



WE SUPPORT

Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2009

Grupo Eulen



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### Datos de la entidad: Grupo Eulen

- *Dirección web:*
- *Alto cargo:* David Álvarez Díez, Presidente
- *Fecha de adhesión:* 24/06/2002
- *Sector:* Servicios profesionales
- *Actividad:* Servicios (limpieza, seguridad, sociosanitarios, auxiliares, mantenimiento, medio ambiente y trabajo temporal) a empresas privadas y administraciones públicas
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Proveedores, Sociedad, Medio ambiente, Sindicatos
- *Países en los que está presente:* Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, España, México, Panamá, Portugal, Perú, República Dominicana y Uruguay y EE.UU.
- *Alcance del Informe de Progreso:* España.
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Canales internos
- *Día de publicación del Informe:* lunes, 15 de noviembre de 2010
- *Responsable:* Javier de Arnedo / Ana Herrero / Ana Lago
- *Tipo de informe:* A+B+C

" La entidad tiene **proveedores** en países en vías de desarrollo. "

" La entidad tiene **actividades** en países en vías de desarrollo. "



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### • Carta de Renovación del Compromiso



#### Renovando nuestro compromiso con la sociedad

Un año más, y como venimos haciendo desde 2003, año en el que el Grupo EULEN se adhirió al Pacto Mundial, queremos renovar nuestro compromiso con esta iniciativa aceptando el cumplimiento de los 10 principios que recoge dicho acuerdo. De esta manera, añadimos esta acción a la trayectoria de la actualmente llamada Responsabilidad Social Corporativa, tarea que la empresa ya venía realizando desde hace años, de acuerdo con el compromiso que adquirimos, hace ya tiempo, con la sociedad.

El compromiso de nuestro Presidente de “devolver a la sociedad parte de lo que ella le ha dado a la empresa”, resume a la perfección su filosofía y espíritu, así como los del Grupo EULEN, que siempre ha estado sensibilizado con la defensa de los derechos humanos, con el cumplimiento de las leyes laborales y, más recientemente, con la protección y el respeto al medio ambiente.

El Grupo EULEN cuenta con una plantilla superior a las 82.000 personas en los 12 países en los que desarrolla su actividad (España, Portugal, EEUU y nueve de Latinoamérica). De ahí que nuestros mejores esfuerzos estén orientados a la gestión de los recursos humanos y, por tanto, de las personas, por lo que, en cumplimiento de la filosofía del Pacto Mundial en el ámbito de los Derechos Laborales (principios 3, 4, 5 y 6), hemos abordado diversas iniciativas en ese terreno, que es donde mejor podemos colaborar debido al propio desarrollo de nuestra actividad.

Este compromiso se materializa en numerosas acciones que conforman la Responsabilidad Social Corporativa de EULEN, entre las que cabe destacar la integración laboral de los grupos más desfavorecidos, como los discapacitados, inmigrantes y los colectivos en riesgo de exclusión social, con los que venimos realizando una importante labor. Prueba de ello han sido los numerosos reconocimientos públicos en este ámbito como el Premio de la Fundación Integra recibido en 2009 “Por haber superado las 400 contrataciones” de personas en riesgo de exclusión social.

Además, en 2009 hemos sido reconocidos como una de las empresas con mayor número absoluto de discapacitados en la plantilla, superando la media exigida por Ley (un 2%) con un 2,26% del total de nuestros empleados en España, lo que se traduce en 1.060 personas que trabajan en nuestra empresa con alguna discapacidad física o intelectual.

Respecto a la población inmigrante, también somos líderes en la contratación de este colectivo puesto que más del 9,52% de nuestra plantilla (4.459 trabajadores) está formada por extranjeros que, fundamentalmente, provienen del Área Latinoamericana, Norte de África y Europa del Este.

Asimismo, dentro de esta labor integradora de los colectivos más desfavorecidos, no queremos olvidar a la mujer. Así lo demuestra el Convenio que firmamos con el anterior Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales para la contratación de mujeres víctimas de la violencia de género. Además, también hemos colaborado en la campaña de sensibilización desarrollada por el anterior Ministerio de Igualdad para la



lucha contra la violencia de género, habiendo recibido por ello numerosas felicitaciones por parte de nuestros clientes.

En relación con las iniciativas puestas en marcha con los empleados del Grupo EULEN, el compromiso de nuestra empresa apuesta firmemente por su seguridad en el puesto de trabajo. En este sentido, el área de Prevención de Riesgos Laborales se ha desarrollado de manera significativa en los últimos años, consiguiendo la certificación OHSAS 18001/2007 para el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales Limpieza, Mantenimiento, Seguridad, Medio Ambiente y Servicio Auxiliares. Esta certificación viene a ratificar el compromiso adquirido por la empresa en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, que garantiza el cumplimiento de la legislación en materia laboral y que contribuye a disminuir la siniestralidad y a fomentar una cultura preventiva en toda la organización.

En otro orden de cosas, la mejora profesional de los empleados de la Compañía es otra de las áreas en las que se realiza un mayor esfuerzo. Concretamente, en lo que se refiere a la formación, durante 2009, fueron formadas más de 24.393 personas de la empresa, impartándose 331.097 horas de formación. La empresa realiza un especial esfuerzo en la formación, no sólo de sus mandos sino muy especialmente del personal de los servicios, en las áreas específicas de su actividad laboral. La formación abarca áreas comunes a toda la empresa, desarrollo de habilidades para mandos, formación técnica específica en cada uno de los servicios y formación de acogida en la empresa, así como itinerarios formativos dentro de la empresa. Otro de los aspectos clave de la formación de nuestros empleados se refiere a la Prevención de Riesgos Laborales. La inversión total en formación en el año 2009 rondó los 4 millones de euros.

Otra de las apuestas del Grupo EULEN en los últimos tiempos se ha centrado en fomentar la comunicación interna, cumpliendo con los objetivos de transparencia que también promueve el Pacto Mundial. En esta línea, se han potenciado los diferentes soportes disponibles hasta ahora para el personal de estructura: la Revista corporativa y el Portal del Empleado, a través de los cuales se puede encontrar toda la información relativa al Grupo EULEN y sus actividades, así como la información y las aplicaciones necesarias para el desarrollo de su trabajo. Sin embargo, la empresa no se olvida de los empleados que se encuentran trabajando con nuestros clientes y, por ello, editamos un Boletín informativo que mantiene en contacto a nuestro personal directo con nuestra empresa. De esta manera, pretendemos fomentar el sentimiento de orgullo de pertenencia, así como poner a su disposición un canal a través del cual pueda transmitir sus quejas, sugerencias o comentarios. Este nuevo soporte llega cada año a más de 47.000 personas.

En otros aspectos, como la protección del Medio Ambiente (principios 7, 8 y 9), el Grupo EULEN continúa con su Campaña de sensibilización ambiental, que bajo el lema *Conciénciate, estamos a tiempo de cambiar*, pretende inculcar el ahorro energético y de recursos entre todos los empleados de la empresa. Concretamente, y de acuerdo a los resultados obtenidos durante 2009, se ha conseguido una reducción en los indicadores de gestión ambiental de la compañía. Esta campaña se está difundiendo en los diferentes canales de comunicación (revista, boletines, Portal del Empleado, cartelería en oficinas, etc.) a toda la plantilla del Grupo. Esta iniciativa va en consonancia con la política ambiental firmada en el año 2000 por la empresa, que supuso la formalización de un compromiso de protección del medio ambiente. Mediante esta declaración de principios, el Grupo EULEN asume integrar este compromiso en su gestión empresarial con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible.



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

En línea con lo anterior, la compañía dispone del certificado de aseguramiento de la calidad de acuerdo a la norma internacional ISO 9001 y del certificado del sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma internacional ISO 14001, siendo la satisfacción de nuestros clientes el objetivo prioritario de nuestra oferta de servicios.

Finalmente, en lo que se refiere al principio 10 sobre la lucha contra la corrupción, soborno y extorsión, así como la transparencia de nuestras acciones, también estamos siendo proactivos. De hecho, nuestro sistema normativo incorpora específicamente un Procedimiento de Actuación contra toda forma de acoso laboral. Por otro lado, nuestras aportaciones, ya sean de tipo benéfico, patrocinios o mecenazgo, son transparentes y se publican anualmente en el Resumen de RSC, que se encuentra recogido en el Portal del Empleado.

Por todo lo mencionado anteriormente, nuestro compromiso reside en que, año tras año, continuaremos incluyendo nuevos proyectos que desarrollen acciones en todos los ámbitos protegidos por el Pacto Mundial, fomentando nuestra proactividad en ese campo. Todo ello con el objetivo de conseguir entre todos una sociedad más justa y equilibrada.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping, fluid strokes that form a stylized representation of the name 'Juan Jordano'.

Juan Jordano  
Director General Corporativo del Grupo EULEN

## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



### POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



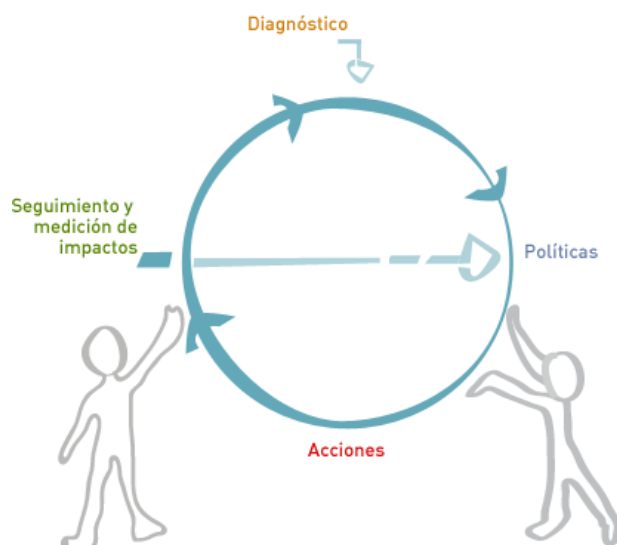
### ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





## • Principio 1

*Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C2I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* *Implantación: Tenemos definida una política de Calidad y Medio Ambiente y de Riesgos Laborales. Cumplimos con la Legislación vigente en cada uno de los países en los que estamos. Además nuestro compromiso con los Derechos Humanos nos ha llevado a firmar diferentes convenios de colaboración para la inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión laboral.*



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* *Implantación: El Grupo Eulen cumple con la legislación correspondiente en todos los países en los que está presente. Tiene definida una política de Calidad y Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.*

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

*Respuesta:* Si

*Implantación:* *La Organización dispone de diferentes vías para que el cliente pueda expresar quejas, reclamaciones, felicitaciones....Una de ellas es a través de la página web del Grupo. Dichos comentarios son gestionados por el Dpto. de Calidad y redirigidos a los departamentos correspondientes, si procede. También los propios interlocutores con el cliente para cada contrato recogen los comentarios y los trasladan al Departamento de Calidad.*



## ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No hemos necesitado implantar ninguna acción concreta.

---

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C215)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No ha sido necesario incluir mecanismos de seguimiento en la planificación estratégica. Todo el Grupo cumple con la política de Derechos Humanos.

---

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C411)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los responsables de contrato mediante un formulario de coordinación entregan a los clientes evaluación de riesgos de las actividades prestadas así como medidas preventivas a adoptar, incluyendo la entrega de las FDS de los productos utilizados cuando sea de aplicación.

---



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C213)

*Respuesta:* No

*Implantación:* El incumplimiento de la política de Derechos Humanos es implantable en el Grupo EULEN por lo que no necesita de mecanismos de seguimiento. Nuestra estructura de Recursos humanos vela por el cumplimiento de las políticas de Derechos Humanos.

---

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C214)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Disponemos de auditorías externas en Calidad, Medio Ambiente y Riesgos Laborales

---

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

*Respuesta:* 100 %

*Implantación:* *Implantación: Todo el personal de estructura está informado por medio del "Portal del Empleado" y la revista interna "Nosotros". También editamos el boletín informativo "entrenosotros" dirigido al personal que presta servicios en nuestros clientes*

---

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* *No hemos tenido incumplimiento de este tipo*

---

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* *No tenemos constancia.*

---

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* *No aplica*

---

Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) en miles de euros (P1C5I1)

*Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.*

*Respuesta:* 0

*Implantación:* *No realiza*

---

Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad y desarrolla campañas de educación y de otras características de interés público en la misma en relación con los Objetivos del Milenio (P1C5I2)

*Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.*

*Respuesta:* No

*Implantación:* *No realiza*

---



Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas (P1C6I1)

*Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.*

*Respuesta:* 0

*Implantación:* No ha sido necesario incluir mecanismos de seguimiento en la planificación.

## • Resumen de Implantación:

| Principio 1           | Diagnóstico                            | Políticas   | Acciones   | Seguimiento y medición de impactos     |
|-----------------------|--|---|--|--|
| <b>Clientes</b>       | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: - | R.:Atención al cliente, No tenemos acción concreta<br>O.: - | R.:No tenemos acción concreta, formulario<br>O.: - | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: - |
| <b>Empleados</b>      | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: - | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: -                      | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: -             | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: - |
| <b>Proveedores</b>    | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: - | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: -                      | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: -             | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: - |
| <b>Sociedad</b>       | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: - | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: -                      | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: -             | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: - |
| <b>Medio ambiente</b> | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: - | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: -                      | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: -             | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: - |
| <b>Sindicatos</b>     | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: - | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: -                      | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: -             | R.:No tenemos acción concreta<br>O.: - |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 2

*Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No existen factores de riesgo.

---



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C312)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* se aplica la legislación vigente que contempla los procesos de información y consulta.

---



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Procesos de reestructuración de plantilla como consecuencia de la crisis económica

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:



# Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

*Respuesta:* 34 %

*Implantación:* Durante 2009 recibimos información de 587 principales proveedores de Grupo Eulen.

Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad % (P2C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

*Respuesta:* 0 %

*Implantación:* No aplica

## • Resumen de Implantación:

| Principio 2        | Diagnóstico                                    | Políticas                                      | Acciones                                       | Seguimiento y medición de impactos |
|--------------------|--|--|--|------------------------------------|
| <b>Proveedores</b> | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - |                                    |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 3

*Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No existen factores de riesgo

---



#### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se aplica la legislación vigente que contempla los procesos de información y consulta.

---



#### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* se aplica la legislación vigente que contempla los procesos de información y consulta con los representantes de los trabajadores en esta materia.

---



#### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garanticen la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)



*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se aplica la legislación vigente que contempla los procesos de información y consulta con los representantes de los trabajadores en esta materia.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En materia de formación de colectivos de trabajadores se aplican los planes de formación de la Fundación Tripartita, cuyas acciones formativas se pactan entre patronales y sindicatos. Cuando se trata de formación individualizada es en función de las necesidades de cada trabajador y se ofrece a cada uno de ellos.

## • Resumen de Implantación:

| Principio 3      | Diagnóstico                                       | Políticas               | Acciones                | Seguimiento y medición de impactos           |
|------------------|---|-------------------------|-------------------------|--|
| <b>Empleados</b> | R.:xxxNo tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - | R.:Legislación<br>O.: - | R.:Legislación<br>O.: - | R.:Legislación, Planes de Formación<br>O.: - |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 4

*Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No existe riesgo en esta materia



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C212)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Las relaciones laborales se rigen por los convenios colectivos negociados con los representantes de los trabajadores, donde se contemplan el número de horas y la retribución a abonar por la cantidad y calidad del trabajo realizado



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No existe nada específico pues con la mera aplicación de la legislación laboral vigente se cumple este principio

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso (P4C312)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

*Respuesta:* No

*Implantación:* No tenemos ninguna acción concreta



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores (P4C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En nuestro sistema informático se marcan las pautas de comportamiento de aplicación de los convenios colectivos

Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000; ppo.2; OSHAS) (P4C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Disponemos de las certificación OSHAS 18001:2007 para las actividades de Limpieza, Mantenimiento, Seguridad, Medio Ambiente y Servicios Auxiliares.

### • Resumen de Implantación:

| Principio 4      | Diagnóstico                                    | Políticas                        | Acciones                                       | Seguimiento y medición de impactos |
|------------------|--|----------------------------------|--|------------------------------------|
| <b>Empleados</b> | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - | R.:Convenios colectivos<br>O.: - | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - |                                    |

R.: Respuesta

O.: Objetivo





## • Principio 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No existe riesgo.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Existe una prohibición expresa de contratación de menores de 18 años, a no ser que se autorice expresamente, y siempre previa autorización del tutor legal del menor, cuando éste esté en edad legal de trabajar.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* El criterio se impuso hace años.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil (P5C312)

*Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.*



*Respuesta:* No

*Implantación:* No tenemos ninguna acción concreta



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores (P5C311)

*Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.*

*Respuesta:* 0

*Implantación:* No tenemos ninguna acción concreta

Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) (P5C411)

*Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.*

*Respuesta:* No

*Implantación:* No disponemos de ninguna certificación.

Número de empleados menores de 15 años, 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos. Indique, en el campo de notas, el número de asociados a programas de ayuda (P5C412)

*Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.*

*Respuesta:* 0

*Implantación:* No tenemos trabajadores menores de 15 años. Tenemos 2 trabajadores de 17 años que no realizan trabajos peligrosos.

Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil (P5C413)

*Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.*

*Respuesta:* 12

*Implantación:* Todos los meses a través de las altas en el sistema informático.



## • Resumen de Implantación:

| Principio 5        | Diagnóstico                                    | Políticas                       | Acciones                      | Seguimiento y medición de impactos             |
|--------------------|--|---------------------------------|-------------------------------|--|
| <b>Empleados</b>   | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - | R.:Prohibición expresa<br>O.: - | R.:Criterio anterior<br>O.: - |  |
| <b>Proveedores</b> |  |                                 |                               | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 6

*Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se ha firmado el plan de Igualdad en la empresa EULEN para evitar la discriminación de géneros. Se están negociando planes de igualdad para el resto de empresas del Grupo.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala. (P6C2I3)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los planes de igualdad abarcan la: Política de selección, Política de retribución y Política de formación.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P6C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se han elaborado planes específicos para la no discriminación en los procesos de selección y promoción.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C2I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No se hacen públicos.

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Existe un procedimiento de acoso, conocido por todos y publicado en nuestro Manual de Calidad.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. (P6C3I2)

*Respuesta:* 1

*Implantación:* Ya resuelta

### • Resumen de Implantación:

| Principio 6      | Diagnóstico                  | Políticas                    | Acciones                       | Seguimiento y medición de impactos |
|------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| <b>Empleados</b> | R.:Plan de Igualdad<br>O.: - | R.:Plan de Igualdad<br>O.: - | R.:Planes específicos<br>O.: - | R.:Procedimiento de acoso<br>O.: - |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 7

*Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Implantación de ISO 14001 desde el año 2000

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad. (P7C212)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Hemos desarrollado una campaña de comunicación ambiental en toda la Organización con el objetivo de reducir los consumos de agua, energía eléctrica y materias primas (papel), así como mejorar la gestión de los residuos (peligrosos y no peligrosos)



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

*Respuesta:* 0,02 %

*Implantación:* Inversión en formación y campaña de sensibilización ambiental

## • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

| Principio 7              | Diagnóstico | Políticas | Acciones   | Seguimiento y medición de impactos |
|--------------------------|-------------|-----------|--|------------------------------------|
| Varios grupos de interés |             |           | R.:ISO 14001, Sensibilización ambiental<br><hr/> O.: - |                                    |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 8

*Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

*Implantación:* - La Organización sí ha realizado un diagnóstico de los aspectos ambientales (normales y potenciales) que afectan a sus diferentes actividades.

- La Organización tiene implantado un sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma internacional ISO 14001.



#### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas. (P8C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La Organización dispone de política ambiental integrada con el Sistema de Calidad.

[Descargar el documento adjunto](#) 



#### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P8C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La Organización lleva a cabo acciones de sensibilización ambiental a través de la formación continua.





## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C2I3)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La Organización ha planteado objetivos medibles y cuantificables en relación a la reducción de recursos naturales y reducción de emisiones. Por ejemplo:

- Reducción del 6% en el consumo de energía eléctrica a nivel nacional.
- Reducción del 15% en el consumo de papel.
- Implantación de oficinas eficientes desde el punto de vista de gestión energética en el 100% de las nuevas aperturas.
- Renovación de un mínimo del 6% de los vehículos de empresa por otros menos contaminantes antes del año 2012.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C3I1)

*Respuesta:* 34 %

*Implantación:* Durante el año 2009 recibimos respuesta de 285 principales proveedores, de los cuales, el 34% disponían de sistemas de gestión ambiental o estaban en proceso de obtención. Grupo Eulen les comunicó las normas ambientales que debían conocer previo a la prestación de servicios.

## • Resumen de Implantación:

| Principio 8              | Diagnóstico           | Políticas                                      | Acciones                              | Seguimiento y medición de impactos |
|--------------------------|-----------------------|--|---------------------------------------|------------------------------------|
| Varios grupos de interés | R.:ISO 14001<br>O.: - | R.:Política ambiental y de la Calidad<br>O.: - | R.:Sensibilización ambiental<br>O.: - |                                    |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 9

*Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P9C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En los servicios prestados por La Organización se emplean preferentemente productos menos contaminantes, por ejemplo, bolsas de basura con material reciclado, vehículos que generan menos emisiones contaminantes de gases efectos invernadero, equipos informáticos con el sello "Energy star", papel con certificado FSC...



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C211)

*Respuesta:* 5

*Implantación:* Entre los principales documentos se encuentran el Informe de responsabilidad corporativa, y diversas comunicaciones internas sobre sensibilización ambiental.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C212)

*Respuesta:* 0,05

*Implantación:* Corresponde a inversión en proyectos ambientales

## • Resumen de Implantación:



# Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

| Principio 9              | Diagnóstico | Políticas | Acciones  | Seguimiento y medición de impactos |
|--------------------------|-------------|-----------|---|------------------------------------|
| Varios grupos de interés |             |           | R.: Nuevos productos y tecnologías<br><hr/> O.: - |                                    |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 10

*Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C311)

*Respuesta:* No

*Implantación:* La propia filosofía de la empresa se muestra en contra de cualquier forma de extorsión y soborno.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C212)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No poseemos una política definida, todos los trabajadores del Grupo conocen los principios éticos y la filosofía. Además todas las actuaciones y los contratos mercantiles pasan por nuestro departamento de Asesoría Jurídica.

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C511)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Se han suprimido todos los regalos, tan sólo hacemos alguna campaña de fidelización de clientes. Con respecto a los gastos, todos los gastos son supervisados y deben estar detallados y acordes a nuestra política que está recogida en el Manual de Calidad del Grupo.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P10C111)



*Respuesta:* No

*Implantación:* No hay implantación.

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Todos los empleados del Grupo conocen el código ético de la compañía

---

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Las donaciones benéficas están publicadas en el Portal del Empleado, además actualmente están canalizadas por la Fundación EULEN que vela por el cumplimiento total de las Leyes pertinentes.

---

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C611)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Nunca realizamos pagos de este tipo.

### • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

| Principio 10                    | Diagnóstico                       | Políticas                                      | Acciones                                       | Seguimiento y medición de impactos |
|---------------------------------|-----------------------------------|--|--|------------------------------------|
| <b>Clientes</b>                 |                                   | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - |                                    |
| <b>Empleados</b>                |                                   | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - |                                    |
| <b>Proveedores</b>              |                                   | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - |                                    |
| <b>Sociedad</b>                 |                                   | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - |                                    |
| <b>Medio ambiente</b>           |                                   | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - |                                    |
| <b>Sindicatos</b>               |                                   | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - | R.:No tenemos ninguna acción concreta<br>O.: - |                                    |
| <b>Varios grupos de interés</b> | R.:Filosofía empresarial<br>O.: - |  |  |                                    |

R.: Respuesta

O.: Objetivo