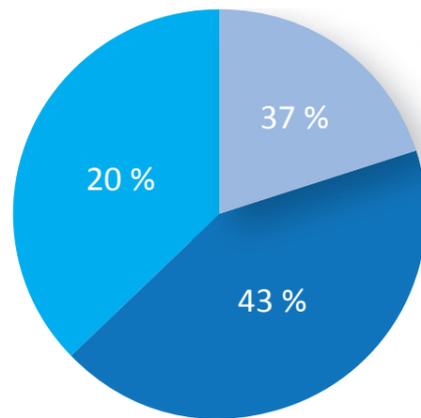
Asimismo, el Grupo EULEN trabaja en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), asumiendo diligentemente la responsabilidad de su cumplimiento y el compromiso social en la implementación de cada actividad. Estos objetivos se firmaron en 2015 con la intención de erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la estabilidad y prosperidad para todos, como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible 2030:

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

Distribución de la acción social



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



### Inserción laboral y formación de personas con riesgo de exclusión

**1 FIN DE LA POBREZA**

Muchos de los proyectos sociales que apoya el Grupo EULEN buscan reducir la pobreza de manera indirecta a través de la creación de empleo y oportunidades para todas las personas, con especial atención a colectivos de la alta vulnerabilidad y en riesgo de exclusión.

**8 EMPLEO DIGNO Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**

Las personas son la prioridad del Grupo EULEN. El Grupo desarrolla múltiples programas en todos los países, promoviendo contratos laborales que mejoren las condiciones establecidas en la normativa y legislación aplicable. De esta manera, el trabajador tiene asegurados todos los beneficios que garantiza la estructura social de cada país.

**17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS**

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

### Apoyo a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables

**10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES**

El Grupo EULEN centra sus esfuerzos en la reducción de la desigualdad, generando empleo en los colectivos en riesgo de exclusión, que permita proporcionarles un modo de vida digno a través del trabajo.

**5 IGUALDAD DE GÉNERO**

La plantilla del Grupo EULEN está compuesta mayoritariamente por mujeres, sin embargo, las políticas de igualdad del Grupo tienen el foco en las categorías medias y superiores, para que esta igualdad tenga su reflejo en todos los niveles de la compañía.

**2 HAMBRE CERO**

El Grupo EULEN trata de concienciar a sus empleados en la lucha contra el hambre y la malnutrición de los más necesitados a través de iniciativas con organizaciones cuyo objeto es combatir la falta de alimento y agua en comunidades desfavorecidas.

### Promoción cultura, educación y deporte local

**4 EDUCACIÓN DE CALIDAD**

El Grupo EULEN desarrolla distintos programas formativos para aquellos colaboradores con menos recursos. Estos programas pretenden favorecer la empleabilidad, autoestima y satisfacción, desarrollándose preferentemente en los países de Latinoamérica en los que el Grupo EULEN tiene presencia.

**3 SALUD Y BIENESTAR**

El Grupo EULEN busca no sólo garantizar una vida sana y el bienestar entre sus empleados, sino que además muestra su apoyo a aquellos proyectos que promuevan el acceso al agua limpia y al saneamiento, es decir, iniciativas que traten de mejorar las condiciones higiénico-sanitarias de las personas.

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

El Grupo EULEN mantiene un firme compromiso con los colectivos más desfavorecidos ya sean personas con discapacidad, inmigrantes, personas con riesgo de exclusión social, jóvenes o desempleados de edad avanzada. En este sentido, la Compañía lleva 13 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 2017, se incorporaron 187 empleados procedentes de esta Fundación.

En 2017, el Grupo EULEN ha continuado colaborando con la Fundación Trabajando en Positivo, Fundación que colabora de forma conjunta con distintas entidades en la eliminación de la discriminación existente en el mundo laboral hacia las personas con el VIH. Desde la firma del convenio en 2015, se han incorporado 162 empleados a través de esta Fundación, 57 en 2017.

En este sentido, el Grupo EULEN en España mantuvo en 2017 varios proyectos recurrentes, como los convenios relativos a la inserción laboral con Secretariado Gitano y Fundación Inserta. En 2017 se incorporaron a la compañía 45 personas desde la Fundación Inserta y 50 desde Secretariado Gitano.

Asimismo, destaca la incorporación de 16 empleados gracias a la colaboración con la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE) así como el convenio de colaboración con la Asociación AMPARA, que proporciona formación, la inserción laboral y el apoyo a familias en riesgo de exclusión social, principalmente dentro del ámbito penitenciario.



### Fundación Integra: más de 2000 contrataciones a personas en riesgo de exclusión social.

El Grupo EULEN, colabora anualmente con la Fundación Integra en la contratación de personas en riesgo de exclusión social con el objetivo de mejorar su estabilidad económica, su autonomía personal y su autoestima.

Durante 2017, la compañía ha contratado a 187 personas de colectivos con riesgo de exclusión social, hecho que ha permitido obtener el reconocimiento otorgado por la Fundación Integra, de haber alcanzado las 2.000 contrataciones de colectivos con riesgo de exclusión social, desde el comienzo de la colaboración hace aproximadamente dieciséis años.

Además, el Grupo EULEN impulsa el voluntariado corporativo como palanca para la implicación social y refuerzo del sentimiento de pertenencia y compromiso de los empleados.

2017 ha sido un año marcado de grandes retos y éxitos gracias al trabajo y esfuerzo de un gran equipo formado por 17 voluntarios que se han volcado con la Fundación y las personas en exclusión.

El voluntariado con la Fundación Integra ayuda a los empleados a salir de su zona de confort y les permite acercarse y sensibilizarse sobre la realidad que viven las personas en exclusión social. Les ayuda además a desarrollar nuevas capacidades comunicativas, de liderazgo, de empatía, de trabajo en equipo, y son palancas sociales dentro de sus equipos. El voluntariado genera en el empleado compromiso y orgullo de pertenencia hacia la empresa que le ofrece la oportunidad de aportar su granito de arena.

El éxito de la colaboración con esta Fundación se traduce en 24 talleres y los 77 alumnos que han encontrado empleo en 2017.



Jesús Murciano, Dtor. Corporativo de RR.HH. recibe de la ex-ministra de Empleo, Fátima Báñez, el reconocimiento de la Fundación Integra.

## EULEN INTERNACIONAL

### CHILE



EULEN Chile, por su parte, colabora con la Fundación Rostros Nuevos, impartiendo formación para la adquisición de competencias que favorezcan la empleabilidad en personas con discapacidad. El objetivo de este programa es evaluar y formalizar la contratación inclusiva de estas personas en EULEN y en sus clientes. En 2017 se realizaron 32 nuevas contrataciones a través de esta Fundación. Son numerosos los acuerdos de EULEN Chile con fundaciones dedicadas a la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión social, como por ejemplo, la Fundación Emplea, la Fundación Descúbreme o la Fundación Coanil. Asimismo, EULEN Chile desarrolla otros programas de formación inclusiva en colaboración con el Colegio Paul Harris, el Hospital Barros Luco, el Centro de Capacitación Santiago y el Centro de Empleo, Capacitación y Emprendimiento Yunus.

### COLOMBIA



EULEN Colombia mantiene la alianza con el Instituto para la Economía Social (IPES) iniciada en 2014, cuya finalidad es el cumplimiento derechos laborales, la formación y la inserción laboral personas en riesgo de exclusión social. En 2017, EULEN Colombia alcanzó un acuerdo con la Fundación Panamericana para el Desarrollo con el objetivo de facilitar la inserción laboral y la generación de oportunidades en la población local. Este acuerdo ha significado la contratación de 294 personas en 2017.

### MÉXICO



En EULEN México, el programa de Orientadores en el Aeropuerto Internacional Benito Juárez de la ciudad de México cuenta ya con 70 personas con discapacidad entre sus empleados. Los Orientadores, proporcionan orientación a los usuarios y pasajeros relacionados con vuelos, aerolíneas y servicios comerciales. Por otro lado, EULEN México colabora con la región Bajío de México en favor de la incorporación de personas de avanzada edad en trabajos de vigilancia y con la institución Hogares Providencia IAP, ofreciendo a madres sin hogar y a sus hijos albergue, formación y apoyo hacia su reinserción laboral.

## Caso destacado

## PANAMÁ



EULEN Panamá, trabaja en distintos programas de inserción laboral en comunidades desfavorecidas como por ejemplo, el programa SUMARSE, las colaboraciones con la Fundación Morgan, Casa Esperanza, las Juntas Comunales de Panamá y San Miguelito o la Asociación Club de Leones de Panamá. Destaca el acuerdo de contratación laboral para mujeres de escasos recursos de la ciudad de Panamá con la Fundación Cal y Canto.

## REPÚBLICA DOMINICANA



Teniendo como objetivo favorecer la inserción laboral de comunidades vulnerables, EULEN República Dominicana colabora con la Fundación Gissel Eusebio, fundación que pretende eliminar las barreras de la discriminación de personas con discapacidad física.

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

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.

Un hito importante en 2017 fue la ampliación a todas las oficinas del Grupo EULEN del proyecto “Tapones para una nueva vida” en colaboración con la Fundación SEUR. Este proyecto social y ambiental consiste en la recogida y reciclado de tapones de plástico. El importe que se recauda mediante la venta del plástico, se destina a financiar el material sanitario de niños con graves problemas de salud. En 2017 se recogieron y reciclaron más de un millón de tapones de plástico.

Por otro lado, el Grupo EULEN continúa la expansión del convenio con AUARA, mediante la compra de botellas de agua mineral en todas sus oficinas. AUARA, es una empresa socialmente responsable que dedica el 100% de sus beneficios a proyectos de abastecimiento de agua en países como Haití, Camboya, Malawi o Sierra Leona.

Otra iniciativa destacada en 2017 fue la organización de un concierto solidario en la sede del Grupo EULEN en Madrid, en colaboración con la Fundación Músicos por la Salud y de EULEN Sociosanitarios, destinado a las personas mayores de todos los centros de día de Madrid.

En 2017, el Grupo colaboró por tercera vez en la campaña de Navidad “Estrellas de la Ilusión”, contando con la participación de la plantilla de estructura de nueve países. El Grupo EULEN aportó como empresa, la misma cantidad de dinero que donaron sus empleados, contribuyendo así a la mejora de la calidad de vida de niños enfermos y colectivos con discapacidad

Destaca también la donación que realiza el Grupo a la Fundación GMP, fundación cuya misión es mejorar las condiciones de vida de las personas con Síndrome de Down y Daño Cerebral Adquirido para lograr su plena integración familiar, escolar, laboral y social.

El Grupo realiza también donaciones a ACPACYS, la Asociación Cordobesa de Parálisis Cerebral y Afecciones y a la Fundación Edad y Vida, que promueve la investigación búsqueda de soluciones para la mejora de la calidad de vida de las personas mayores.



AUARA



## EULEN INTERNACIONAL

**EULEN Chile**, desarrolla el Programa de Trabajo para colaboradores cercanos a la edad de jubilación procedentes de EULEN Región Metropolitana. Esta colaboración permite generar un diagnóstico socio-laboral, que deriva en intervenciones focalizadas y en la mejora de sus competencias.

Además como parte de la promoción de la diversidad, en 2017 participó en las Jornadas de Gestión de la Diversidad con el objetivo de inculcar las ventajas de la diversidad en las empresas.

En **México**, destaca la campaña de recolección de tapones cuyos fondos se destinaron a ayudar a niños con cáncer a través de la Asociación Anticáncer de Monterrey y la acción solidaria de los empleados con la recaudación monetaria y alimentos a raíz del terremoto del 19 de septiembre de 2017 en los estados del centro de México. Por último, EULEN fue invitada a participar en la campaña “Vistiendo sonrisas”, en la que se donaron regalos a niños de escasos recursos en navidad.

**EULEN Colombia** colabora con la Fundación SANAR, en varios proyectos y campañas de apoyo integral a niños y adolescentes con cáncer. Asimismo, EULEN Colombia apadrinó a cuatro niños de las zonas más desfavorecidas de Bogotá a través de la ONG World Vision, promoviendo relaciones de solidaridad y transformación humana en la sociedad.

### PROMOCIÓN CULTURA, EDUCACIÓN Y DEPORTE LOCAL

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

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

La compañía también realiza aportaciones destinadas a la investigación agroalimentaria en el Centro Tecnológico de Lleida en la investigación agroalimentaria (IRBLleida) y a la facultad de medicina de la Universidad de Navarra, entre otros.

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

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

En este sentido, el Grupo EULEN en 2017 también colaboró con la Fundación Atapuerca y con la Fundación las Edades del Hombre.”

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

## EULEN INTERNACIONAL

**EULEN Perú**, como parte del compromiso hacia la educación de sus empleados, posee el programa “EULEN Apuesta por Ti”, en el cual, los empleados y sus familiares, pueden acceder a formación totalmente gratuita para finalizar sus estudios primarios o secundarios. Este programa, en el que el 72% de las personas beneficiadas en 2017 fueron mujeres, se desarrolla fuera de la jornada laboral para que el colaborador pueda dar continuidad a sus estudios sin comprometer su desempeño.

**EULEN Chile.** Programa de Nivelación de Estudios: Se Amplia el programa nivelación de estudios para trabajadores que requieran nivelación en niveles básicos o primarios. Grupo EULEN Chile ha asumido este gran desafío diseñando un plan de clases adecuado a los horarios laborales y con apoyo de tecnología. Este año participaron cerca de 60 colaboradores de la empresa en este programa iniciado en 2015, que entrega a los trabajadores de Grupo EULEN Chile, la posibilidad de estudiar para nivelar sus estudios y terminar su enseñanza media sin costo alguno para ellos y en clases que se imparten en nuestras dependencias.

**Alfabetización Funcional:** Grupo EULEN Chile puso en marcha una nueva versión de su Programa de Alfabetización Funcional, que ya cuenta con varios “graduados”.

## OTRAS INICIATIVAS DE RSC

El Grupo EULEN colabora activamente con diversas organizaciones reconocidas en el Ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa. La presencia del Grupo en los eventos de RSC permite incrementar la visibilidad del Grupo EULEN como empresa altamente implicada en el desarrollo sostenible, el buen gobierno y el compromiso con la sociedad.

En 2017, el Grupo EULEN ha participado en 36 foros, eventos y seminarios relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible RSC, cumplimiento, violencia de género e igualdad. Los eventos en los que participó la compañía por entidades ampliamente reconocidas en el ámbito de la RSC como el Club de Excelencia en Sostenibilidad, Pacto Mundial, Fundación SERES, Corresponsables, Trabajando en Positivo o FAO, entre otros.

Como hito destacado, en 2017 el Grupo se adhirió como socio colaborador de Forética, asociación de empresas y profesionales de la responsabilidad social empresarial y sostenibilidad que tiene como misión fomentar la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de las mismas. Así mismo, el Grupo renovó el compromiso con el Pacto Mundial de la ONU en España y en Colombia, pretendiendo extender el compromiso a otros países en los que EULEN está presente.

El Grupo renovó un año más, el compromiso como socios de la Fundación SERES, que promueve la responsabilidad de las empresas en mejora de la sociedad, con actuaciones responsables para fortalecer la RSC y generar valor compartido. En

este sentido, la compañía participó en la IV edición del Informe de impacto social de las empresas en España, elaborado por SERES.

En la siguiente tabla se detallan se reportan los hitos alcanzados por cada uno de los ejes así como los retos futuros sobre la contribución del Grupo en la sociedad:

Ejes de actuación	Hitos 2017	Retos 2018
<b>EL EMPLEO EN EULEN</b>		
<b>Inserción laboral y formación de personas en riesgo de exclusión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporación de 57 empleados procedentes de la Fundación Trabajando en Positivo en 2017, fundación que trabaja en la integración laboral de afectados por VH-Sida, en España.</li> <li>Colaboración de la Fundación Integra, materializándose en la incorporación de 187 empleados.</li> <li>Incorporación de 45 nuevos empleados procedentes de la Fundación Inserta.</li> <li>Incorporación de 16 empleados procedentes de COCEMFE, de ayuda a personas con discapacidad física y orgánica.</li> <li>Incorporación de 50 empleados procedentes de Secretariado Gitano.</li> <li>Colaboración con la Fundación AMPARA en la formación y educación de los presos con hijos y la inserción laboral de mujeres presas, así como ayudas a sus familias.</li> <li>Participación de 17 voluntarios del Grupo en acciones de formación y ayuda a colectivos desfavorecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar el número de empleados contratados procedentes de las distintas Fundaciones y Organizaciones con las que trabaja el Grupo.</li> </ul>
<b>Apoyo a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extensión del convenio con la Fundación SEUR, del proyecto “Tapones para una nueva vida” a todas las oficinas del Grupo EULEN y Flexiplán. En 2017 fueron reciclados más de 1.145.000 tapones.</li> <li>Colaboración con la Fundación GMP, para mejorar las condiciones de vida de las personas con síndrome Down y daño cerebral adquirido.</li> <li>Organización de un concierto solidario en la sede del Grupo EULEN, en colaboración con la Fundación Músicos por la Salud, destinado a las personas mayores de todos los centros de día de Madrid.</li> <li>Ampliación del Convenio con AUARA, Empresa social cuyos dividendos se emplean íntegramente en proyectos relacionados con el agua potable.</li> <li>Tercera colaboración en la Campaña de Navidad, Make a Wish “Estrellas de la Ilusión”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener e incrementar la colaboración con la Fundación SEUR.</li> <li>Promover los eventos deportivos de carácter solidario.</li> <li>Ampliar el convenio con AUARA a los clientes del Grupo EULEN.</li> <li>Colaboración con “Acción contra el Hambre”, reto Challenge Interempresas.</li> </ul>
<b>Promoción de la cultura, educación y deporte local</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en convenios de colaboración con distintas Fundaciones de Universidades y áreas como la investigación médica o la industria agroalimentaria.</li> <li>En 2017 el Grupo EULEN patrocinó el Grupo ciclista Guipuzcoano de Zarauz, “Grupo ciclista EULEN”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extender la financiación de iniciativas de promoción de la cultura a otros países.</li> <li>Estudiar el patrocinio de nuevas actividades deportivas y culturales.</li> </ul>
<b>Otras iniciativas de RSC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En julio de 2017 El Grupo EULEN se adhiere como socio colaborador de FORÉTICA.</li> <li>Presencia en 32 foros y eventos relacionados con RSC, cumplimiento, violencia de género e igualdad.</li> <li>Presencia en 4 encuentros organizados por ONU-Pacto Mundial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extender el compromiso a otros países en los que EULEN está presente.</li> <li>Proyecto “La diferencia SUMA”: Fomentar la diversidad en colectivos con especiales dificultades de inserción.</li> <li>Proyecto “Igualdad”: Fomentar la diversidad e igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y el fomento de medidas que logren garantizar la igualdad en el seno de nuestra compañía.</li> <li>Obtener el Certificado “EFR”: distintivo en materia de conciliación</li> <li>Obtener el “distintivo de Igualdad”.</li> </ul>



## ANEXOS

Acerca de este informe  
Premios y reconocimientos  
Certificaciones y acreditaciones externas  
Índice de contenido GRI Standards  
Informe de verificación externa e independiente

### ACERCA DE ESTE INFORME

*(102-48, 102-49, 102-54)*

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

En este informe, se recogen los principales resultados, hitos y retos que afronta la compañía en materia de sostenibilidad respondiendo a indicadores de desempeño ambiental, social y de gobernanza. Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: Opción Exhaustiva.

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

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

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

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

Principios que determinan la calidad del informe



Principios que determinan el contenido del informe (102-46)

Participación de Grupos de Interés

- 1 EL Grupo EULEN tiene en cuenta las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a través de entrevistas con diferentes agentes que tienen relación con la compañía, como parte del proceso de materialidad llevado a cabo en 2017.

Contexto sostenibilidad

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

Materialidad

- 3 El Grupo EULEN pretende enfocar el reporte a lo realmente relevante para sus grupos de interés. En este sentido, la compañía realiza bianualmente un estudio de materialidad para identificación los asuntos materiales que guiarán el reporte. En 2017, se ha avanzado en este estudio con el fin de continuar hacia una mayor profundidad de asuntos a nivel local o en geografías significativas.

Exhaustividad

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

## IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES Y DEFINICIÓN DE CONTENIDOS

(102-47, 102-46, 102-42, 102-40)

El análisis de materialidad supone el punto de partida para el grupo EULEN en la identificación de los aspectos materiales que impactan en los diferentes niveles de la organización, y que le permite conocer su desempeño y definir su estrategia en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

El Grupo EULEN realiza este ejercicio bianualmente, y este año el proceso de materialidad se ha formalizado incorporando una nueva metodología que abarca variables adicionales a considerar:

### FASE I: IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS RELEVANTES

La selección de asuntos materiales está basada en el último análisis de materialidad realizado por la compañía en 2015.

### FASE II: VALORACIÓN EXTERNA DE LOS ASUNTOS RELEVANTES

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:



## FASE III: VALORACIÓN EXTERNA DE LOS ASUNTOS RELEVANTES (102-44, 102-47)

Por último, 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:

## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

### Top 10 asuntos materiales para el Grupo EULEN



## DIÁLOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

(102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-44)

En 2017, el Grupo EULEN ha revisado el proceso de identificación de Grupos de Interés llevado a cabo en 2015 como parte del proceso de análisis de Asuntos Materiales. A través de este proceso, la compañía ha identificado cuáles son sus principales grupos de interés a nivel global, con la participación de las principales áreas de negocio y la coordinación y liderazgo del área de RSC.

El Grupo EULEN lleva a cabo una comunicación continua con sus diferentes Grupos de Interés en la mayor parte de los casos, si bien pueden existir comunicaciones que por sus características, estén sometidas a una determinada periodicidad.



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

Para ello, el Grupo EULEN tomó la determinación de innovar en su gestión y reporting de los aspectos extra-financieros. En consecuencia, durante los últimos años, la función de RSC ha pasado a ser un Departamento Corporativo con entidad propia involucrado, en mayor medida, a todos los agentes implicados en la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa del Grupo.

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

La buena labor y desempeño del Grupo EULEN en diversos ámbitos, ha permitido que en 2017 se hayan recibido numerosos premios y reconocimientos a lo largo de las geografías donde EULEN ejerce su actividad. Algunos ejemplos son:

### Business Leader of the Year

La presidenta ejecutiva del Grupo EULEN, María José Álvarez Mezquíriz, ha sido reconocida como 'Business Leader of the Year' por la Cámara de Comercio España-Estados Unidos. Este premio distingue a los líderes empresariales que han realizado una contribución significativa al crecimiento económico de España o de Estados Unidos y a la mejora de las relaciones empresariales entre ambos países.

**Premios Fundación Integra** por superar históricamente las 2000 contrataciones de personas en riesgo de exclusión social en España.

**Premios Sello Labora** en reconocimiento a la colaboración en el Programa Labora. Dicho Programa de cooperación público social tiene como objetivo fomentar la contratación de personas en situación de vulnerabilidad en España.

**Premio "Quijote Gitano"** al Grupo EULEN por su implicación y colaboración con esta comunidad en España.

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.

En 2017 EULEN Chile ha sido reconocida por **Acción Empresas** por su trayectoria como empresa que se ha mantenido siempre en el primer ciclo del programa +Diversidad y al cumplimiento del 100 % de sus indicadores.

**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 2.418 kg de papel que representa haber salvado 42 árboles y generando un impacto ecológico de 63.840 litros de agua sin contaminar y 3.855 litros de petróleo ahorrado.

**Reconocimiento CNSP.** Se reconoció a EULEN Seguridad Privada en México como Consejero Directivo en el periodo 2017, por parte de la Consejo Nacional de Seguridad Pública, logrando un distintivo más que agrega valor para nuestros clientes.

**Reconocimiento por seguridad en aeropuertos.** EULEN Seguridad México ha sido reconocida en diferentes aeropuertos del país por su gran labor en detenciones de armamento y droga. Entre estos reconocimientos se encuentran:

- Por labor antinarcóptica en Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México.
- Por detección de armas y dinero no declarado en el Aeropuerto Internacional de Querétaro.
- Por detección de arma blanca en el Aeropuerto Internacional de Querétaro.

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

Reconocimiento a EULEN República Dominicana por su colaboración y ayuda con los grupos más vulnerables, de parte de la **Fundación Gisell Eusebio Life Transformer**.

En 2017, EULEN Costa Rica recibió el premio otorgado por **CONAPDIS** y la Municipalidad de Heredia por contratación de personas con discapacidad.



## CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES EXTERNAS

### ISO 9001:2015

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



### ISO 14001:2015

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



### ISO 27001:2013 (España)

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



### ISO 22301:2013

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



### ISO 13485:2016 (España)

EULEN, S.A., dispone de certificado de calidad de Servicios de asistencia técnica de equipos electromédicos realizado en entornos sanitarios.



### ISO 50001: 2011 (España)

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



### ISO 20000:2011 (España)

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



### OSHAS 18001:2007 (España)

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.



### EFQM (España)

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



### UNE 158101; 158201; 158301; 158401 (España)

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

### UNE-EN- 1176:2009 (España)

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

### EN-UNE 16082:2012 (España)

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

### AENOR SP-2012/0001 (España)

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

### LEET Security (España)

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



### Certificado ENS (España)

La Línea de negocio EULEN Seguridad posee este certificado de conformidad con el esquema nacional de seguridad



# Índice de contenido GRI Standards

Estándar GRI	Contenidos	Página	Omisiones	Verificación externa
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>				
<b>Contenidos Generales</b>				
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>				
102-1	Nombre de la organización	18		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	17-19; 28-31		
102-3	Ubicación de la sede	128		
102-4	Ubicación de las operaciones	C/Gobela, 29 "Urb. La Florida" - Madrid		
102-5	Propiedad y forma jurídica	18		
102-6	Mercados servidos	18,19		
102-7	Tamaño de la organización	20,21		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	50-53		
102-9	Cadena de suministro	79-81		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	17		
102-11	Principio o enfoque de precaución	Informe Anual de Cuentas Consolidadas 2017 pág 14,15		
102-12	Iniciativas externas	Pacto Mundial de las Naciones Unidas		
102-13	Afiliación a asociaciones	106, 115		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-9		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	38-40		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	14,41,42		
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	41,42		
102-18	Estructura de gobernanza	11		
102-19	Delegación de autoridad	12		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	26,27		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	112		
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	11,12		
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	11		
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	11,12		
102-25	Conflictos de intereses	Los estatutos sociales contienen la previsión de someter a arbitraje los conflictos entre la sociedad y sus socios, todo ello sin perjuicio de que los acuerdos de la sociedad que perjudiquen los derechos e intereses de terceros, sean estos accionistas, proveedores, empleados, etc., puedan ser llevados por los afectados a los órganos competentes de jurisdicción.		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	11,12		
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	11,12		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	11,12		
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	38-40		
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	38-40		



102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	38-40	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Existe un Comité de Dirección Corporativa que aprueba el Informe y en el que se tratan aspectos sociales, económicos y ambientales.	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	41-42	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	41-42	
102-35	Políticas de remuneración	56-57	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	56-57	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	La Junta General de Accionistas aprueba las Cuentas Anuales Consolidadas que recogen la información sobre la remuneración.	
102-38	Ratio de compensación total anual	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 10,73%	
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	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 1,03%	
102-40	Lista de grupos de interés	112,114	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	54,55	✓
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	112,114	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	114	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	113	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	17	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas	110-112	
102-47	Lista de temas materiales	112-113	
102-48	Reexpresión de la información	109	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	109	
102-50	Periodo objeto de la memoria	2017	
102-51	Fecha del último informe	2016	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	128	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	109, Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva	

102-55	Índice de contenidos GRI	118-124	
102-56	Verificación externa	125	
<b>Temas materiales</b>			
<b>Eficiencia energética y reducción de emisiones (GRI 302: Energía 2016; GRI 305: Emisiones 2016)</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	92-93; 95-96
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92-93; 95-96
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92-93; 95-96
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1	Consumo energético dentro de la organización	92-93
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	92-93
	302-3	Intensidad energética	En 2017 la intensidad energética es de 0,10 GJ/miles de €.
	302-4	Reducción del consumo energético	92-93
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	92-93
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	96
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	96
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	96
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	En 2017 la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero es de 0,008 Tn de CO2 por miles de €. Para este cálculo se ha tomado el total de emisiones generadas (alcance 1, 2 y 3)
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	95
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Esta información no se encuentra disponible actualmente
	305-7	Oxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	NOx: 42,16 Tn SOx: 0,05 Tn
<b>Lucha contra la corrupción (GRI 205: Anticorrupción 2016)</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	42,43
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	42,43
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	42,43
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	42,43
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	42,43
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2017 no se han producido casos confirmados de corrupción
<b>Seguridad y salud ocupacional de empleados y contratistas (GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016)</b>			

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	66-69		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	66-69		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	66-69		
	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	68		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	69	✓	
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	La incidencia de Enfermedades Profesionales en el Grupo EULEN es mínimo. El índice de incidencia de Enfermedades Profesionales del Grupo EULEN= 0,48 por mil		
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	66-69		
	Atracción y retención de talento (GRI 401: Empleo 2016)				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	49-53		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	49-53		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	49-53		
	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	52,53	✓	
GRI 401: Empleo 2016	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	56,57		
	401-3	Permiso parental	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		
	Formación y capacitación de empleados (GRI 404: Formación y enseñanza 2016)				
	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	62-65		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	62-65		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	62-65		
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	64		
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	64,65		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	65		
	Optimización de recursos (GRI 301: Materiales 2016; GRI 303: Agua 2016)				
	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	87,91,94		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	87,91,94		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	87,91,94		
	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	91		
	301-2	Insumos reciclados	94, 97		
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	97		
GRI 303: Agua 2016	303-1	Extracción de agua por fuente	91	✓	

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016; GRI 204: Prácticas de adquisición 2016; GRI 413: Comunidades locales 2016	303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	91		
	303-3	Agua reciclada y reutilizada		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.	
	Inversión e impacto sobre las comunidades en que se opera (GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016; GRI 204: Prácticas de adquisición 2016; GRI 413: Comunidades locales 2016)				
	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	99-101		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	99-101		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	99-101		
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	105-107		
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	100		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	79		
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	102-106		
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	La compañía no ha llevado en 2017 operaciones que hayan tenido impacto negativo sobre las comunidades locales		
	Diversidad (género, discapacidad, etnia, etc.) (GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades)				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	58-61		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	58-61		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	58-61		
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	11,51,52	✓	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	El Grupo EULEN no diferencia en cuestión de géneros en su salario de entrada a la compañía		
	Igualdad de las condiciones laborales (GRI 202: Presencia en el mercado 2016; GRI 406: No discriminación 2016)				
	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	54-57		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	54-57		
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	54-57		



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.

#### Revisión limitada sobre indicadores con nivel de aseguramiento limitado

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 para la información correspondiente a la actividad del Grupo en España, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación en el 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 Universal Standards con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos, en relación a la información de su actividad en España.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), de conformidad con la opción exhaustiva.
- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad 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 limitada 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 Responsabilidad Social Corporativa 2017 del Grupo EULEN del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2017 no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de Contenido GRI Standards del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

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 Responsabilidad Social Corporativa 2017 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

18 de octubre de 2018

# 2017

## INFORME

RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA

**Más información sobre el Informe RC 2017**  
C/Gobela, 29 "Urb. La Florida" - Madrid  
Dirección de Calidad y RSC  
916 310 800



GRUPO  
**EULEN**

902 355 366

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

