

# Responsabilidad Social Corporativa

Informe

2018



GRUPO  
EULEN



# Índice

## 01. Mensaje de Presidencia

## 02. Mensaje del CEO

## 03. Gobierno corporativo

## 04. Nuestros principios

Misión, Visión y Valores

Principios de Responsabilidad Social Corporativa

## 05. El Grupo EULEN sostenible

Perfil del Grupo EULEN

Nuestra contribución a los objetivos de desarrollo sostenible

Estrategia para un desarrollo sostenible

Plan Director RSC 2019-2021

Modelo de negocio y creación de valor

Gestión de riesgos y oportunidades

Cumplimiento normativo y Código Ético

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

## 07. El capital humano: nuestro principal activo

Empleo en el Grupo EULEN

Diversidad e integración

Relación empresa-trabajadores

Formación y desarrollo de nuestros profesionales

Seguridad, salud y bienestar

## 08. Creación de valor más allá de nuestra compañía

Vínculo con el cliente

Gestión responsable de la cadena de suministro

Nuestra marca en la sociedad

## 09. Gestión ambiental del Grupo EULEN

Compromiso con la Gestión Ambiental

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

Reducción de emisiones

## 10. Nuestra aportación a la comunidad

Inserción y formación laboral de personas con riesgo de exclusión

Apoyo a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables

Promoción cultura, educación y deporte local

Otras iniciativas de RSC

## 11. Anexos

Acerca de este informe

Premios y reconocimientos

Certificaciones y acreditaciones externas

Índice de Contenidos GRI Standards

Informe de verificación externa e independiente

01

# Mensaje de Presidencia



**«Nuestros compromisos en el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa se han reflejado en el Plan Estratégico 2016-2021 del Grupo EULEN cuyos pilares marcan nuestras prioridades».**

Como en años anteriores, os invito a leer nuestro Informe de Responsabilidad Social Corporativa, en el que destacamos los principales aspectos que hemos desarrollado durante el pasado año 2018.

El Grupo EULEN es una compañía con una cultura muy sólida de cumplimiento, de ética profesional y de compromiso con el respeto a los derechos humanos y a las normas laborales y ambientales vigentes, que apuesta por una actitud proactiva de diálogo y de transparencia hacia todos los grupos de interés. Estamos firmemente comprometidos con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la diversidad y la igualdad de trato y de oportunidades, constituyendo una cuestión

clave para la compañía la identificación y la prevención de los riesgos que puedan suponer una vulneración de los derechos humanos.

Durante el año 2018, fieles a nuestro propósito de seguir avanzando en la integración de colectivos en riesgo de exclusión, hemos superado las 2.000 contrataciones de profesionales con algún tipo de discapacidad. Hemos, también, apostado por la diversidad generacional -contando en nuestra plantilla con un 49 % de jóvenes menores de 30 años y de mayores de 50 años- y por la diversidad cultural -con trabajadores de 111 nacionalidades-. Todo ello en un colectivo de empleados que asciende a más de 85.000 personas en todo el mundo.

Nuestros compromisos en el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa se han reflejado en el Plan Estratégico 2016-2021 del Grupo EULEN cuyos pilares marcan nuestras prioridades. Estos pilares son: el crecimiento en ventas, la mejora de la rentabilidad, la transformación digital, la homogeneización global de los procesos, el potenciar nuestros aspectos diferenciadores y el liderazgo como gestión de valores y de compromiso. 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 2018, un crecimiento en ventas del 2,8 % y en beneficios del 12 % 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, como ejemplo, la estandarización del proceso de selección de personal operativo que, mediante su profesionalización, refuerza la gestión del talento de la compañía, aspecto primordial y estratégico para nosotros.

Por otro lado, me gustaría destacar que, como consecuencia de la entrada en vigor de la Ley 11/2018 sobre el reporte de información no financiera, el Grupo EULEN ha conseguido avanzar en el control y consolidación de la información no financiera a nivel corporativo, y ha logrado ampliar su alcance respecto a años anteriores. Este año, el informe incluye indicadores no financieros calculados para el 93 % de nuestra actividad a

nivel mundial, dando así una imagen completa del desempeño del Grupo en materia de diversidad, de derechos humanos, y en políticas ambientales y sociales.

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

Desde el punto de vista medioambiental, dirigimos nuestra responsabilidad a incrementar la protección del entorno, fomentando en nuestras instalaciones el uso sostenible de recursos, la economía circular y la adaptación al cambio climático e impulsando, en los centros de nuestros clientes, la prestación de servicios con el mínimo impacto ambiental.

Somos muy conscientes de la importancia de potenciar la Responsabilidad Social Corporativa como elemento de cohesión interna, de incremento y de consolidación del sentimiento de orgullo de pertenencia y, al mismo tiempo, de la necesidad de hacer partícipes a nuestros clientes y colaboradores de nuestro compromiso con la sociedad.

María José Álvarez Mezquiriz  
Presidenta Ejecutiva

# Mensaje del CEO



**«Contando con el esfuerzo, el talento y el compromiso del mejor equipo de profesionales, alcanzaremos los apasionantes retos del Grupo EULEN que tenemos por delante en los próximos años».**

Aunque es habitual empezar saludando y terminar agradeciendo, permitidme que altere el orden y comience mi mensaje dando las gracias a todos nuestros empleados, clientes y proveedores por su inestimable colaboración durante el año 2018.

En general, el 2018, ha sido un año positivo para la compañía. Por un lado, por los resultados del Grupo, una mejora del 2,8 % en la cifra de ventas alcanzando los 1.600 millones de euros a nivel mundial, un crecimiento en el resultado de explotación del 12 % respecto de 2017 y más de 85.000 empleados en los 14 países en los que tenemos presencia, lo que hacen que estos resultados estén alineados con el Plan Estratégico vigente.

En lo que respecta a la Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo EULEN, continuamos con la consolidación de nuestro Plan Director de RSC 2019-2021, acorde con el Plan Estratégico Global 2016-2021. En este Plan Director se recogen los compromisos adquiridos y nuevos retos destinados a obtener efectos positivos sobre el bienestar de las personas y la mejora del medio ambiente, creando

así una relación positiva del desarrollo y crecimiento en los entornos y comunidades en las que estamos presentes.

En este sentido, durante 2018 hemos continuado avanzando en los cuatro ejes del Plan Director RSC: Gestión de personas, Medio ambiente y Cambio Climático, Transparencia y Buen Gobierno, y Eficiencia e Innovación en los servicios.

En materia social, como hitos conseguidos durante el año 2018, destacar la obtención del certificado de empresa familiarmente responsable (efr©) para el personal indirecto en España. El citado certificado está avalado por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, poniendo a disposición de todos los empleados más de 40 medidas (horario flexible, jornada intensiva, seguro de vida, etc.).

En el marco de nuestra apuesta por la diversidad e integración, especialmente de colectivos en riesgo de exclusión, hemos logrado superar en 2018, las 2.000 contrataciones de profesionales con algún tipo de discapacidad. El Grupo ha sido, desde su creación en 1962, un referente en la integración de personas con alguna

discapacidad, diversidad funcional y otros colectivos con dificultades para la inserción laboral. Esta labor continuada de casi 60 años se ha visto reforzada con la creación de la iniciativa "La Diferencia Suma", que fomenta la formación, inclusión y contratación de los colectivos mencionados que aportan mayor valor a nuestra empresa y a todos los que formamos parte de ella.

En lo que se refiere a la eficiencia ambiental, continuamos trabajando en la gestión adecuada de recursos destinados a la prevención de riesgos ambientales, prueba de ello es el incremento en el gasto e inversión destinado a proyectos ambientales, que en 2018 supuso cerca de 1,8 millones de euros y hemos obtenido el sello de CO<sub>2</sub>, en el máximo nivel, que otorga el Ministerio de Transición Ecológica de España a las organizaciones que voluntariamente calculen su huella de carbono y establecen un plan de reducción. Sin embargo, la preocupación del Grupo EULEN en la lucha contra el cambio climático va más allá de su actividad, ya que en el 2018 diseñó y desarrolló en su portfolio nuevos servicios relacionados con esta lucha a disposición de sus clientes y otras empresas como son el cálculo y compensación de la huella de carbono, la gestión y mantenimiento de puntos de recarga, cubiertas vegetales, etc.

En cuanto a formación y desarrollo del talento, resaltar las 864.407 horas de formación impartida a nuestros profesionales en todo el mundo.

En el ámbito internacional, EULEN Colombia, a través del acuerdo con la Fundación Panamericana para el desarrollo (FUPAD), llevó a cabo durante 2018 acciones de voluntariado encaminadas a generar oportunidades de empleo formal para personas en condición de vulnerabilidad en las ciudades de Bogotá, Cartagena, Medellín y Soacha.

EULEN Perú firmó un acuerdo con el Consejo Nacional para la Integración de Personas con Discapacidad, en el que se adquiere el compromiso de inclusión de este colectivo en los procesos de selección de la compañía, para acceder a un puesto de trabajo.

Por su parte, EULEN México comenzó en 2018 en sus oficinas de la ciudad de Guadalajara, una iniciativa para crear mini

bibliotecas fomentando la lectura entre los empleados del Estado de Colima. La iniciativa se pudo llevar a cabo gracias a la donación de libros por parte del Gobierno de dicho Estado. De esta forma, se promueve la conciliación entre lo laboral y lo personal, enfocándose en el aprendizaje y la cultura.

Asimismo, relacionado con la Transparencia y Buen Gobierno, continuamos revisando e implantando mejoras en nuestro Código Ético, seguimos analizando e implantando nuevos controles de compra sostenible sobre nuestros proveedores y, como novedad, estamos inmersos en un proyecto de comunicación interna con el objetivo de potenciar la comunicación con nuestras personas, haciéndola más fuerte y corporativa.

Por último, no quería despedirme sin hacer alusión a uno de los pilares de nuestro éxito empresarial como es el trabajo continuo en la búsqueda de soluciones a medida para nuestros clientes. Desde nuestro Departamento de I+D+i -en estrecha colaboración con el Departamento de Marketing y Comunicación- se ha desarrollado la ingeniería de servicios, un concepto que el que se trata de crear servicios específicos e innovadores, con una metodología propia, para dar soluciones útiles y más eficientes, adelantándonos a los requerimientos de la sociedad y de nuestros clientes de una manera proactiva, lo que nos ha permitido trabajar ya en más de 40 proyectos de innovación.

Contando con el esfuerzo, el talento y el compromiso del mejor equipo de profesionales, alcanzaremos los apasionantes retos del Grupo EULEN que tenemos por delante en los próximos años.

Juan Ramón Pérez Sancho  
CEO-Director General Ejecutivo

# Gobierno corporativo

## Comité de dirección corporativo



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



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



**Emilio García Perulles**  
Director Gral. de España y Portugal



**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, Control y RSC



**Eva González De Santiago**  
Secretaria General

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

### Principales Comités y Órganos de Decisión

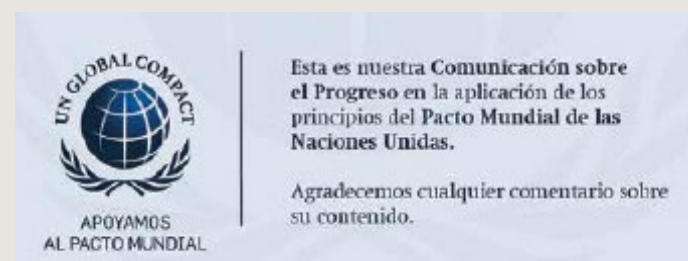
Objeto		Componentes
Asuntos relevantes del Gobierno de la compañía.	<b>COMITÉ DE DIRECCIÓN CORPORATIVO</b>	Presidenta Ejecutiva; Dirección General Ejecutiva; Dirección General de España y Portugal; Subdirecciones Generales América del Norte y Centroamérica y Sudamérica; Direcciones de Áreas Corporativas: RR.HH; Económico Financiero; Jurídica y Organización, Control y RSC.
Asuntos relevantes de la Dirección de la Empresa en su ámbito.	<b>COMITÉ DE DIRECCIÓN DE ESPAÑA Y PORTUGAL</b>	Dirección General de España y Portugal; Subdirecciones Generales de FS&FM, Seguridad, Trabajo Temporal, Servicios Sociosanitarios; Direcciones de Áreas Corporativas: RR. HH; Económico Financiero; Jurídica y Organización, Control y RSC.
Interpretar el Código Ético y gestionar todas aquellas denuncias que cualquier empleado realice.	<b>COMITÉ DE ÉTICA</b>	Direcciones corporativas de recursos humanos; Organización, Control y RSC; Dirección del departamento de Asesoría Jurídica de España, además de un puesto rotativo a elección de la Dirección del Grupo.
Garantizar el cumplimiento del Sistema de Prevención de Delitos.	<b>COMITÉ DE PREVENCIÓN DE DELITOS</b>	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.

# Nuestros principios

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

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

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



## MISIÓN

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

## VISIÓN

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

## VALORES

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



## 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: 236 millones €
2	El respeto a la legalidad vigente.	Nº incumplimientos/Sanciones: 0
3	La sensibilidad hacia las carencias sociales y la actuación basada en criterios de ética profesional, pauta de nuestro comportamiento.	Nº incumplimientos del Código Ético: 0
4	La permanente atención a las demandas de servicios que la sociedad reclame, eje fundamental de nuestro proyecto empresarial.	Nº de países donde EULEN tiene presencia comercial: 14
5	La satisfacción de nuestros clientes con la calidad comprometida, objetivo de nuestra oferta de servicios y legítima justificación del beneficio empresarial. (*)	Resultado de encuesta de satisfacción: 7,76
6	La vocación de innovación creativa y de liderazgo, rasgos característicos de nuestra cultura.	Proyectos de innovación desarrollados en 2018: 20
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: 41,1 millones €
8	La corresponsabilidad en la gestión y la ordenada delegación de funciones, bases de nuestro estilo de dirección.	Nº Comités directamente dependientes de la Dirección: 4
9	La formación y desarrollo de nuestros trabajadores; las políticas activas para la conciliación de la vida laboral con la familiar y el respeto al principio de igualdad, pilares de nuestra política de Recursos Humanos. (*)	Nº horas de formación: 864.407
10	El respeto al medio ambiente y la aplicación de medidas preventivas que garanticen la seguridad y la salud de nuestros trabajadores, marco para el desarrollo de todas nuestras actividades. (*)	Huella de Carbono: 21.172 Tm CO <sub>2</sub> Gasto e inversiones ambientales: 1,8 millones €

(\*) Indicador calculado para el 93 % de la actividad del Grupo EULEN: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México y República Dominicana.  
(\*) Debido a la ampliación en el alcance y nuevos criterios para el cálculo de indicadores de la información no financiera, en 2018 no se ha podido ofrecer una comparabilidad con años anteriores. Durante los siguientes ejercicios se informará sobre la evolución de desempeño y de la gestión general de la compañía.



## El Grupo EULEN sostenible

Perfil del Grupo EULEN

Nuestra contribución a los objetivos de  
desarrollo sostenible

Estrategia para un desarrollo sostenible

Plan Director RSC 2019-2021

Modelo de negocio y creación de valor

Gestión de riesgos y oportunidades

Cumplimiento normativo y Código Ético



## Perfil del Grupo EULEN

Referente en la prestación de servicios generales a empresas y Administraciones Públicas, con más de 57 años de trayectoria, la compañía en la actualidad tiene presencia directa en un total de 14 países.

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

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



**EMPRESAS DEL GRUPO EULEN EN EL MUNDO**

GRI (102-45)

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

**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.

**ESPAÑA**

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

**CHILE**

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

**MÉXICO**

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

**PERÚ**

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

**COLOMBIA**

- EULEN Colombia, S.A.

**EE. UU.**

- EULEN America,inc
- Asmo Llc

**PORTUGAL**

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

**REPÚBLICA DOMINICANA**

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

**COSTA RICA**

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

**PANAMÁ**

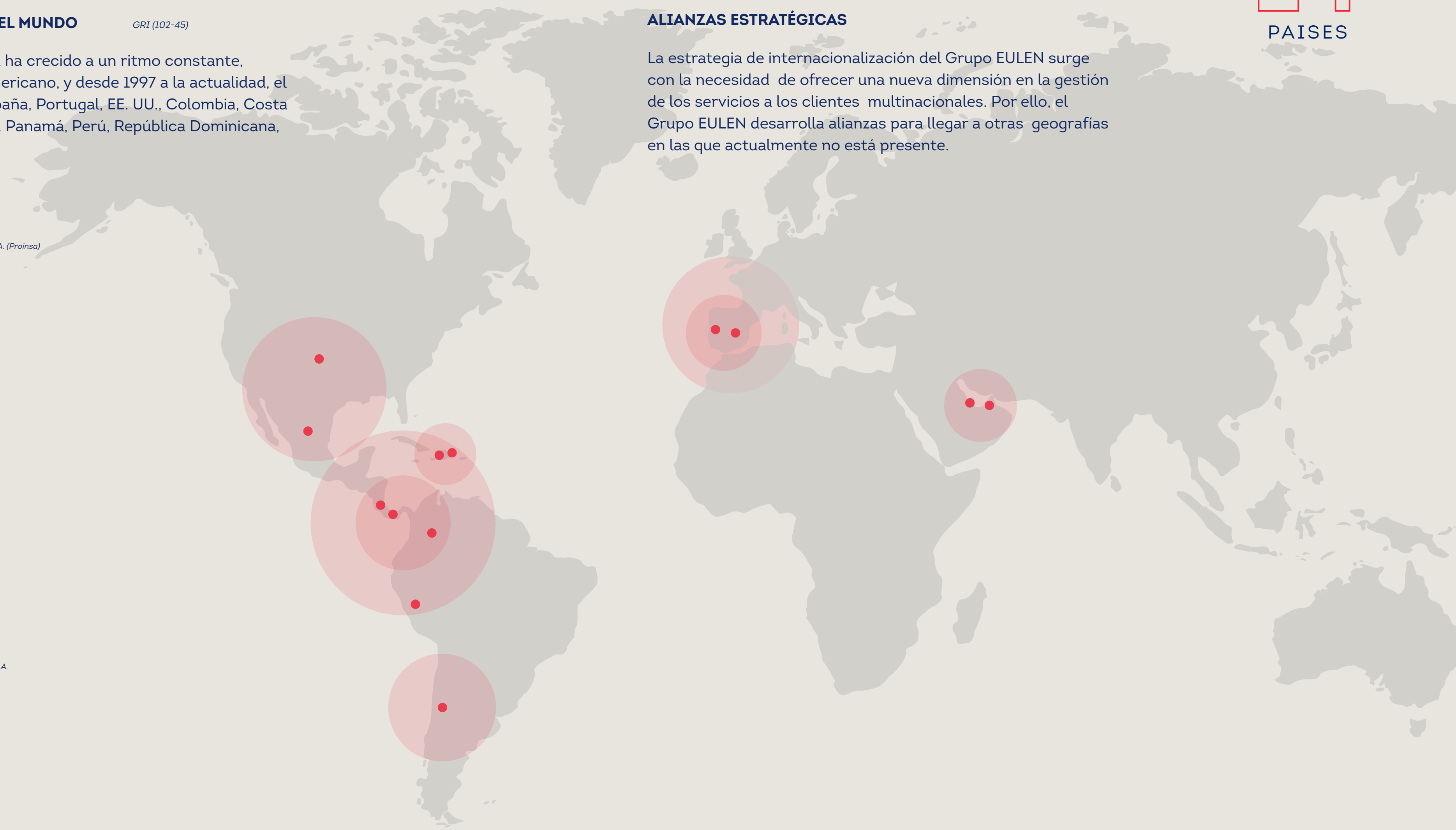
- EULEN Panamá de Servicios, S.A.
- EULEN Panamá de Seguridad, S.A.

**JAMAICA**

- Asmo Llc - Suc. Jamaica

**CATAR / EAU**

- EULEN Middle East, Llc
- EULEN Management & Fs



## 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>PLANTILLA TOTAL</b>	<b>85.450</b>	
<b>PLANTILLA CONTRATOS INDEFINIDOS (*)</b>	<b>53,78 %</b>	
<b>PLANTILLA JORNADA COMPLETA (*)</b>	<b>69,79 %</b>	
<b>DIVERSIDAD EN EL GRUPO EULEN</b>		
Género (% mujeres)	53,62 %	
Generacional (% empleados <30 y >50 años)	48,60 %	
Plantilla empleados con discapacidad	2.050	
Número total de nacionalidades	111	
<b>IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>		
Mujeres en posiciones de Dirección	31,45 %	
<b>FORMACIÓN IMPARTIDA (horas) (*)</b>	<b>864.407</b>	
<b>ÍNDICE ABSENTISMO (*)</b>	<b>4,67 %</b>	
<b>ÍNDICE FRECUENCIA ACCIDENTE TRABAJO (*)</b>	<b>24,41</b>	
<b>ÍNDICE GRAVEDAD ACCIDENTE TRABAJO (*)</b>	<b>0,44</b>	
<b>IMPLICACIÓN DE EULEN EN EL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES LOCALES EN TODOS LOS PAÍSES EN LOS ESTÁ PRESENTE</b>	<b>14</b>	

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

### Dimensión económica (Datos en miles de €)

INDICADOR		ODS
<b>VENTAS</b>	<b>1.597.597</b>	
EMEA	1.229.891	
América	367.706	
<b>EBITDA</b>	<b>41.139</b>	
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>18.327</b>	
<b>CONTRIBUCIÓN FISCAL</b>	<b>236.280</b>	
<b>VOLUMEN COMPRAS TOTAL (*)</b>	<b>182.154</b>	
<b>COMPRAS LOCALES (*)</b>	<b>99 %</b>	
<b>GASTO E INVERSIONES AMBIENTALES (*)</b>	<b>1.832</b>	
<b>PROYECTOS I+D+i (España)</b>	<b>20</b>	

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

### Dimensión ambiental (\*)

INDICADOR		ODS
<b>CONSUMO DE AGUA (m³)</b>	<b>30.630</b>	
<b>CONSUMO DE PAPEL (Kg.)</b>	<b>110.658</b>	
<b>CONSUMO DE ENERGÍA</b>		
Consumo de electricidad (Kwh)	4.623.934	
Flota de vehículos y maquinaria (L.)	6.640.222	
Biodiesel (L.)	33.281	
Gasóleo (L.)	18.636	
Gas Natural (m³)	51.798	
<b>GENERACIÓN DE RESIDUOS (Tm)</b>	<b>3.019</b>	
Peligrosos	51	
No peligrosos	2.968	
<b>HUELLA DE CARBONO (TCO<sub>2</sub>eq)</b>	<b>21.172</b>	
Emisiones directas (alcance 1)	17.532	
Emisiones indirectas (alcance 2)	1.881	
Emisiones indirectas (alcance 3)	1.759	

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

## Estrategia para un desarrollo sostenible



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 su presencia en los mercados internacionales, sobre todo EEUU, donde el Grupo EULEN ya está presente en ocho 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:

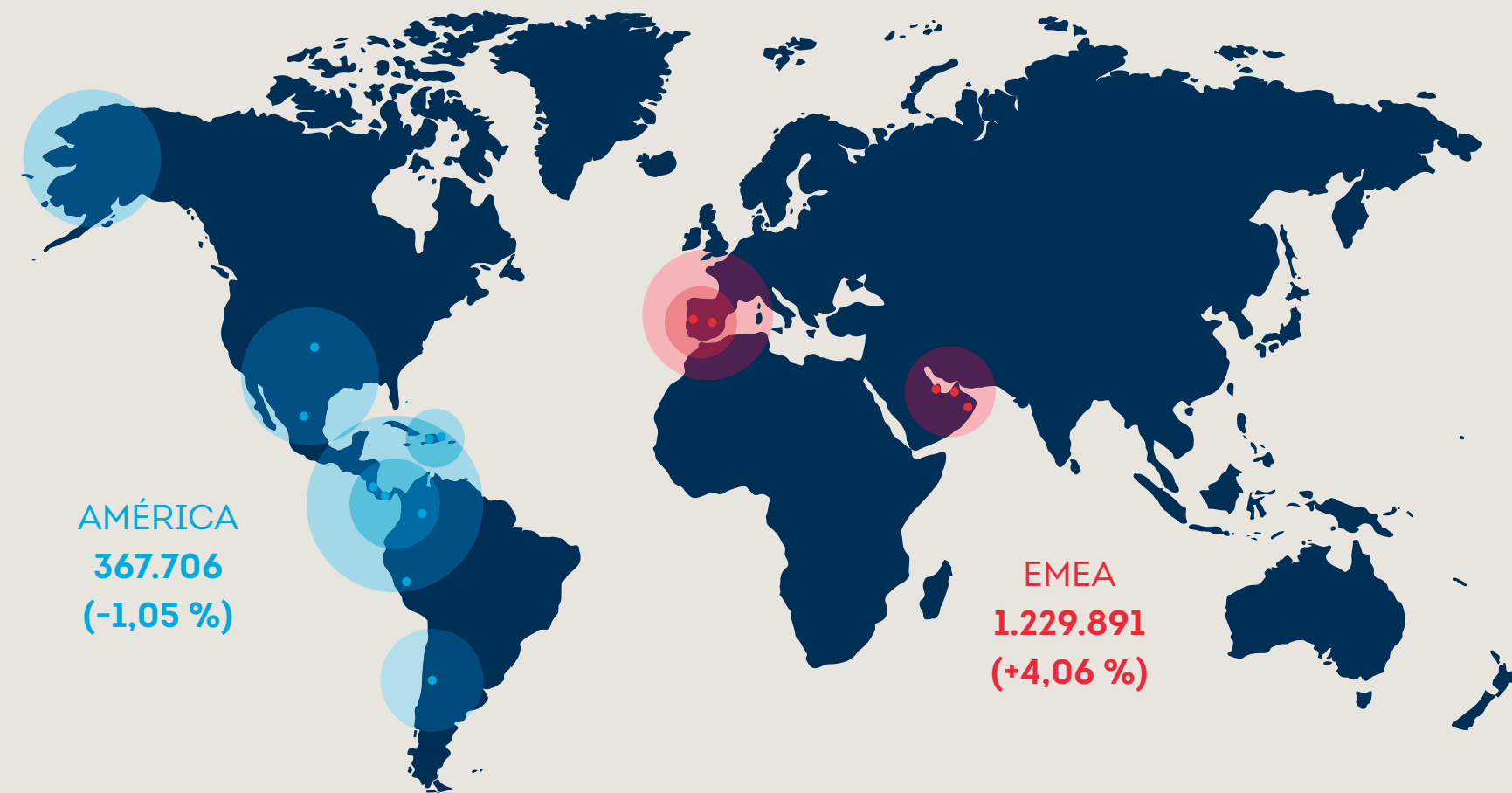
<b>VENTAS</b>	<b>BENEFICIO</b>
2.250 M € (+50 %)	32 M € (+200 %)
<b>FACTURACIÓN FUERA DE ESPAÑA</b>	<b>ADQUISICIONES</b>
740 M € (+100 %)	En países como USA, Canadá, Uruguay, etc.

### 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 y con presencia internacional, como se muestra en la siguiente imagen:

### Distribución de ventas por geografía (en miles de euros)

TOTAL VENTAS: 1.597.597



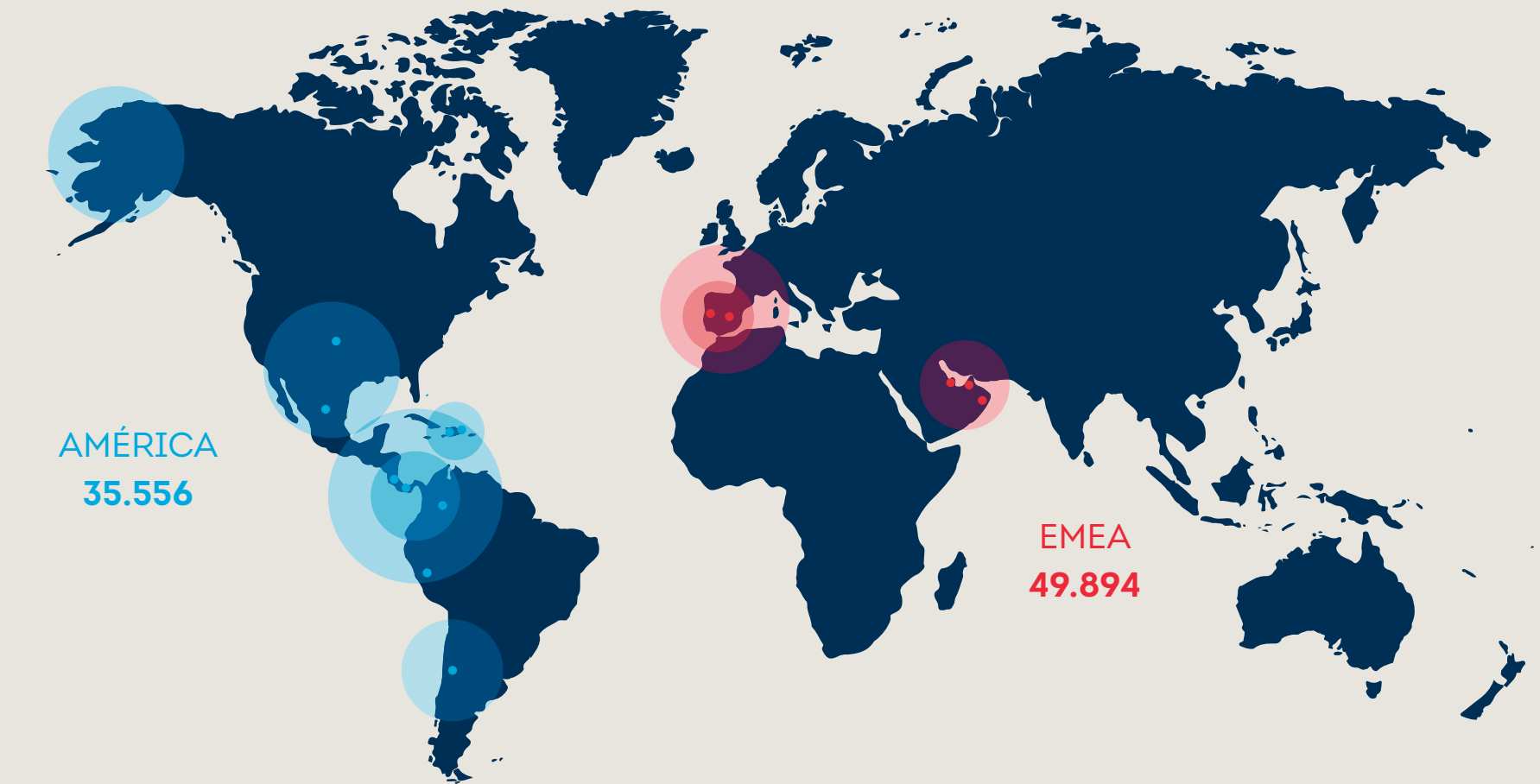
EMEA: España, Portugal y Middle East.  
 AMÉRICA: Chile, Colombia, Perú, Costa Rica, EE.UU., Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.

#### Total ventas (Miles de Euros)



### Distribución del capital humano por geografía

TOTAL PERSONAS: 85.450



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

#### Total personas



## Modelo de negocio y creación de valor

Apoyados por la tecnología más innovadora, la empresa ofrece servicios diseñados y organizados desde la especialización en cada uno de ellos.

Destacan los servicios de Facility Services & Management (FS&M), servicios de seguridad privada, servicios socio-sanitarios, servicios de gestión de los recursos humanos y servicios de trabajo temporal. Estos servicios se desglosan en aproximadamente 60 líneas de actividad que intentan cubrir todo el espectro de servicios que puede necesitar un cliente, excepto aquellos que constituyen su objeto social principal.

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

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

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

### SERVICIOS DESTACADOS

#### Centrales nucleares

Dentro del ámbito de la internacionalización de la compañía, EULEN FS&FM desarrolla servicios en distintos países y 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 gran 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.

#### Principales cifras de negocio (Miles de Euros)

2018	914.810
2017	904.425

## Servicios de Seguridad



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

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

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

### 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.

#### Principales cifras de negocio (Miles de Euros)

2018	328.643
2017	292.937

## Servicios Sociosanitarios



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 de salud.

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 gracias a sus pilares: especialización y diversidad. Apuesta, así, por la constante innovación, crecimiento y desarrollo de sus profesionales.

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

### Principales cifras de negocio (Miles de Euros)

2018	127.387
2017	127.962

### 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. Preservando valores como la compasión, el respeto, la solidaridad, la autonomía, etc. 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 reúnen periódicamente. En estos años, han asesorado más de 30 casos, se han realizado numerosos cursos de formación a distintos niveles y se han creado siete grupos de reflexión en distintas comunidades, con el fin de poder ampliar la información y mejorar la cercanía.

#### 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 2018, se ha prestado este servicios a más de 25.000 personas usuarias en España.



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



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.

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

### Principales cifras de negocio (Miles de Euros)

2018	226.296
2017	227.695



## Plan Director RSC 2019-2021

Para la consecución de los objetivos del Plan Estratégico, la compañía 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.

El año 2018, 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 conforman el Plan Director de RSC 2019-2021.

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 trabaja de forma continua para revisar su modelo de gobierno frente a las mejores prácticas, para identificar aquéllas 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 realiza 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 trabaja 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 están apoyados por un plan de comunicación y formación en RSC y formalizado en unas directrices sobre la acción social desarrollada por la compañía, en línea con sus ejes estratégicos.

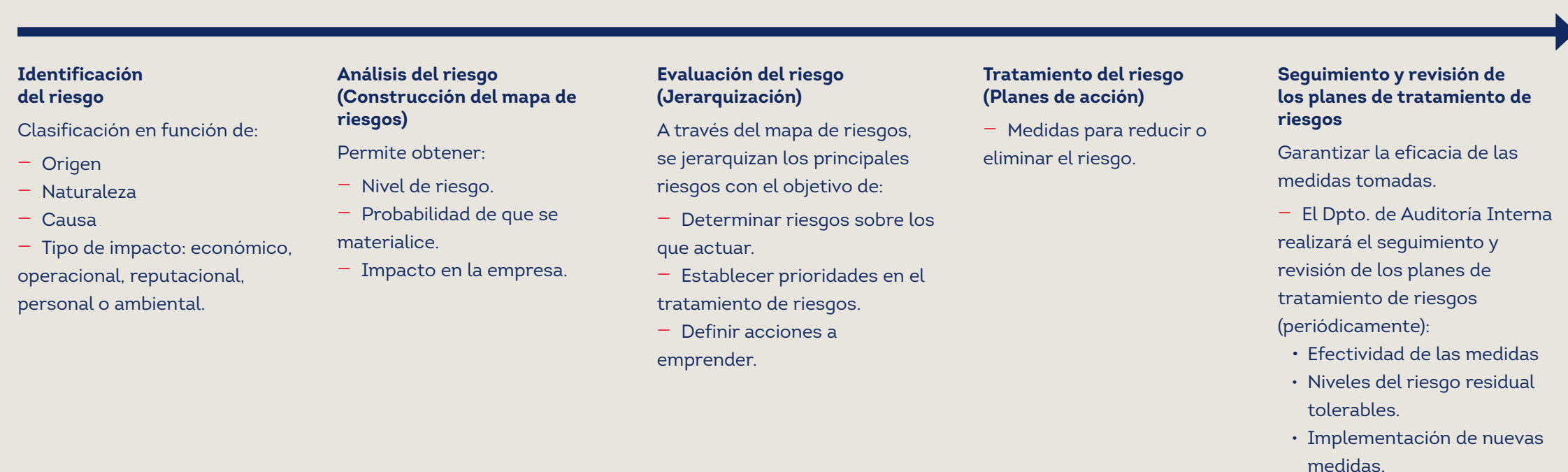
## Gestión de riesgos y oportunidades

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

### Proceso de gestión de riesgos

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

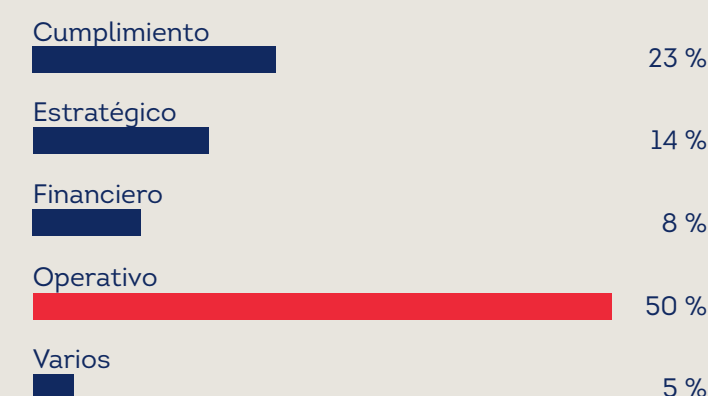
Las etapas que se contemplan en el proceso de valoración del riesgo adoptado son:



### Resultado del mapa de riesgos de la compañía

La empresa, en su proceso de gestión de riesgos, ha llevado a cabo en 2018 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 103 riesgos, clasificados como, importantes o muy importantes.



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

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

## Cumplimiento normativo y Código Ético

El Grupo EULEN cuenta con una cultura sólida de cumplimiento y ética empresarial, siendo un asunto estratégico para la compañía. 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 prevención y control del cumplimiento de esta normativa y código ético, los canales por los cuales se realizan las comunicaciones asociadas y la formación impartida en la materia a los profesionales de la compañía.

### Mecanismos de control

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

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

– **Comité de Ética 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 del departamento

de Asesoría Jurídica de España, además de un puesto rotativo a elección de la Dirección del Grupo. Se reúne, al menos, una vez al trimestre.

– **Sistema de Prevención de delitos:** se articula en base a la Norma "N-0015/830 Sistema de prevención de delitos en las empresas del grupo", publicada en 2015, y es el mecanismo a partir del cual se gestionan las posibles infracciones asociadas con comportamientos no alineados con los valores de la compañía, que puedan ser considerados fraudulentos o corruptos.

– **Comité de prevención de delitos:** el cumplimiento de la Norma recae sobre el Comité de prevención de delitos.

– **Mapa de Riesgos Penales:** la compañía 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. 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:** en relación a la contratación y subcontratación de servicios, los modelos de contratos del Grupo EULEN cuentan con cláusulas en las que se exige a los clientes y a los subcontratistas cumplir con toda la normativa aplicable en prevención de delitos, obligándose Eulen y las empresas de su Grupo a cumplirlas también. En aquellos modelos de contratos propuestos por el cliente, el Grupo EULEN firma el 100 % de los contratos que incluyan este tipo de cláusulas.

– **Sistema de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (BC/F/):** se articula en base a la Instrucción I-930-0000-0008 "Política de Admisión de Clientes para el transporte de fondos" que tiene por objeto el desarrollo de una política de admisión de clientes con el fin de establecer unas medidas de prevención de obligado cumplimiento, derivadas de la legislación sobre la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo – PBCFT, según la Ley 10/2010, y el Reglamento de desarrollo 304/2014. Esta instrucción es de obligado cumplimiento para

EULEN Seguridad en todos -y sólo en- los clientes y contratos referidos a servicios de depósito, custodia o transporte profesional de fondos o medios de pago, según se establece en el art. 2.1.t de la Ley 10/2010 (sujetos obligados).

### Formación

- Existen distintos **cursos de formación en código ético** en todas las geografías donde la compañía está presente, tanto presenciales como *on-line*. A lo largo de 2018, se ha finalizado la formación presencial y *on-line* del personal de estructura del Grupo.
- **Formación sistema de prevención de delitos:** existen distintos cursos de formación en el Sistema de prevención de delitos en todas las geografías donde la compañía está presente, tanto presenciales como *on-line*. A lo largo de 2018, se ha finalizado la formación presencial y *on-line* del personal de estructura del Grupo.
- **Sistema de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (BC/F/):** con objeto de atender a las obligaciones correspondientes, se organizaron cursos de formación al colectivo afecto denominado *Acciones a desarrollar para el cumplimiento de la legislación sobre prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo*.

### Canal de denuncia

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





# 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 departamento de I+D+i invierte en torno a 15.000 horas anuales de ingeniería de servicios para el diseño, desarrollo e innovación de los servicios.

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

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. En 2018, se han puesto en marcha dos nuevos proyectos de EULEN Proactiva.



## 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 2018 se han diseñado e implantado 16 nuevos servicios y se espera que en 2019 la cifra se eleve a más de 30.





## Espacios 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 2018 se ha trabajado en los dos espacios de co-creación con otras empresas para el co-diseño de nuevos servicios.

En su conjunto, en 2018 el Grupo EULEN a través de su departamento de I+D+i ha desarrollado 20 proyectos de innovación en los que participan cerca de 150 personas (dieciséis proyectos de servicios diseñados, dos 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, formándoles 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.

### Casos destacados

#### EULEN Fusión oficinas corporativas

El Grupo EULEN ha creado un servicio diseñado que permite la integración flexible de los servicios necesarios adaptando el paquete de servicios a las necesidades del cliente, con el objetivo de optimizarlos, mejorar la calidad y la eficiencia de los mismos.

El servicio de gestión integral incluye el diseño, la implantación, el seguimiento y la supervisión de los *soft services* y *hard services* de una empresa mediana según su estrategia empresarial y bajo una única interlocución.



#### Limpieza integral de industrias

Limpieza Integral de Industrias es un servicio innovador que integra los servicios de limpieza genérica (LI) y de limpieza industrial especializada (LIE) en espacios industriales, englobando tanto técnicas convencionales como las que requieran un alto grado de especialización.

Se trata de un servicio de limpieza para toda clase de centros industriales, con el objeto de alcanzar los niveles de limpieza que garanticen el normal desarrollo del proceso productivo y la seguridad física de las instalaciones y de las personas que trabajan en ellas.





## El capital humano: nuestro principal activo

Empleo en el Grupo EULEN

Diversidad e integración

Relación empresa-trabajadores

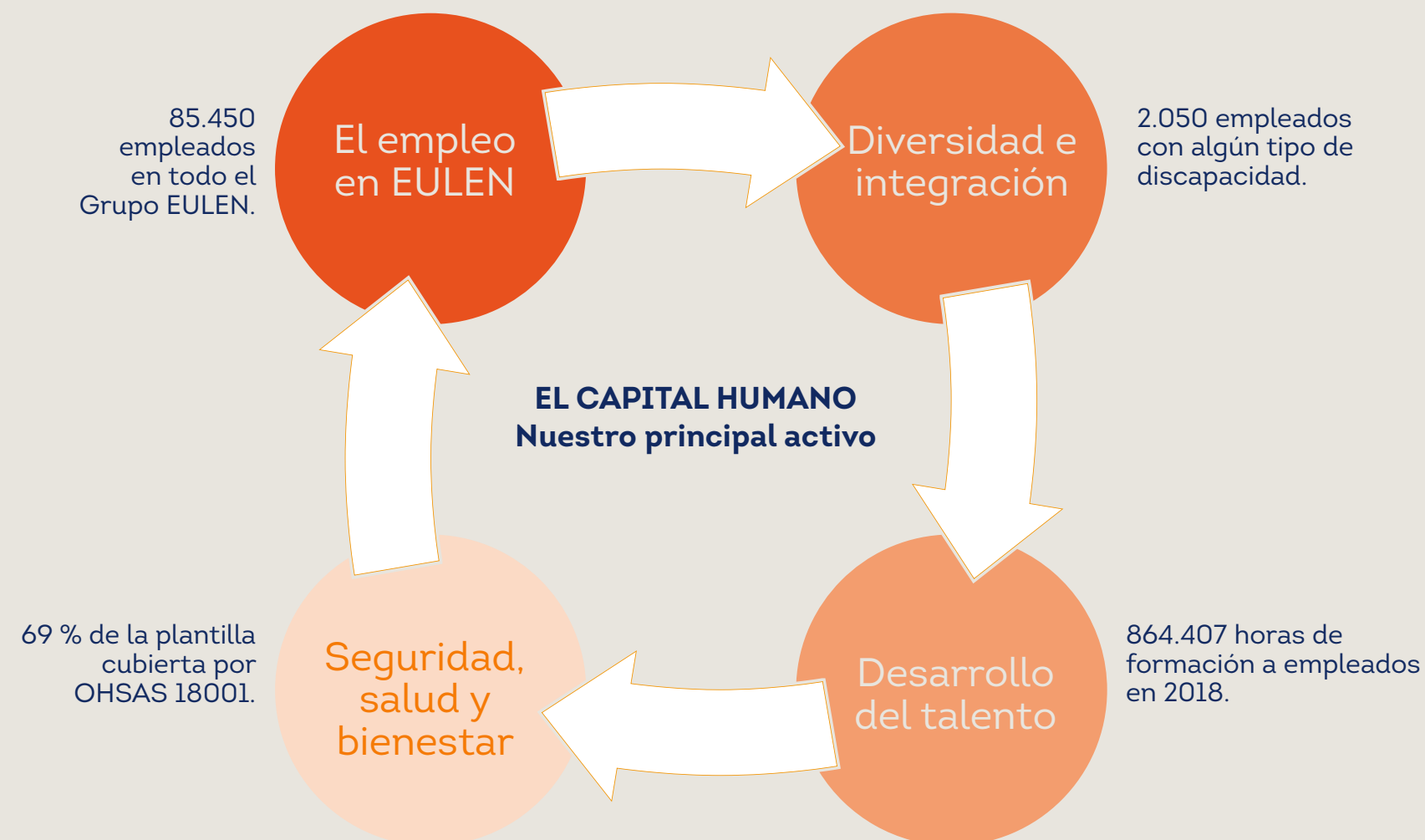
Formación y desarrollo de nuestros  
profesionales

Seguridad, salud y bienestar

Entender el capital humano como la suma de los conocimientos, habilidades y capacidades de los empleados, es fundamental para alcanzar el modelo sostenible y de excelencia que el Grupo EULEN persigue.

Por ello, es fundamental garantizar unas condiciones laborales de calidad, de ausencia de discriminación e inclusión de todos los colectivos, de accesibilidad universal y de igualdad de oportunidades, todo ello, en un entorno de trabajo seguro y saludable.

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

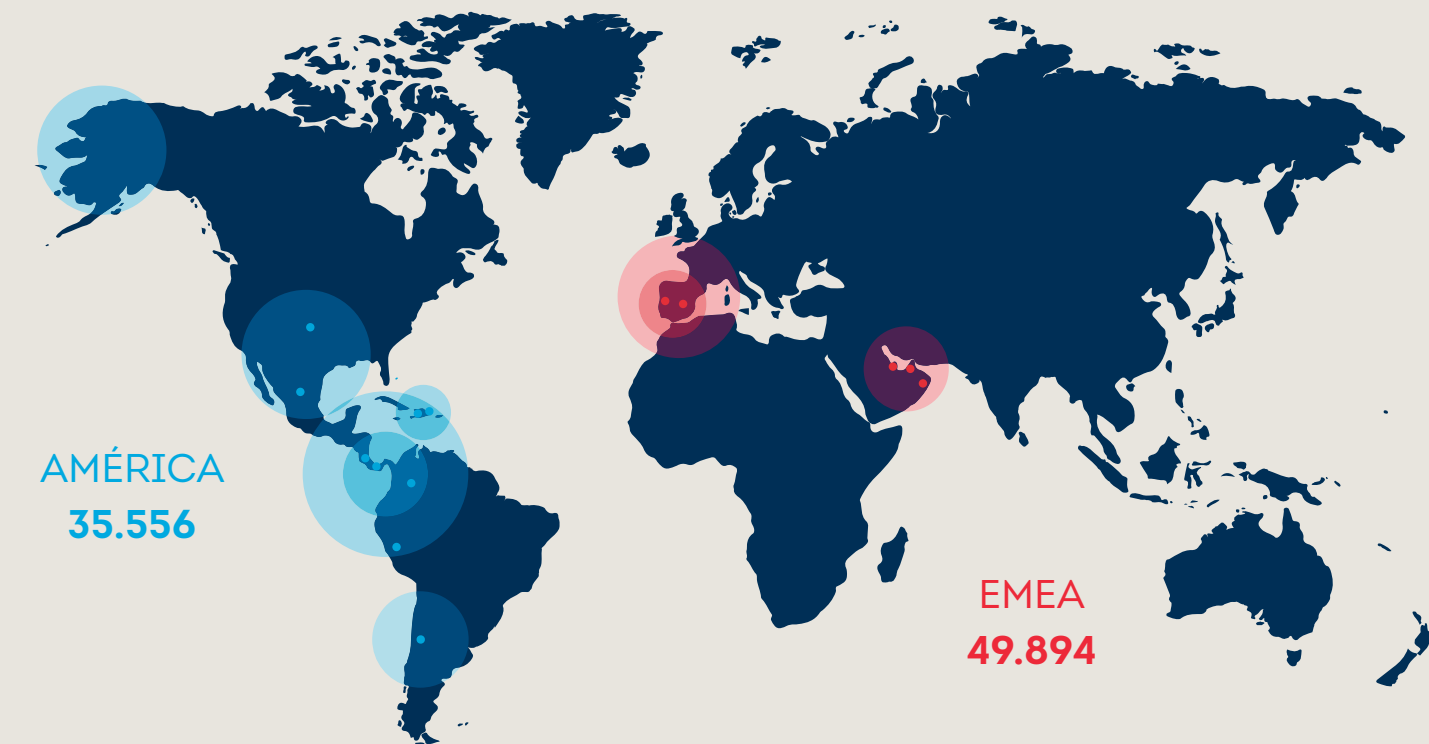


## Empleo en el Grupo EULEN. Principales indicadores de composición de la plantilla del Grupo EULEN

Plantilla a 31 de diciembre de 2018

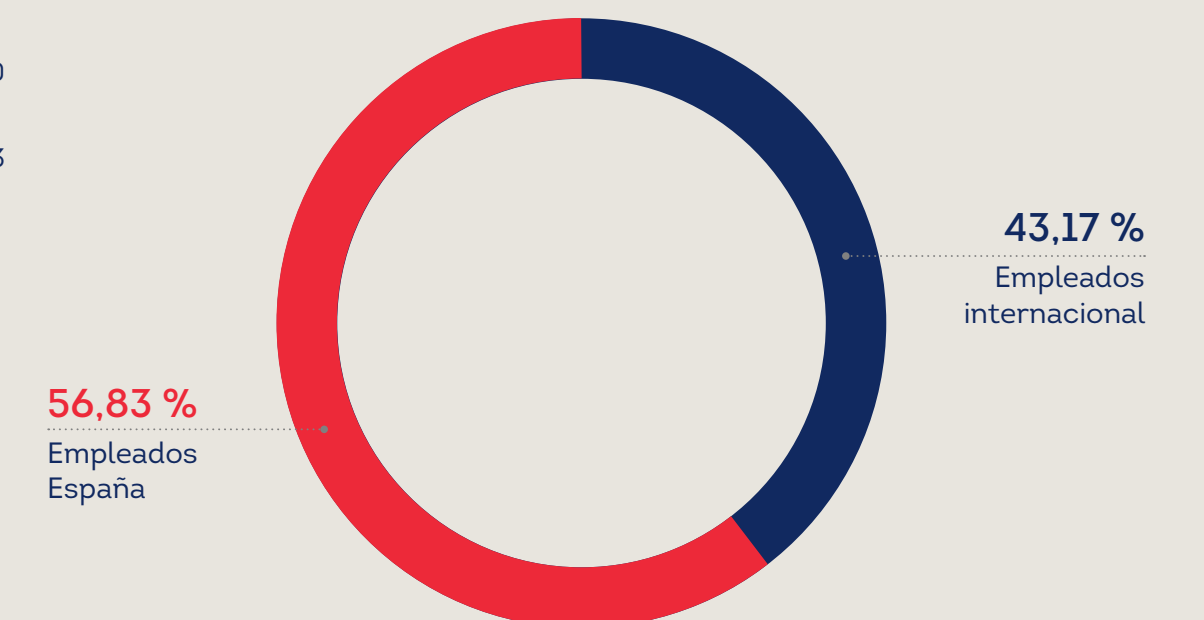
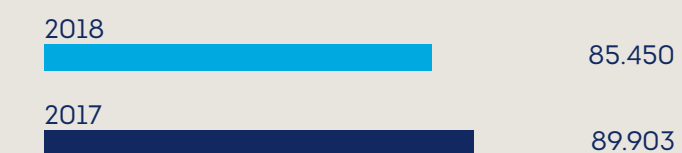
### Distribución del capital humano

TOTAL PERSONAS: 85.450



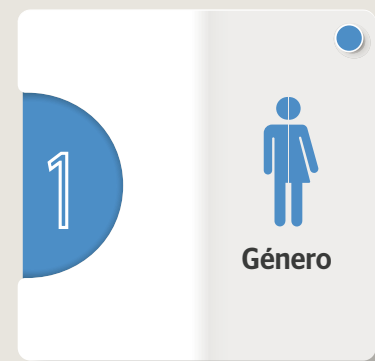
EMEA: España, Portugal y Middle East.  
AMÉRICA: Chile, Colombia, Perú, Costa Rica, EE.UU., Jamaica, México, Panamá y República Dominicana.

### Total personas

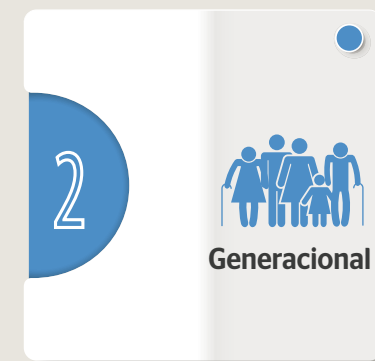


## Diversidad e Integración

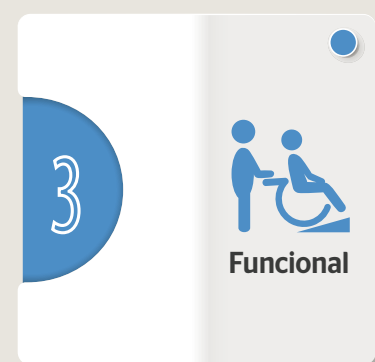
El Grupo EULEN busca crear un entorno justo y enriquecedor que favorezca el crecimiento personal y profesional de los trabajadores. Para ello, trabaja en torno a 4 ejes para garantizar la igualdad de oportunidades para todos los colectivos y en especial, la integración laboral de las personas de riesgo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



**53,62 %** de mujeres.



**48,60 %** de empleados <30 años y >50 años.



**2.050** empleados con algún tipo de discapacidad.



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

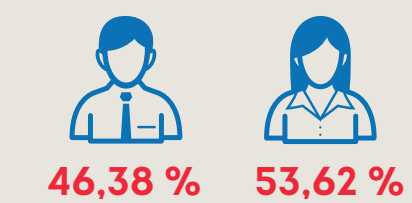
## Diversidad de género

El Grupo EULEN está comprometido con la igualdad y la diversidad, y para ello promueve un entorno de trabajo inclusivo donde 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.

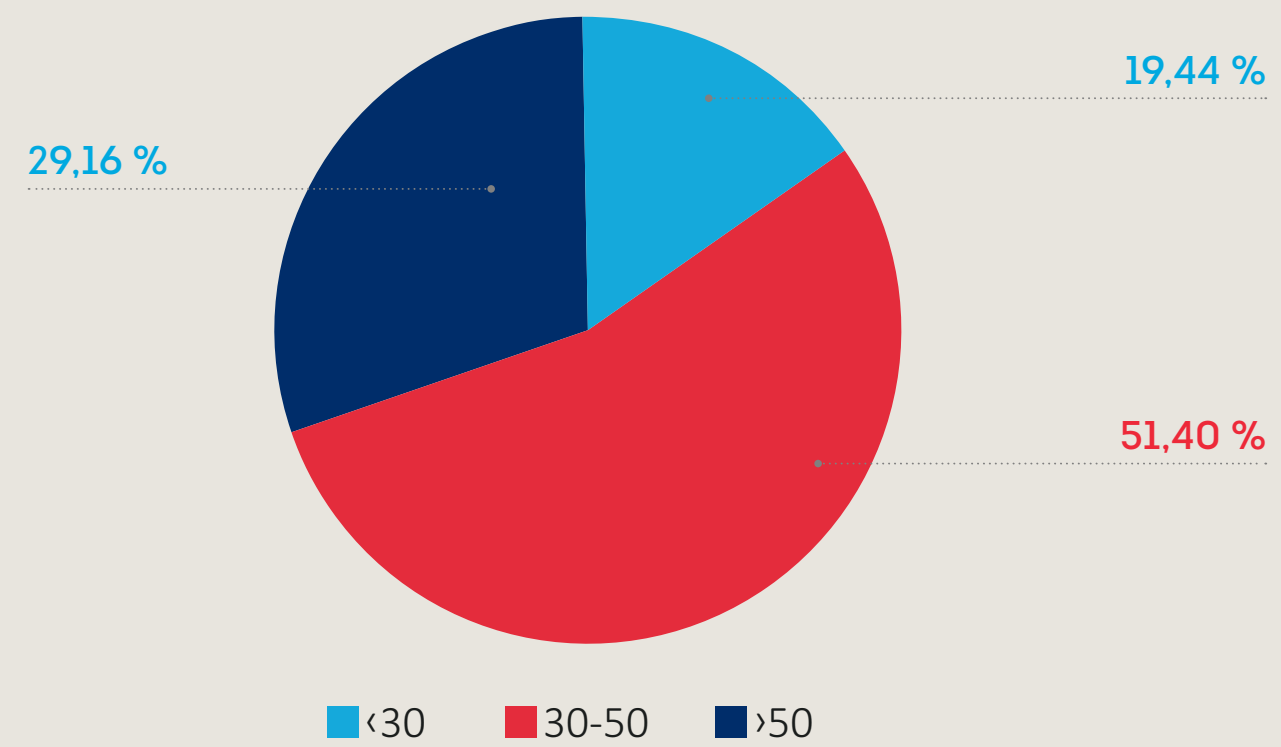
En 2018, la mujer representa un 53,62 % de la plantilla del Grupo EULEN, frente al 2017 que supuso el 55,6 %. Para fomentar el papel de la mujer en la compañía, se desarrollan iniciativas que favorecen el acceso a las posiciones de Dirección. Muestra de este compromiso es la posición de Presidencia de 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 en 2018 con el 48,6 % de la plantilla comprendida entre estas edades.



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

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

La Escuela de Liderazgo (EdL), tiene como propósito contribuir al desarrollo de las personas, para que adquieran mayor seguridad en sí mismas y en su toma de decisiones, y que al mismo tiempo estén en condiciones de aplicar lo aprendido y experimentado en otras situaciones y responsabilidades. En 2018 llevamos a cabo las promociones 6ª y 7ª.

En paralelo ponemos en marcha nuestra Escuela de Mentores (EdM). En EULEN existe el orgullo de cómo se fue construyendo esta empresa por la iniciativa de su presidente - fundador, D. David Álvarez en Bilbao en 1962, y la satisfacción por las innovaciones que desde el primer momento fueron modelo para el sector, así como -sobre todo- de las personas que desde los inicios aportaron sus talentos en formar a otras generaciones, para seguir dejando su impronta. Esta singularidad no queremos que se desaproveche. Se trata de conservar lo mejor, y adaptarlo en su caso a cada época y generación sin que pierda su esencia.

Para nosotros esa transmisión solo puede hacerse a través del ejemplo, persona a persona, con una apuesta clara por el desarrollo y la transmisión de conocimientos entre personas de distintas generaciones. En 2018 se llevaron a cabo las promociones 3ª y 4ª.

## Diversidad funcional

### Inserción de colectivos en riesgo de exclusión

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

En este sentido, la Compañía lleva 14 años trabajando en medidas que garanticen la accesibilidad universal a estos colectivos. A 31 de diciembre de 2018, el Grupo EULEN contó con 2.050 profesionales con algún tipo de discapacidad.

Entre otras iniciativas, destacar los más de 136 acuerdos con asociaciones y entidades especializadas en la inserción laboral o el impulso a la inclusión a través de Centros Especiales de Empleo (CEE) del Grupo EULEN.

En la actualidad, el Grupo EULEN cuenta con Centros Especiales de Empleo (CEE) en España, en las Comunidades Autónomas de: Asturias, Madrid, Andalucía, Castilla La Mancha, Comunidad Valenciana, Castilla y León, Baleares, Galicia y Canarias.

### Caso destacado

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

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

A través de *La diferencia Suma*:

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

Como resultado de esta iniciativa, a 31 de diciembre de 2018, el Grupo EULEN contó con 2.050 profesionales con algún tipo de discapacidad.



Personas con discapacidad en  
plantilla en 2018

2.050

### Accesibilidad y diseño universal

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

En este sentido, en 2018 el Grupo ha mostrado su inquietud por adaptarse a las necesidades de Accesibilidad Universal y Diseño para todas las Personas.

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

Nuestra metodología de trabajo y funcionamiento se basa en:

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

### Diversidad Cultural

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

En 2018, el Grupo EULEN contó con un total de 111 nacionalidades distintas a la española en España.

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

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

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

## Relación empresa-trabajadores

(GRI 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	
<p>Más de 90 negociaciones colectivas, a través de Asociaciones Empresariales, directamente gestionadas por la empresa en los diferentes países en los que estamos presentes.</p> <p>Algunos ejemplos en España son: ASPEL, APROSER, AESTE, ESAP, ASEJA, ASERPMA, AMI ASEMPELO y la CEOE.</p>		<p>Para abordar la situación de los sectores, analizar su problemática y plantear acciones para su impulso y mejora mediante la participación, principalmente en España, en:</p> <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>	
CONVENIOS COLECTIVOS	ESPAÑA	ACCIONES DE ASOCIACIÓN PROFESIONAL/ EMPRESARIAL	2018
Número de empleados dentro del convenio colectivo.	47.926	Nº asociaciones profesionales/ empresariales	79
% Empleados dentro de convenio	99 %	Cuotas abonadas por asociaciones profesionales/empresariales (importe en Euros)	190.401

El Grupo EULEN, realiza su actividad dentro de un marco ético de respeto a los derechos humanos y los principios del Pacto Mundial, al que pertenece desde 2002. Esto se recoge en su código ético, que incluye los principios y las normas generales de conducta, que rigen las relaciones de Grupo EULEN con todos sus grupos de Interés, así como

el compromiso de actuar conforme a unos valores que garanticen un comportamiento ético, responsable y respetuoso con la legalidad vigente.

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

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

El propósito es reconocer y defender el derecho de las personas trabajadoras a recibir un trato de imparcialidad, de respeto y de dignidad, poniendo especial atención en impulsar la igualdad de oportunidades y el trato de todas las personas que prestan trabajo en el Grupo de manera justa y sin prejuicios, eliminando cualquier tipo de discriminación, cualquiera que sea su causa u origen.

Dicho propósito pasa por conseguir la igualdad real, a través de las diferentes políticas que tiene desarrolladas.

– **Política contra toda forma de acoso.** El Grupo EULEN posee una política que refleja el compromiso de la compañía en la prevención y supresión de todas las formas de acoso en el ámbito de su organización. En este sentido, con el fin de asegurar que sus trabajadores no sean víctimas de acoso, el Grupo tiene implantado un procedimiento contra toda forma de acoso que tiene por objeto el establecimiento de un protocolo de actuación para la prevención y solución de los posibles casos de acoso (de cualquier tipo), que pudieran plantearse de conformidad a la "política contra todas las formas de acoso", que se han incorporado al sistema normativo del Grupo.

Cualquier posible situación de acoso será tratada de forma rápida, confidencial e imparcial. El sistema normativo del Grupo EULEN faculta a todas las personas trabajadoras, independientemente del país en el que trabajen, a denunciar ante los órganos internos competentes cualquier acto de acoso en el lugar de trabajo.

– **Planes de igualdad.** En España, desde hace más de 10 años, se han ido implantando planes de igualdad, con el objetivo de impulsar la igualdad en todos los estratos de la organización.

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

– **Política de contratación laboral.** Publicada a finales de 2016, la política contiene los principios y criterios generales que rigen la contratación laboral del Grupo EULEN en los distintos países en los que desarrolla su actividad, desde la existencia de una vacante, hasta la incorporación del empleado a la empresa. La política pretende asegurar la no discriminación en el acceso al empleo, garantizando la utilización de criterios profesionales en cuanto a la idoneidad del candidato para cada puesto de trabajo, en atención a las exigencias del compromiso por la responsabilidad corporativa en la prestación de servicios a sus clientes.

Los principios que rigen la política de contratación son:

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

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

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

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

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

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

– **Conciliación de la vida laboral y familiar para la mejora del bienestar.**

Las iniciativas llevadas a cabo por el Grupo EULEN en este ámbito pretenden alcanzar el objetivo estratégico de fomentar una armonización de responsabilidades laborales y familiares entre los empleados de la compañía, tal y como se recoge en su código ético.

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

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

Con la consecución del certificado efr ©, Grupo EULEN afianza su compromiso por ser una empresa saludable y contribuir al bienestar de las personas que la conforman, a su desarrollo personal, social y profesional, apostando por la máxima de que el buen ambiente en el trabajo y el equilibrio personal contribuyen a la excelencia profesional.

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



## Formación y desarrollo de nuestros profesionales

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

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

Horas de formación impartidas por región	2018
EMEA	324.156
AMÉRICA	540.251
<b>Total</b>	<b>864.407</b>

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

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

– **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

Horas totales de formación en 2018

864.407

son planificadas, ejecutadas y evaluadas a lo largo del ejercicio. Su finalidad es el desarrollo de conocimientos técnicos, habilidades y competencias de los profesionales de las distintas áreas de actividad - más de 70 actualmente,- que el Grupo EULEN ofrece a sus clientes.

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




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 *networking*.




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.

### Estrategia de formación digital

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

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

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

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

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

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

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

### Programas de desarrollo y evaluación del talento

#### Programa de desarrollo: Escuela de liderazgo

En 2018 se pusieron en marcha la 6ª y la 7ª ediciones de la escuela de liderazgo. Se trata de un programa de desarrollo para empleados con potencial y alto desempeño, cuyo objetivo es impulsar, desde el autoconocimiento, las palancas de desarrollo de cada participante para promocionar a posiciones de mayor responsabilidad:

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

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

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

### Programa de desarrollo: Escuela de mentores

Para el Grupo EULEN, la mejor forma de transmitir el conocimiento, motivar al empleado y 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 2018, se desarrollaron la 3ª y la 4ª promociones 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 permite comportamientos eficientes y resultados a más largo plazo.

### Evaluación del potencial internacional

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

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

A nivel internacional, durante el año 2018, se ha evaluado el potencial de desarrollo del colectivo de supervisores. En este programa participaron 54 personas pertenecientes a 5 países (Costa Rica, México, Panamá, Portugal y República Dominicana).

### Evaluación del Desempeño

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

Anualmente, se realizan evaluaciones de desempeño por competencias 180º al 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. La preocupación por sus trabajadores frente a riesgos que comprometan la seguridad y salud, es primordial y por ello, se recogen en la política de gestión integrada.

La gestión de la prevención se encuentra incorporada en toda la línea jerárquica y las funciones y responsabilidades están establecidas en el sistema normativo de EULEN y se trabaja en base a los criterios y requerimientos de las normas de los sistemas de gestión de seguridad y salud, de calidad, y de medio ambiente, de acuerdo a los principios establecidos en la Misión y Visión de la compañía.

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

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

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

orientada a detectar, anticipar, evaluar, controlar y reducir los diversos riesgos que resulten de sus actividades.

En 2018, dentro del plan formativo, 29.619 trabajadores 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, uso de escaleras, riesgo biológico, entre otras. Las principales vías de comunicación de estas campañas suelen ser la entrega de documentos adjuntos a la nómina, artículos en los boletines, el portal corporativo del empleado, en el envío de newsletter y en la página Grupo EULEN saludable.

### Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales

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

Los pilares en los que se basa este sistema son:

#### COMPROMISO

- Proporcionar un entorno seguro y saludable.
- Actualizar continuamente las medidas de prevención de riesgos laborales.

- Respetar la normativa vigente en todas las geografías.
- Cumplir con los Convenios del sector en materia de Seguridad y Salud.
- Colaborar con todas las unidades el cumplimiento de su misión.

#### DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES

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

#### COMUNICACIÓN

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

#### COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

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

#### Certificaciones

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

#### Índices de accidentabilidad

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

#### Seguridad y salud

	HOMBRES	MUJERES
Índice Frecuencia de accidentes (Nº accidentes de trabajo*1.000.000 horas trabajadas) (*)	25,89	23,11
Índice de Gravedad (Nº jornadas perdidas por accidentes de trabajo*1.000 horas trabajadas) (*)	0,43	0,45
Número de enfermedades profesionales con baja (*)	10	20

(\*) Indicador calculado para la actividad del Grupo EULEN: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú y República Dominicana.



## 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.



## 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.

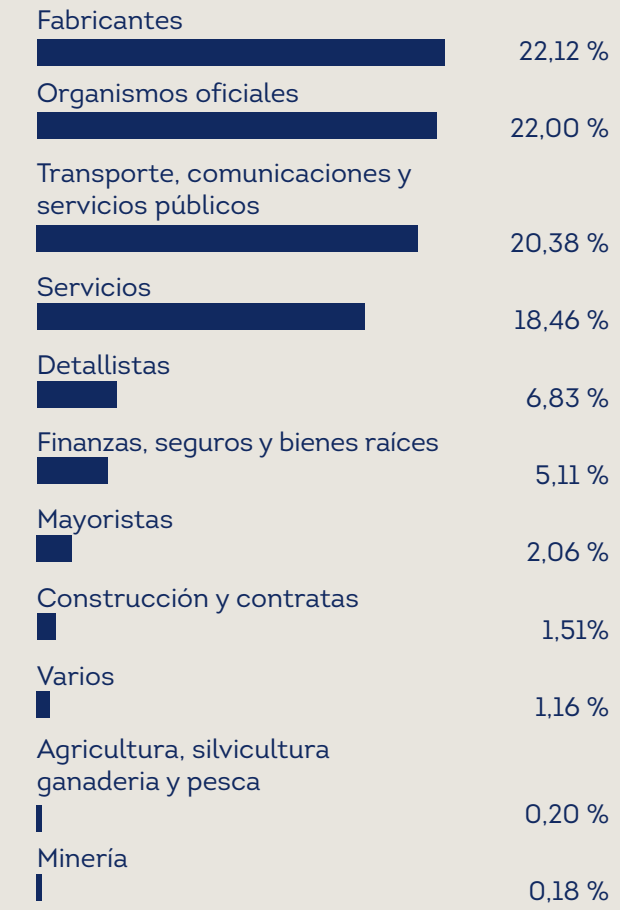
Siendo la calidad de los servicios un pilar estratégico del Grupo EULEN, la satisfacción de los clientes se convierte en indicador clave para la compañía, ya que influye directamente en la evolución del negocio y en la permanencia de la Compañía en el tiempo. El Grupo EULEN pretende continuar siendo 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 su preocupación por la prevención de impactos sobre la seguridad y salud de nuestros clientes y el respeto con el medio ambiente.

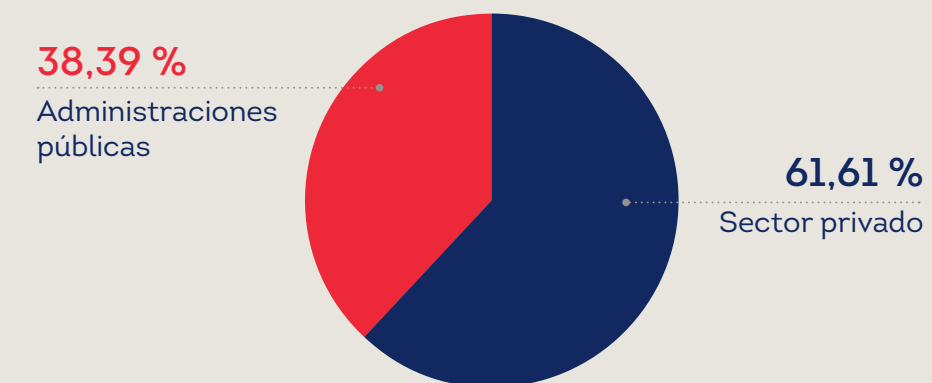
En 2018, al igual que en años anteriores, la compañía no ha recibido sanciones o amonestaciones significativas derivadas del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad y cuestiones medioambientales, durante su ciclo de vida.

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



### Distribución de clientes por categoría





### Calidad de los servicios

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



### Satisfacción de clientes

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

En 2018, la compañía ha continuado con la medición de la satisfacción de clientes globalizada en los siete países en los que el Grupo dispone de certificado ISO 9001 (España, México, Perú, Chile, Colombia y República Dominicana).

El Índice de Satisfacción de Clientes (ISC) de 2018 del Grupo EULEN fue de 7,76, continuando la tendencia de incremento en este índice respecto a años anteriores.

Cabe destacar el incremento de satisfacción mostrado por los clientes de México, Colombia, Rep. Dominicana, Perú y España, 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 2017-2018:

Índice Satisfacción de Clientes (ISC)	2017	2018
EMEA	7,67	7,05
América Norte	7,63	7,75
América Sur	7,24	7,50
<b>TOTAL ICS</b>	<b>7,62</b>	<b>7,76</b>

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

### Protección de datos

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

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

Al igual que en años anteriores, en el año 2018 el Grupo no ha recibido requerimientos o declaraciones por parte de las Organismo de control de protección de datos personales ni ha habido ninguna sanción significativa relativa a filtraciones, robos o pérdidas de estos datos.

## Gestión responsable de la cadena de suministro: proveedores y subcontratación

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

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

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

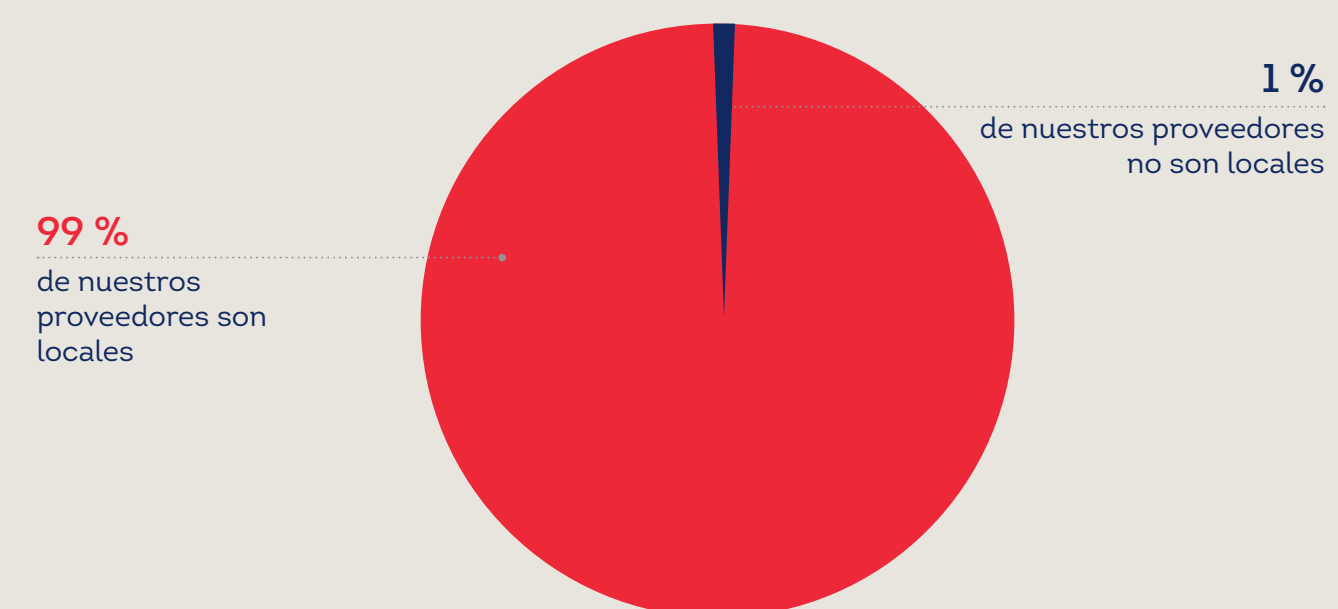
El objetivo prioritario es alcanzar una relación basada en la transparencia, contar con una cadena de suministro responsable y con sistemas de gestión y homologación que permitan un mejor control de los riesgos económicos, sociales y ambientales asociados a las compras.

### Compras locales

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

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

### % de proveedores locales (\*)



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

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.

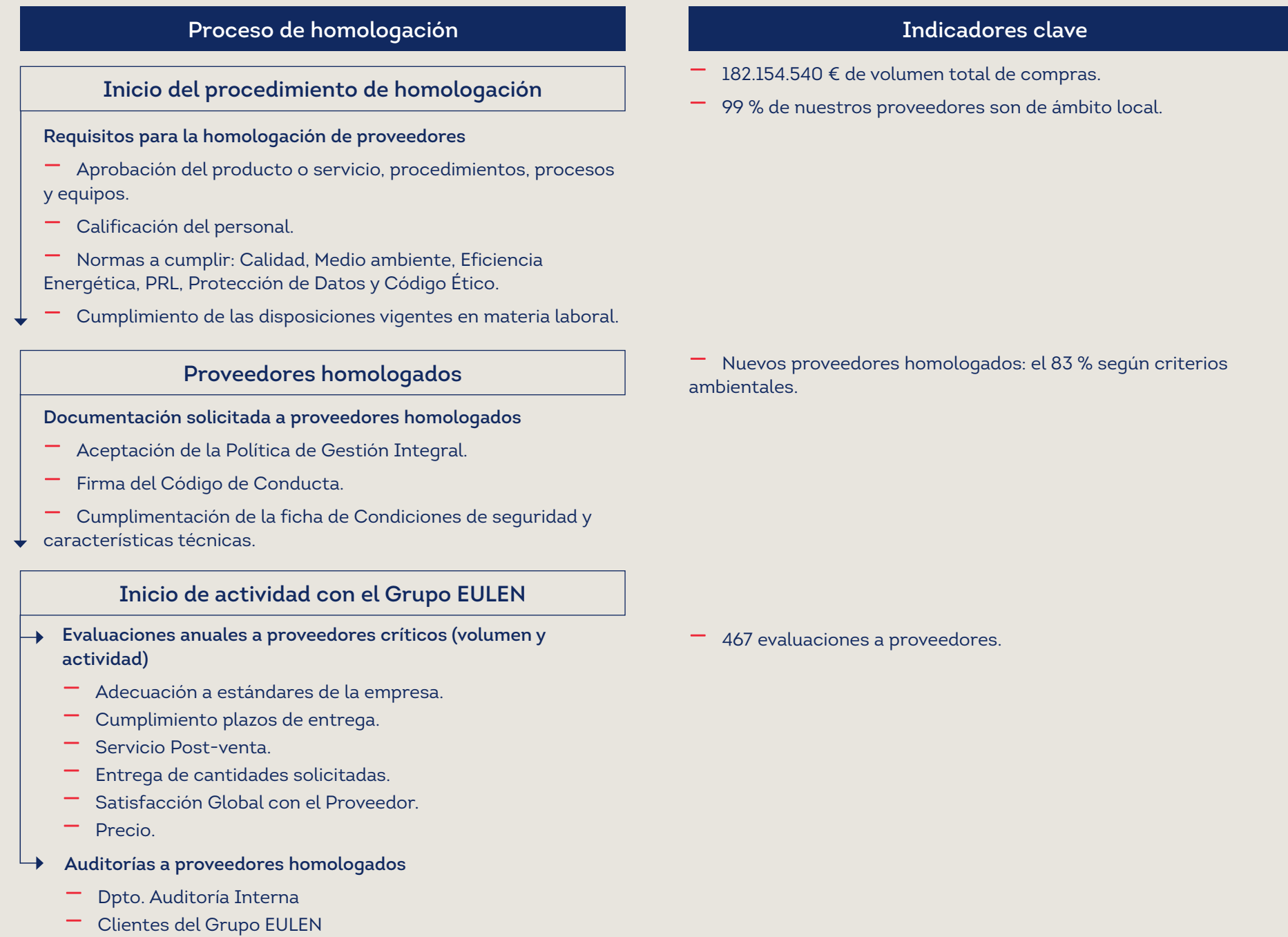
En el 2018, el 99 % de nuestros proveedores son de ámbito local.

### 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.

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



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

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

Con una periodicidad anual, el departamento de compras realiza una evaluación interna a una muestra representativa de los proveedores críticos, con el objetivo de trazar un plan de acción que permita responder al Grupo correctamente ante eventuales problemas con la cadena de suministro e identifique oportunidades de mejora. Durante el año 2018, se han llevado a cabo un total de 467 evaluaciones a proveedores que trabajan con la compañía.

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

## Nuestra marca en la sociedad

El Grupo EULEN cuenta con una estrategia de imagen y comunicación corporativa (con alcance en todos los países en los que tiene presencia) transversal a la actividad de la compañía con la que busca impactar a toda la organización, así como impregnar su imagen de líder comprometido con sus empleados, clientes y sobre todo con la sociedad a los distintos grupos de interés.

Asimismo, las acciones diseñadas y desarrolladas en relación con la imagen de marca se centran en destacar al Grupo EULEN en todos los países como empresa pionera, capaz de innovar y ser proactiva con nuestros clientes y con las demandas actuales de la sociedad.

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

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

- **Sociedad:** página web, redes sociales, medios de comunicación, eventos, ferias, patrocinios, mecenazgo, documentación impresa y digital.
- **Medios de comunicación:** encuentros con periodistas (desayunos, almuerzos, ruedas de prensa), contacto habitual mediante envío de notas de prensa y reportajes, información a periodistas, entrevistas con portavoces, respuestas a cuestionarios, informes, etc.
- **Clientes y potenciales:** eventos (desayunos, almuerzos, conferencias...), newsletters, campañas, redes sociales, página web, etc.

- **Empleados:** canales internos (revista, Portal Corporativo del Empleado, campañas de sensibilización, de marketing directo, mailings...), reuniones, encuentros, eventos, etc.

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

Análisis de repercusión en medios de comunicación	Acciones de comunicación
764 noticias generadas del Grupo EULEN (España).	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Notas de prensa sobre acuerdos, convenios, proyectos sociales, reconocimientos, negocios, nombramientos directivos...</li> <li>– Artículos especializados sobre liderazgo en el negocio, nuevos servicios, innovación...</li> <li>– Reportajes sobre acciones de RSC, inclusión laboral, empleabilidad...</li> </ul>
Campañas de sensibilización	Eventos España
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Redes Sociales</li> <li>– Página web</li> <li>– Newsletter</li> <li>– Prensa especializada</li> </ul>	<p>Eventos Marca para explicar los aspectos estratégicos de la compañía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nº eventos: 2</li> <li>– Asistencias personas y empresas: total 120 personas, 64 empresas (de los grandes).</li> </ul> <p>Desayuno de trabajo especializados en diferentes sectores y líneas de venta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Nº eventos: 8</li> <li>– Total 106 personas, 89 empresas (en los pequeños).</li> </ul> <p>Eventos de servicios especializados. Eventos de estudio y propuesta específica a clientes.</p>

En 2018, 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.

### El Grupo EULEN en los medios

Expansion.com 13/2/18

Expansion 21/2/18

Entremayores 1/3/18

Eleconomista.es 4/4/18

Lavanguardia.es 26.4.18

Compromisorse 23/7/18

Limpiezas 10/8/18

Ejecutivos 30/10/18

RRHHPRESS.COM 23/11/18





## Gestión ambiental del Grupo EULEN

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



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 en 2018, continúa trabajando en la gestión adecuada de recursos destinados a la prevención de riesgos ambientales, la renovación progresiva de su flota de vehículos y del parque de maquinaria por dispositivos y tecnologías ecoeficientes, el uso sostenible de recursos y el fomento de la economía circular y en el control de las emisiones de gases efecto invernadero en instalaciones propias y de clientes.

El alcance de los indicadores reportados en este capítulo corresponde al 93 % de la actividad del Grupo EULEN: España, Portugal, Chile, Colombia, Perú, México y República Dominicana.

A partir de estas actuaciones, se establecen objetivos de reducción de consumos, generación de residuos y reducción de emisiones y se fomenta la economía circular a través de la optimización de la vida útil de los productos.



## Compromiso con la Gestión Ambiental

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

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

En este sentido, en 2018 se ha implantado 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 seguridad y salud de sus empleados y la excelencia en sus operaciones.

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 y de la intranet del Grupo.

### Sistema de gestión ISO 14001 y Certificaciones Ambientales

El compromiso del Grupo EULEN con el medio ambiente se materializa a través del sistema de gestión ambiental ISO 14001. En el año 2000, el Grupo inició el programa de certificación medioambiental y año tras año ha trabajado en incrementar el alcance de la misma a los principales países en los que opera. En 2018, seis países (España, Portugal, Perú, México, República Dominicana y Colombia) que cubren aproximadamente el 92% de la actividad del Grupo, están certificados conforme a la Norma ISO 14001:2015.

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

Una iniciativa relacionada con la huella de carbono, es la renovación, a través de la sociedad Eulen, S.A. en España., de las certificaciones y el sello CO<sub>2</sub> del MITECO en los tres niveles Cálculo, Reduzco y Compenso.

Los principios del sistema de gestión ambiental del Grupo son:

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





### Gastos e inversiones ambientales

En los últimos años, el Grupo EULEN ha realizado un importante esfuerzo en gestión ambiental, a través de un gasto/inversión ambiental de aproximadamente 5.000.000 euros desde 2015. En 2018, el gasto e inversión ambiental ha supuesto 1.831.590 euros. En España los gastos e inversiones ambientales ascienden a 1,56 Millones €, un 6 % mayor respecto el año pasado (1,47 Millones €).

Los principales gastos ambientales realizados en 2018 han consistido en:

- Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales:
  - Personal técnico especializado en gestión ambiental. Como se ha mencionado en la introducción de este capítulo, el Grupo cuenta con un departamento de calidad y RSC en España y Departamentos de calidad y medio ambiente en cada uno de los países objeto del alcance de este reporte.
  - Auditorías y certificaciones ambientales.
  - Consultoría soporte en legislación ambiental.
  - Formación e información en concienciación y sensibilización ambiental del Grupo con empleados, clientes, proveedores y la sociedad.

Las principales inversiones ambientales realizadas en 2018 han consistido en:

- Compra de maquinaria eco-eficiente: maquinaria de limpieza; maquinaria biotrituradora para minimización de restos vegetales; maquinaria con energías "cero"; maquinaria con ahorro de agua y eliminación de gasolina para carga.
- Renovación de la flota de vehículos con aumento de los vehículos más eficientes: adquisición de vehículos eléctricos y vehículos GLP.
- Medidas de eficiencia energética en edificios del Grupo: sistema de monitorización y control de climatización eficiente; sustitución de luminarias por sistemas de iluminación ecoeficientes; diseño y arquitectura con enfoque de ahorro

energético (Instalación de láminas en ventanas selectoras de radiación UVA; espacios abiertos...).

- Sustitución de impresoras por otras con aplicativo ecológico.
- Incorporación de nuevas tecnologías para la reutilización de residuos de poda y siega.

Gastos e inversiones ambientales (€)	2018
Gastos ambientales	874.312
Inversiones ambientales	957.278
<b>TOTAL</b>	<b>1.831.590</b>



## 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 2018, el Grupo EULEN ha continuado con la promoción del uso responsable de papel a través de la apuesta por la digitalización y el cambio de impresoras con aplicativo ecológico.

Consumo de recursos	2018
Consumo de papel (Kg)	110.658

### Consumo de agua

En 2018, se han llevado numerosas iniciativas desarrolladas por la compañía en materia de gestión eficiente y consumo responsable de agua, entre las que destacan:

- Campañas de concienciación y sensibilización hacia el uso sostenible del agua, dirigidas a nuestros principales grupos de interés.
- Mejoras en los sistemas de riego en la prestación de nuestros servicios, con incorporación de nuevas tecnologías

que limiten las pérdidas e incorporen sensores de humedad y lluvia.

- Adquisición de maquinaria eco-eficiente en la prestación de servicios limpieza con reducción del consumo de agua.
- Renovación de los sistemas de riego de clientes favoreciendo la automatización y la telegestión para el ahorro de agua.

Consumo de Agua (Por tipo de captación)	2018
Agua de red (m <sup>3</sup> )	28.261
Agua subterránea (m <sup>3</sup> )	2.369
<b>TOTAL</b>	<b>30.630</b>

### Consumo energético

En 2018, el Grupo EULEN como respuesta a la estrategia del Grupo hacia la mitigación y adaptación al cambio climático, llevó a cabo diversos proyectos de eficiencia energética tanto en la compañía como en sus clientes.

Entre las principales iniciativas desarrolladas en 2018 destacan:

- Implantación de medidas de eficiencia energética en edificios del Grupo: sistema de monitorización y control de climatización eficiente; sustitución de luminarias por sistemas de iluminación ecoeficientes; diseño y arquitectura con enfoque de ahorro energético (Instalación de láminas en ventanas selectoras de radiación UVA; espacios abiertos...).
- Compra de maquinaria eco-eficiente para la prestación de servicios: maquinaria de limpieza; maquinaria biotrituradora para minimización de restos vegetales; maquinaria con energías "cero".
- Renovación de la flota de vehículos con aumento de los vehículos más eficientes: adquisición de vehículos eléctricos y vehículos GLP.

Consumo de energía	2018
Consumo Gas natural (m³)	51.798
Consumo Diésel (Instalaciones) (L)	18.636
Consumo diésel vehículo propio (L)	5.150.376
Consumo gasolina vehículo propio (L)	1.082.649
Consumo diésel maquinaria (L)	222.255
Consumo gasolina maquinaria (L)	184.943
Gas Licuado de Petróleo (L)	9.256
Consumo electricidad (Kwh)	4.623.934
GLP Vehículos (L)	51.103
GLP Maquinaria (L)	178
Biodiesel (L)	33.282
Gasohol (L)	43.550

### 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 2018, el 98 % 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 han incorporado nuevas tecnologías para la reutilización de residuos de poda y siega.

Residuos	2018
Total Residuos peligrosos (Tm.)	51
Total Residuos no peligrosos (Tm.)	2.968
Total Residuos (Tm.)	3.019

En 2018, la compañía continúa con la estrategia de 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 2018, 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:

- Incorporación de nuevas tecnologías para la reutilización de residuos de poda y siega en la prestación de servicios a clientes.
- Incorporación de nuevas tecnologías para la reutilización de residuos mediante la adquisición de biotrituradora para minimización de restos vegetales y reincorporación al suelo.
- Mulching. Tecnología aplicada en las actividades de siega de césped, que reutilizan la materia orgánica como abono, reduciendo el uso de abonos químicos.
- Renovación de los sistemas de riego de clientes favoreciendo la automatización y la telegestión para el ahorro de agua.
- Apuesta por las emisiones "cero" mediante la adquisición de vehículos y maquinaria eléctricos para la prestación de servicios en clientes.
- Apuesta por energías alternativas mediante la adquisición de vehículos GLP para la prestación de servicios en clientes.

## Emisiones de CO<sub>2</sub>

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



EMISIONES Grupo EULEN (Tm CO <sub>2</sub> )	2018
1. Calderas/ Depósitos instalaciones	160
2. Vehículos de empresa y maquinaria	17.258
3. Fluorados	114
<b>Alcance 1 (E. directas)</b>	<b>17.532</b>
4. Energía eléctrica	1.881
<b>Alcance 2 (E. indirectas)</b>	<b>1.881</b>
<b>Alcance 1+2</b>	<b>19.413</b>
5. Consumo papel	106
6. Viajes de trabajo	1.654
<b>Alcance 3 (otras emisiones indirectas)</b>	<b>1.760</b>
<b>Alcance 1+2+3</b>	<b>21.173</b>

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 estos objetivos, se han implementado una serie de iniciativas, detalladas en los subapartados de este capítulo, relacionadas con la huella de carbono, tanto a nivel de

Grupo, como en la prestación de servicios en nuestros clientes:

- El Grupo EULEN, a través de la sociedad EULEN, S.A. en España., ha renovado las certificaciones y el sello CO<sub>2</sub> del MITECO en el nivel máximo: Cálculo, Reduzco y Compenso. Esta certificación es otorgada a las organizaciones que voluntariamente calculen su huella de carbono y establecen un plan de reducción para obtener el nivel de Cálculo.
- Desde 2017 la compañía dispone de dos bosques inscritos en el MITECO, situados en España, como proyectos certificados de compensación de emisiones. En 2018 han sido compensadas un total de 10 toneladas de CO<sub>2</sub>.
- 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.

### Caso destacado

#### Sede central del Grupo EULEN en España.

En el próximo año 2019, se va a llevar a cabo un proyecto de instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos en la sede central del Grupo EULEN en España, estimando conseguir con esta medida una reducción del 7 % en el consumo anual eléctrico en el principal edificio de la empresa en España.



## 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 (ODS) en la ejecución de sus diferentes líneas de actuación y compromiso social.

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

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



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

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

<p><b>1 FIN DE LA POBREZA</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>8 EMPLEO DIGNO Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</b></p>	<p>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.</p>

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

<p><b>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>5 IGUALDAD DE GÉNERO</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>2 HAMBRE CERO</b></p>	<p>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.</p>

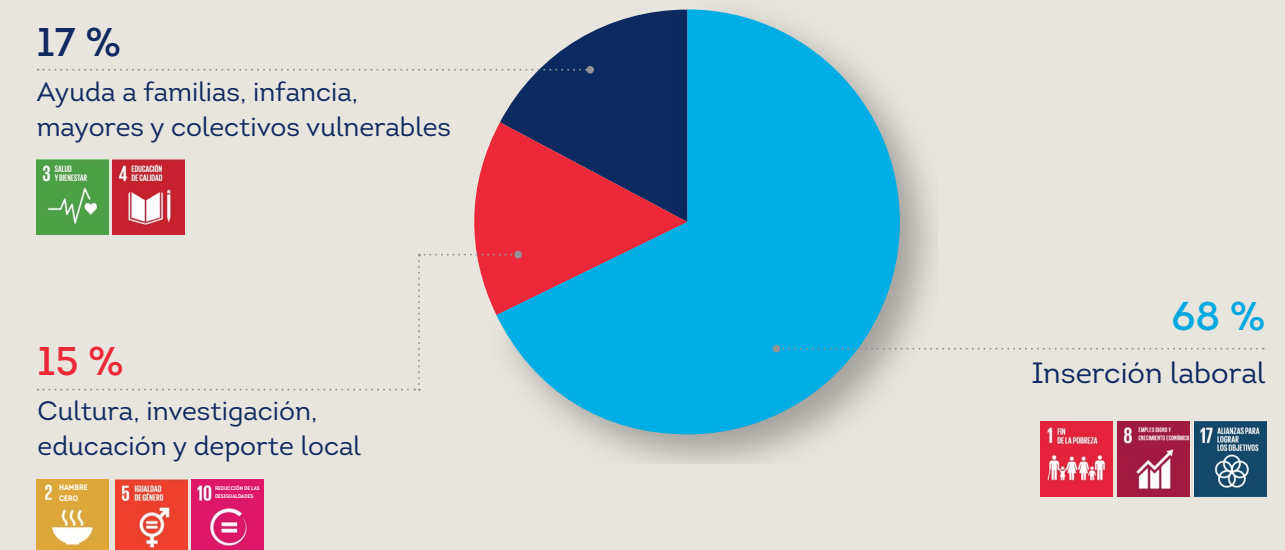
### Promoción cultura, educación y deporte local

<p><b>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>3 SALUD Y BIENESTAR</b></p>	<p>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.</p>

El Grupo EULEN en 2018 ha destinado en acción social un total de 733.607 euros.

De acuerdo a la finalidad de la acción social, a continuación se detalla la contribución de 2018 en número de iniciativas distribuidas en tres categorías: (1) Inserción laboral, (2) Cultura, Investigación, Educación y Deporte local y (3) Ayuda a familias, infancia, mayores y colectivos vulnerables.

### Distribución de la acción social (\*)



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

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

El Grupo EULEN mantiene un firme compromiso con los colectivos más desfavorecidos, ya sean personas con discapacidad, inmigración, personas con riesgo de exclusión social, jóvenes o desempleados de edad avanzada. En este sentido, la compañía colabora y tiene acuerdos con más de 136 organizaciones que trabajan en aras de la reinserción y el desarrollo integral de estos colectivos en riesgo de exclusión.



### Caso destacado

#### La diferencia Suma

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

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


A través de *La diferencia Suma*:


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

Como resultado de esta iniciativa, a 31 de diciembre de 2018, el Grupo EULEN contó con 2.050 profesionales con algún tipo de discapacidad.



### EULEN INTERNACIONAL

 **EULEN Colombia**, a través del acuerdo con la Fundación Panamericana para el desarrollo (FUPAD), llevó a cabo durante el 2018, acciones de voluntariado corporativo vinculadas a generar oportunidades de empleo formal para personas en condición de vulnerabilidad, en las ciudades de Bogotá, Cartagena, Medellín y Soacha.

 **EULEN Perú** firmó un acuerdo con el Consejo Nacional para la Integración de Personas con Discapacidad, en el que se adquiere el compromiso de inclusión de personal con algún tipo de discapacidad en los procesos de selección de la compañía, para acceder a un puesto de trabajo.



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

El Grupo EULEN colabora con múltiples asociaciones y fundaciones sin ánimo de lucro (en 2018 fueron un total de 33 organizaciones), apoyando proyectos sociales que tienen como objetivo mejorar las condiciones de las comunidades donde la compañía desarrolla sus actividades.



### EULEN ESPAÑA

**Campaña «Un hogar fuera del hogar»** La Fundación David Álvarez EULEN, firmó a finales de 2018 un acuerdo de colaboración con la Fundación Infantil Ronald McDonald y puso en marcha en los 14 países en los que el Grupo tiene presencia, la Campaña global «Un hogar fuera del hogar».

Grupo EULEN y la Fundación Ronald McDonald®, a través de las casas, las salas familiares y las clínicas móviles, busca crear un entorno donde el niño y su familia puedan llevar una vida normalizada mientras recibe el tratamiento, para poder estar con su familia, lo que influye favorablemente en su recuperación.

Gracias a esta colaboración, desde el Grupo EULEN podemos devolver a las familias el calor y el apoyo de «Un hogar fuera del hogar» y por tanto, contribuimos a paliar el impacto de su enfermedad. En definitiva, un cuidado centrado en la familia.

La Campaña, puesta en marcha a finales de 2018, obtuvo unos magníficos resultados, fruto del esfuerzo realizado por los empleados del Grupo EULEN y por la Fundación David Álvarez EULEN, logrando una recaudación de cerca de 15.000 euros, lo que permitió, entre otros proyectos, cubrir los costes de la adquisición del mobiliario de la Sala Familiar «Sala Ronald McDonald» en el Hospital de la Paz de Madrid.



### EULEN INTERNACIONAL



**EULEN Colombia**, a través del acuerdo con la Fundación Panamericana para el desarrollo (FUPAD), llevó a cabo durante el 2018, acciones de voluntariado corporativo orientadas a la mejora en la instalación de la institución educativa municipal Ana Elisa Cuenca Lara y en la instalación de un parque infantil.



Un año más, **EULEN México**, mediante el acuerdo firmado con la Fundación Make a wish, puso en marcha la campaña “Estrellas de la Ilusión” y gracias a las aportaciones de sus empleados y la aportación de la compañía, logro una importante recaudación, contribuyendo así a la mejora de la calidad de vida de niños enfermos y colectivos con discapacidad.



Visita de representantes del Grupo EULEN a la Sala Ronald McDonald.

## Promoción cultural, educación y deporte local

El Grupo EULEN cree firmemente que la cultura define los rasgos de identidad de la sociedad y su promoción permite avanzar en el fortalecimiento de sus valores. Por ello, destina recursos económicos y muestra su compromiso a través del establecimiento de alianzas en el fomento de la cultura, la educación y el deporte local. En 2018 lo hizo con un total de 31 organizaciones.



### EULEN INTERNACIONAL



**EULEN México**, comenzó en 2018 en sus oficinas de la ciudad de Guadalajara, una iniciativa para armar mini bibliotecas para fomentar la lectura entre los empleados de los servicios en el Estado de Colima. La iniciativa se pudo llevar a cabo, gracias a la donación de libros que recibió por parte del Gobierno de dicho Estado. De esta forma se promueve la conciliación entre lo laboral y lo personal, enfocándose en el aprendizaje y la cultura.



**EULEN Perú**, como parte del compromiso hacia la educación de sus empleados y sus familiares, gracias al acuerdo firmado con el Ministerio de Educación del país, 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.

## 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 2018, el Grupo EULEN ha participado en 39 foros, eventos y seminarios relacionados con el desarrollo sostenible, entre otros, diversidad e igualdad de oportunidades, conciliación de la vida laboral y personal, infancia, mayores, derechos humanos, violencia de género, voluntariado corporativo y transparencia en el gobierno de las empresas.

Todas estas iniciativas se llevan a cabo en colaboración con entidades ampliamente reconocidas en el ámbito de la RSC como el Club de Excelencia en Sostenibilidad, Pacto Mundial Naciones Unidas, Fundación MasHumano, Fundación SERES, Forética, Fundación PRODIS, Womans Leadership, UNICEF, Fundación MasFamilia, Corresponsables, Trabajando en Positivo o FAO, entre otros.

El Grupo continúa como socio colaborador de Forética, asociación de empresas y profesionales de la responsabilidad social empresarial y sostenibilidad que tiene como misión fomentar la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de las mismas.

Así mismo, el Grupo renovó el compromiso con el Pacto Mundial de la ONU en España y en Colombia, pretendiendo extender el compromiso a otros países en los que EULEN está presente.

Por otro lado, 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.



# Anexos

Acerca de este informe

Premios y reconocimientos

Certificaciones y acreditaciones externas

Índice de contenidos GRI Standards

Informe de verificación externa e independiente



## Acerca de este informe

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

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

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

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

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

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

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

## Principios que rigen este informe

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

### Principios que determinan la calidad del informe

#### COMPARABILIDAD

Este año solo se ofrece comparabilidad de la evolución 2017-2018 de los datos financieros. Debido a la ampliación en el alcance y nuevos criterios para el cálculo de indicadores de la información no financiera, en 2018 no se ha podido ofrecer una comparabilidad con años anteriores. Durante los siguientes ejercicios se informará sobre la evolución de desempeño y de la gestión general de la compañía.

#### EQUILIBRIO

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

#### PRECISIÓN

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

#### CLARIDAD

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

#### PUNTUALIDAD

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

#### FIABILIDAD

La información que contiene el IRSC 2018, al igual que en años anteriores, ha sido sometida a revisión externa independiente por parte de KPMG. El alcance de verificación se centra en los indicadores referenciados dentro del Anexo III: Índice de Contenidos GRI Standards. El Grupo EULEN entiende este proceso como una oportunidad de mejora de la calidad de sus sistemas de información.

## Principios que determinan el contenido del informe

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

# 1

### Participación de Grupos de Interés

El Grupo EULEN tiene en cuenta las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a través de entrevistas con diferentes agentes que tienen relación con la compañía, como parte del proceso de materialidad llevado a cabo en 2018.

# 2

### Contexto sostenibilidad

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

# 3

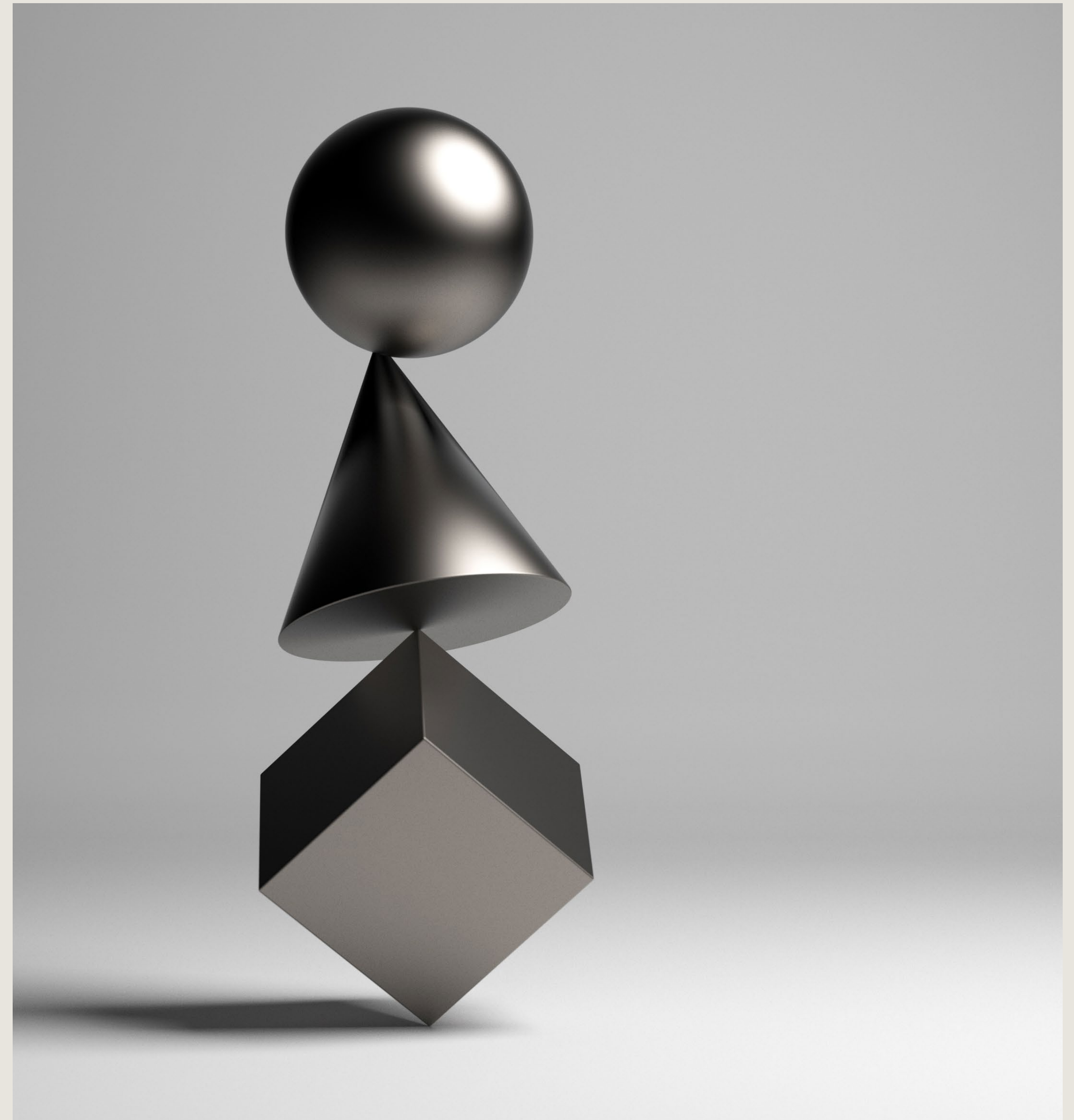
### Materialidad

El Grupo EULEN pretende enfocar el reporte a lo realmente relevante para sus grupos de interés. En este sentido, la compañía realiza bianualmente un estudio de materialidad para identificación los asuntos materiales que guiarán el reporte. En 2018, se ha avanzado en este estudio con el fin de continuar hacia una mayor profundidad de asuntos a nivel local o en geografías significativas.

# 4

### Exhaustividad

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



## Identificación de temas materiales y definición de contenidos

(GRI 102-44, 102-47)

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

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

### FASE I: Identificación de temas relevantes

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

### FASE II: Valoración externa de los temas relevantes

El análisis externo consistió en búsquedas de notas de prensa, información publicada por creadores de opinión *benchmark* de compañías similares a la compañía y entrevistas realizadas a los distintos grupos de interés:

#### Legislación

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

#### Creadores de opinión

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

#### Inversores

- Análisis de criterios sostenibles tenidos en cuenta por inversores.

#### Medios de comunicación

- Más de 500 noticias del Grupo EULEN analizadas.

#### Otras compañías

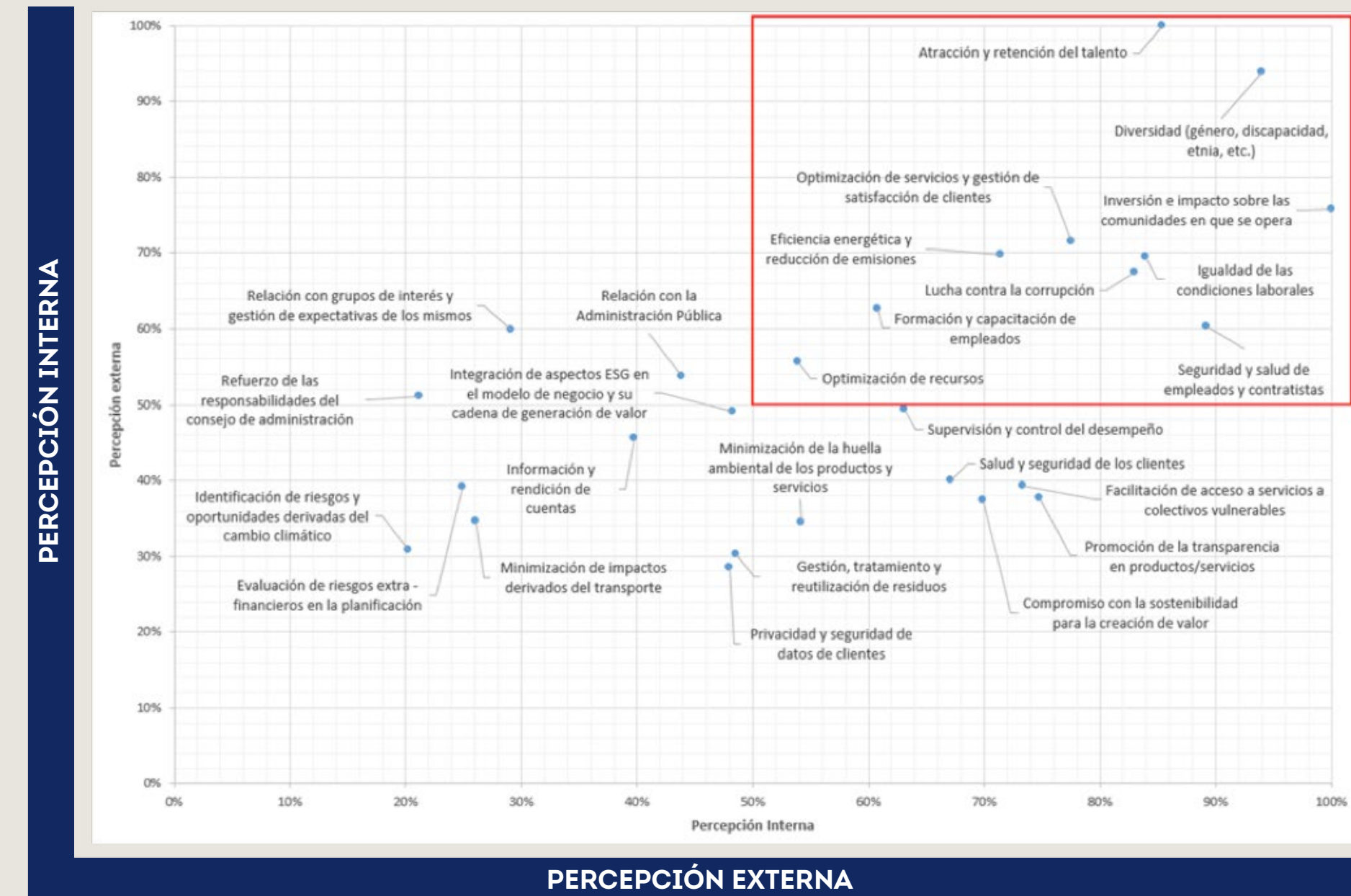
- Análisis de competidores.
- Estudio de la innovación del sector.

### FASE III: Valoración externa de los temas relevantes

(GRI 102-44, 102-47)

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

**ANÁLISIS DE MATERIALIDAD**  
**Top 10 temas materiales para el Grupo EULEN**



## Diálogo con nuestros Grupos de Interés

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

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

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





## Premios y reconocimientos

**Reconocimiento a la Internacionalización 2018**, al Grupo EULEN. Moneda Única y Banco Santander.

**II Premios Digitales El Español**, Grupo EULEN por el impulso de la transformación digital de la empresa.

**Referente Lean Externo**, por el proyecto Lean Services Solutions otorgado por la asociación Lean Community.

**Proveedor del Año 2018**, de Huawei al Grupo EULEN.

**Premios Supercuidadores**, a EULEN Sociosanitarios en la categoría de "Sector Sociosanitario".

**Premios IMF** a M.<sup>a</sup> José Álvarez Mezquíriz -Presidenta Ejecutiva del Grupo EULEN- como "Empresaria 2019" por su liderazgo, su visión estratégica, su aportación a la modernización, internacionalización y consolidación de EULEN como empresa líder en la externalización de servicios generales a las empresas.



## Certificaciones y acreditaciones externas

### ISO 9001:2015

(España, Portugal, México, República Dominicana, Colombia, Perú y Chile)

El Grupo EULEN, en su apuesta por la Calidad, dispone del certificado de Calidad conforme a norma UNE-EN ISO 9001 desde el año 1997.



### ISO 14001:2015

(España, Portugal, México, República Dominicana, Colombia y Perú)

La empresa, desde su compromiso con el Medio Ambiente y la apuesta por la sostenibilidad, tiene implantado en todas sus oficinas y servicios la norma UNE-EN ISO 14001 desde el año 2000.



### ISO 27001:2013 (España)

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



### ISO 22301:2013

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



### ISO 13485:2016 (España)

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



### UNE 216701 (España)

Certificado conformidad clasificación proveedor servicios energéticos.

### ISO 50001: 2011 (España)

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



### ISO 20000:2011 (España)

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



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

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



### EFQM (España)

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



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

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

### UNE-EN- 1176:2009 (España)

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

**EN-UNE 16082:2012 (España)**

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

**AENOR SP-2012/0001 (España)**

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

**LEET Security (España)**

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

**Certificado ENS (España)**

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

**FIRST EULEN Seguridad-CCSI-CERT (España)**

La Línea de negocio EULEN Seguridad posee este certificado de conformidad.

**BASC (México y Perú)**

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

**efr© (Empresa Familiarmente Responsable) (España)**

Sello de calidad en conciliación que acredita que todas las empresas del Grupo EULEN cumplen con ciertos requisitos en la implantación de una cultura de la conciliación de la vida laboral y personal en la Organización.





# Índice de contenidos GRI Standards



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

## Índice de contenidos GRI

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative				
GRI Standard	Indicador	Página	Omisión	Verificación externa
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>				
GRI 102: Contenidos generales 2016				
	Perfil de la organización			
	102-1 nombre de la organización	9		✓
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	9, 14-17		✓
	102-3 Ubicación de la sede	10		✓
	102-4 Ubicación de las operaciones	10		✓
	102-5 Propiedad y forma jurídica	9		
	102-6 Mercados servidos	9-10		✓
	102-7 Tamaño de la organización	13		✓
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	13, 26-37; Informe Anual de Cuentas Consolidadas (en el bloque del EINF) 2018. Pag. 26-27		✓
	102-9 Cadena de suministro	42-43		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	9-10, 13		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	La identificación y prevención de riesgos ambientales asociados a las actividades de la compañía, aplicando el principio de precaución a la hora de identificar y gestionar los riesgos ambientales.		✓
	102-12 Iniciativas externas	58		
	102-13 Afiliación a asociaciones	31		✓
	<b>Estrategia</b>			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3-4		
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	19		✓
	<b>Ética e integridad</b>			
	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	6, 20-21		✓
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	20-21		✓
	<b>Gobernanza</b>			
	102-18 Estructura de la gobernanza	5		
	102-19 Delegación de autoridad	5		
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	18		
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	63		
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	5		
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	5		
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	5		
	102-25 Conflictos de interés	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 objetivos, valores y estrategia	5		

102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	5			
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	5			
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	19, 63			
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	19			
102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	19, 63			
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Existe un Comité de Dirección Corporativa que aprueba el Informe y en el que se tratan aspectos sociales, económicos y ambientales.			
102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	19			
102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	19			
102-35 Políticas de remuneración	31-32			✓
102-36 Proceso para determinar la remuneración	31-32			
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		Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El próximo año la compañía trabajará para reportar esta información.		
102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El próximo año la compañía trabajará para reportar esta información.		
<b>Participación de los grupos de interés</b>				
102-40 Lista de grupos de interés	64			
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	31; Al existir diferentes legislaciones en los países en los que opera Grupo EULEN se ha recogido el número de empleados dentro de regulaciones sociales. En 2018 un 73% de la plantilla está dentro de convenios colectivos o regulaciones sociales nacionales (Alcance 93% de la plantilla)			✓
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	64			
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	64			✓
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	63			✓
<b>Prácticas para la elaboración del informe</b>				
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	10			
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	60-62			✓
102-47 Lista de los temas materiales	63			✓
102-48 Reexpresión de la información	60-62			
102-49 Cambios en la elaboración de informes	60-62			
102-50 Período objeto del informe	2018			
102-51 Fecha del último informe	2017			
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual			
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	73			
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	60			✓

# Índice de contenidos GRI Standards

	102-55 Índice de contenidos GRI	68-71		
	102-56 Verificación externa	74		
<b>Aspectos materiales</b>				
<b>Categoría: Economía</b>				
Desempeño económico				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	11-14		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	11-14		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	11-14		✓
GRI 201. Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	11-13		
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	11-14		✓
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Durante 2018 se han recibido un total de 4,1 Millones de euros en subvenciones. Únicamente se han recibido subvenciones en España.		✓
Presencia en el mercado				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	11-14		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	11-14		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	11-14		
GRI 202. Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.	
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.	
Impactos económicos indirectos				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	11-14		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	11-14		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	11-14		
GRI 203. Impactos económicos indirectos 2016	203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	11-13		
	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	11-13		
Prácticas de adquisición				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	42		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	42		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	42		✓
GRI 204. Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	42		✓
Anticorrupción				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	20-21		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20-21		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-21		✓
GRI 205. Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	20-21		✓
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	20-21		✓
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2018 no se han producido casos confirmados de corrupción		✓
<b>Categoría: Medio ambiente</b>				
Materiales				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	47; 50-51		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	47; 50-51		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47; 50-51		✓

GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	50-51 Consumo de papel en EULEN España - 2017: 59,2 Tn - 2018: 77,7 Tn	Debido a que este es el primer año que se consolida la información de los países más relevantes (93% de la actividad de Grupo EULEN), la compañía no tiene la información histórica que permita aportar una comparabilidad con los años anteriores. En futuros ejercicios se informará sobre la evolución histórica del desempeño global de la compañía.	✓
	301-2 Insumos reciclados		Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.	
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.	
Energía				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	47; 50-51		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	47; 50-51		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47; 50-51		✓
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	50-51; Consumo de energía en EULEN España - 2017: 161.105 GJ - 2018: 148.484 GJ	Debido a que este es el primer año que se consolida la información de los países más relevantes (93% de la actividad de Grupo EULEN), la compañía no tiene la información histórica que permita aportar una comparabilidad con los años anteriores. En futuros ejercicios se informará sobre la evolución histórica del desempeño global de la compañía.	✓
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.	
	302-3 Intensidad energética	En 2018 la intensidad energética es de 173,85 GJ/millones de €.		
	302-4 Reducción del consumo energético	50-51	Debido a que este es el primer año que se consolida la información de los países más relevantes (93% de la actividad de Grupo EULEN), la compañía no tiene la información histórica que permita aportar una comparabilidad con los años anteriores. En futuros ejercicios se informará sobre la evolución histórica del desempeño global de la compañía.	✓
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El proximo año la compañía trabajará para reportar esta información.	
Agua				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	47; 50-51		✓
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	47; 50-51		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47; 50-51		✓

# Índice de contenidos GRI Standards

GRI 303: Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente	50; Consumo de agua en EULEN España - 2017: 12.426 m <sup>3</sup> - 2018: 9.291 m <sup>3</sup>	Debido a que este es el primer año que se consolida la información de los países más relevantes (93% de la actividad de Grupo EULEN), la compañía no tiene la información histórica que permita aportar una comparabilidad con los años anteriores. En futuros ejercicios se informará sobre la evolución histórica del desempeño global de la compañía.	✓
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	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.		
	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.		
Emisiones				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	47; 52		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	47; 52		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47; 52		✓
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	52; Emisiones Alcance 1 en EULEN España - 2017: 11.025 Tn CO <sub>2e</sub> - 2018: 10.943 Tn CO <sub>2e</sub>	Debido a que este es el primer año que se consolida la información de los países más relevantes (93% de la actividad de Grupo EULEN), la compañía no tiene la información histórica que permita aportar una comparabilidad con los años anteriores. En futuros ejercicios se informará sobre la evolución histórica del desempeño global de la compañía.	✓
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	52; Emisiones Alcance 2 en EULEN España - 2017: 823 Tn CO <sub>2e</sub> - 2018: 1.409 Tn CO <sub>2e</sub>	Debido a que este es el primer año que se consolida la información de los países más relevantes (93% de la actividad de Grupo EULEN), la compañía no tiene la información histórica que permita aportar una comparabilidad con los años anteriores. En futuros ejercicios se informará sobre la evolución histórica del desempeño global de la compañía.	✓
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	52; Emisiones Alcance 3 en EULEN España - 2017: 848 Tn CO <sub>2e</sub> - 2018: 1.295 Tn CO <sub>2e</sub>	Debido a que este es el primer año que se consolida la información de los países más relevantes (93% de la actividad de Grupo EULEN), la compañía no tiene la información histórica que permita aportar una comparabilidad con los años anteriores. En futuros ejercicios se informará sobre la evolución histórica del desempeño global de la compañía.	✓
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	En 2018 la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero es de 14,32 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	52		✓

305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)			Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El próximo año la compañía trabajará para reportar esta información.	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (noX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones nognificativas al aire	Ejercicio 2018: NOx: 58 Tn SOx: 0,07 Tn	Debido a que este es el primer año que se consolida la información de los países más relevantes (93% de la actividad de Grupo EULEN), la compañía no tiene la información histórica que permita aportar una comparabilidad con los años anteriores. En futuros ejercicios se informará sobre la evolución histórica del desempeño global de la compañía.	✓
Efluentes y residuos				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	47; 50-51		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	47; 50-51		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47; 50-51		✓
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	51		
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	51; Residuos generados en EULEN España - 2017: 0,69 Tn - 2018: 2,96 Tn El aumento de los residuos generados se debe a la realización de nuevos servicios en la delegación de Lugo en los que se realiza la recogida y gestión de los residuos del cliente.	Debido a que este es el primer año que se consolida la información de los países más relevantes (93% de la actividad de Grupo EULEN), la compañía no tiene la información histórica que permita aportar una comparabilidad con los años anteriores. En futuros ejercicios se informará sobre la evolución histórica del desempeño global de la compañía.	✓
	306-3 Derrames significativos	Durante 2018 se han producido un total de 3 derrames significativos con un volumen total de 0,02 m3		
	306-4 Transporte de residuos peligrosos		Este asunto no es material para la organización.	
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Por el tipo de actividad de la organización este asunto no se considera material. La organización trabaja principalmente en oficinas propias o de cliente por lo que los vertidos desembocan a la red de saneamiento municipal.		
Cumplimiento regulatorio				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	47-51		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	47-51		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47-51		✓
GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nº Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental 2018: 0		✓
Evaluación ambiental de los proveedores				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	41-42		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	41-42		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41-42		✓
GRI 308: Evaluación ambiental de	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	42-43	Debido a que este es el primer año que se consolida la información de los países más relevantes (93% de la actividad de Grupo EULEN), la compañía no tiene la información histórica que permita aportar una comparabilidad con los años anteriores. En futuros ejercicios se informará sobre la evolución histórica del desempeño global de la compañía.	✓

# Índice de contenidos GRI Standards

proveedores 2016	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	42-43	Debido a que este es el primer año que se consolida la información de los países más relevantes (93% de la actividad de Grupo EULEN), la compañía no tiene la información histórica que permita aportar una comparabilidad con los años anteriores. En futuros ejercicios se informará sobre la evolución histórica del desempeño global de la compañía.	✓
<b>Categoría: Social</b>				
<b>Empleo</b>				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	27		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	27		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27		✓
GRI 401. Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El próximo año la compañía trabajará para reportar esta información.	
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	31-32		
	401-3 Permiso parental		Grupo EULEN actualmente no dispone de los sistemas para calcular este indicador en todos los países. El próximo año la compañía trabajará para reportar esta información.	
<b>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b>				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	31-32		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	31-32		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32		✓
GRI 402. Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	31-32		✓
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	36-37		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36-37		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36-37		✓
GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	37		
	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	11, 37; Índice Absentismo en EULEN España: - 2017: 0,6% - 2018: 0,5% Índice Gravedad en EULEN España - 2017: 0,72 - 2018: 0,62 Índice Frecuencia en EULEN España - 2017: 30,58 - 2018: 31,02	Debido a que este es el primer año que se consolida la información de los países más relevantes (93% de la actividad de Grupo EULEN), la compañía no tiene la información histórica que permita aportar una comparabilidad con los años anteriores. En futuros ejercicios se informará sobre la evolución histórica del desempeño global de la compañía.	✓
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	37		
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con los sindicatos	36-37		✓
<b>Formación y enseñanza</b>				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	33-35		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	33-35		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	33-35		✓
GRI 404. Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	33; Cada empleado ha recibido un total de 10,7 horas al año. (Alcance 93% de la plantilla.)	Debido al cambio de alcance de la información relativa a la gestión de personal, Grupo EULEN no dispone de la información histórica que facilite la comparabilidad en la evolución del desempeño global de los últimos años.	✓

	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	33-35		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	35		
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	28-30		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	28-30		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28-30		✓
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	5, 28-30		✓
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		La diferencia salarial entre hombres y mujeres de Grupo EULEN es de un 15%	✓
<b>No discriminación</b>				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	20, 27-28		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20, 27-28		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 27-28		✓
GRI 406. No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		Nº Casos 2018: 5	✓
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	31		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	31		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31		✓
GRI 407. Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	20; 31; 43		✓
<b>Trabajo infantil</b>				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	20; 31-32		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20; 31-32		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20; 31-32		✓
GRI 408. Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	20; 31-32; 43		✓
<b>Trabajo forzoso u obligatorio</b>				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	20; 31-32		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20; 31-32		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20; 31-32		✓
GRI 409. Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	20; 31-32; 43		✓
<b>Evaluación de derechos humanos</b>				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	20; 31-32		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20; 31-32		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20; 31-32		✓
GRI 412. Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	20; 31-32		✓
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	21		
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	20; 31-32; 43		✓
<b>Comunidades locales</b>				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	54-55		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	54-55		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	54-55		✓
GRI 413. Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	56-58		✓
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales		La compañía no ha llevado en 2018 operaciones que hayan tenido impacto negativo sobre las comunidades locales	
<b>Evaluación social de los proveedores</b>				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	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		✓



# Índice de contenidos GRI Standards

GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	42-43		✓
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	42-43		✓
Salud y Seguridad de los clientes				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	40		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	40		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	40		✓
GRI 416: Salud y Seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Con el objetivo de asegurar la calidad de los servicios ofrecidos a sus clientes, el Grupo EULEN dispone del sistema de gestión de calidad certificado de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015 implantado en siete países (España, Portugal, México, Perú, Chile, Colombia y República Dominicana). Este sistema permite al Grupo demostrar su capacidad de administrar y mejorar la calidad de los productos o servicios de forma coherente, mostrando el compromiso de la compañía con la mejora continua en la gestión de los recursos y la relación con los clientes.		✓
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	En 2018, la compañía no ha recibido sanciones o amonestaciones significativas derivadas del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad y cuestiones medioambientales, durante su ciclo de vida.		✓
Marketing y etiquetado				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	40		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	40		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	40		✓
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	40		✓
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nº Incumplimiento en la relación contractual con el cliente: 0		✓
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nº Incumplimiento de las leyes y normativas relacionados con comunicaciones de marketing en 2018: 0		
Privacidad del cliente				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	41		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	41		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41		✓
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	41		✓
Cumplimiento socioeconómico				
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	11-13; 18		✓
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	11-13; 18		✓
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	11-13; 18		✓
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nº Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico 2018: 0		✓

# Informe de verificación externa e independiente



KPMG Auditores, S.L.

Pº. de la Castellana, 259 C  
28046 Madrid

## Informe de Revisión Independiente sobre el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Eulen S.A. del ejercicio 2018

A la Dirección de Eulen S.A.:

Hemos sido requeridos por la Dirección de Eulen S.A. (en adelante el Grupo) para realizar una revisión independiente del Informe de Responsabilidad Social Corporativa del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2018 (en adelante, "el Informe") con un nivel de aseguramiento limitado. La información revisada se circunscribe a la información del Eulen S.A. que aparece en el contenido del Anexo "Índice de contenidos GRI Standards" del Informe identificado con el símbolo "✓".

### Responsabilidades de la Dirección de Eulen S.A.

La Dirección de Eulen S.A. es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), en su opción exhaustiva lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe. Asimismo, es responsable del cumplimiento de los criterios de Materiality Disclosure Service habiendo obtenido, confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos.

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

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

### Nuestra independencia y control de calidad

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

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

# Informe de verificación externa e independiente



2

## Nuestra responsabilidad

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

## Procedimientos aplicados

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

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

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



3

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

## Conclusión

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

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

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

## Propósito de nuestro informe

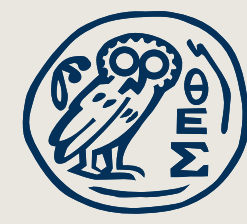
De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado para Eulen S.A. en relación con su Informe de Responsabilidad Social Corporativa y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

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

KPMG Asesores, S.L.

Patricia Reverter Guillot

9 de agosto de 2019



GRUPO  
**EULEN**

+34 902 355 366  
[www.eulen.com](http://www.eulen.com)

