



EULEN
SOCIO SANITARIOS

Cultura de Valor: Personas, Excelencia Ética y Diversidad



Índice

1.	EULEN Servicios Sociosanitarios	3
2.	Servicios sector privado y público	4
3.	Calidad y Excelencia	5
4.	Objetivos estratégicos y sostenibilidad	7
5.	Ejes de Responsabilidad Social	9
6.	Sistema de diversidad	12
7.	Empleo e inclusión social	16
8.	Alianzas, colaboraciones y publicaciones	22



EULEN Servicios Sociosanitarios

+38 años
experiencia

Gestión en servicios
sociales, educativos
y sanitarios

74.436
personas atendidas

Actividad y oficinas
en toda España

+5.047
empleados/as

147.209.751
m/€ ventas

Servicios sector privado y público

Salud



| Salud mental



| Servicios sanitarios



| Podología



| Esterilización hospitalaria

Cuidados



| Teleasistencia



| Viviendas tuteladas



| Personas con discapacidad



| Residencias



| Centros de día



| Ayuda a domicilio

Educación



| Escuelas infantiles



| Otros servicios educativos

Acción social



| Acción social

Conciliación



| Escuelas laborales



| Conciliación laboral para empresas

Calidad y excelencia

Nuestro Sistema de Gestión Integrado en Calidad se basa en el Modelo EFQM, que unifica los estándares ISO 9001 (Calidad) e ISO 14001 (Medio Ambiente). Esta integración nos orienta de manera estratégica a la obtención de resultados sobresalientes y sostenibles.



Propósito

«Estamos por ti»



Misión

Apoyar y cuidar a las personas respetando los valores éticos, generando oportunidades de elección para mejorar su proyecto de vida, a través de una atención profesional, de calidad, accesible, innovadora y sostenible.



Visión

Ser referentes en la gestión de calidad sostenible y diseño especializado de servicios sociales, educativos y sanitarios, sustentado en valores éticos, socialmente responsable y comprometida con nuestros profesionales, clientes y sociedad.



Principios y valores

- Fomentar la excelencia
- Gestión ética y socialmente responsable
- Contribuir a una vida con sentido (ser feliz)
- Promover la innovación y transformación sostenible
- Velar por la diversidad e inclusión
- Atraer, retener y mantener talento
- Lealtad y compromiso

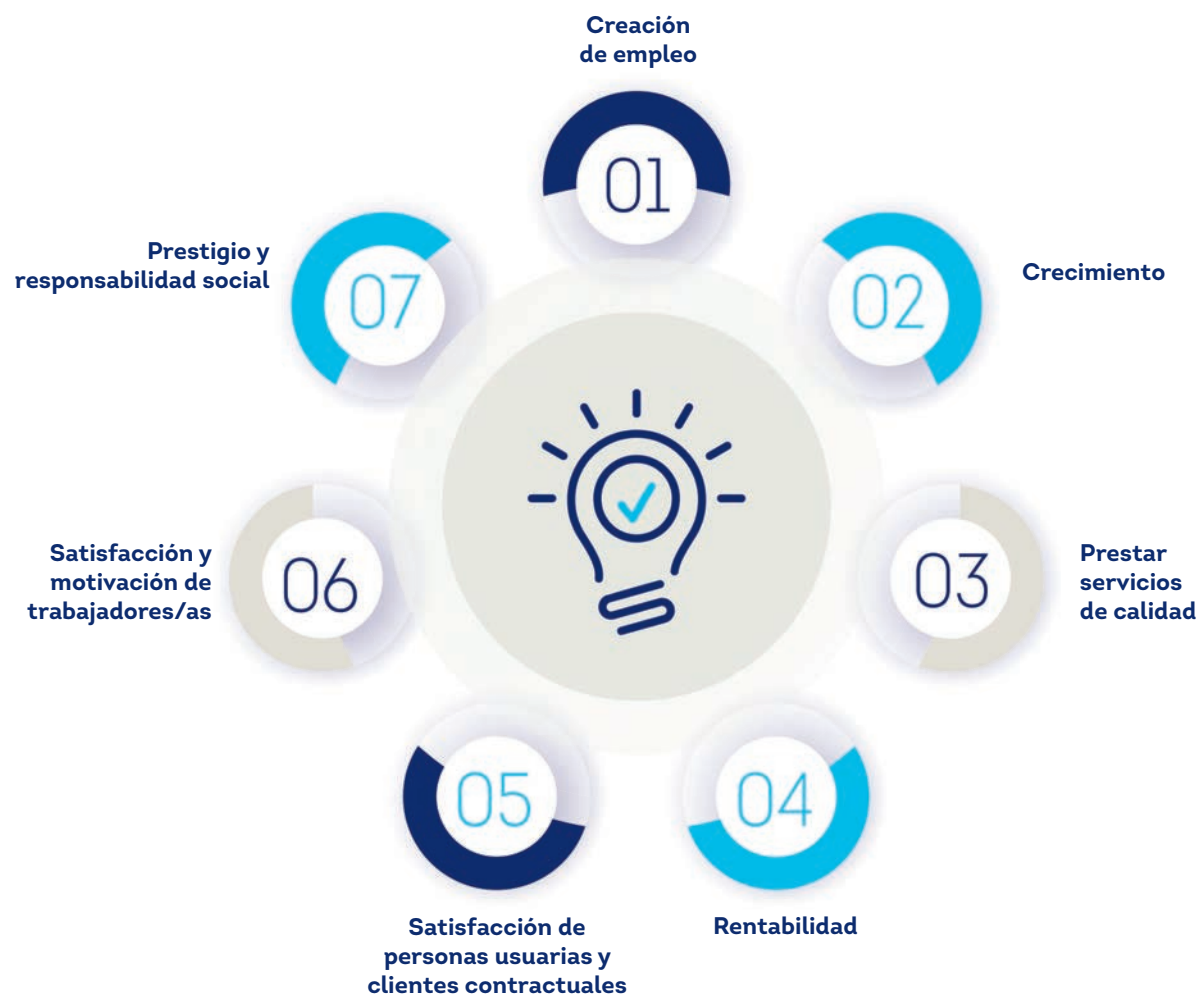
Para garantizar la máxima calidad y rigor, nuestro sistema de gestión integrado en calidad está respaldado por las siguientes certificaciones:

- **ISO 9001:2015** Sistema de gestión de calidad
- **ISO 14001:2015** Sistema de gestión ambiental
- **ISO/IEC 27001:2022** Gestión seguridad de la información
- **Norma UNE 158401:2019** Gestión del servicio de teleasistencia
- **Norma UNE 158301:2015** Gestión del servicio de ayuda a domicilio
- **Norma UNE 158201:2015** Gestión de centros de día
- **Certificado EFR** – Conciliación
- **Esquema Nacional de Seguridad**








Objetivos estratégicos y sostenibilidad

Gestión sobresaliente



En EULEN Sociosanitarios asumimos el compromiso de inculcar los comportamientos que definen nuestra **excelencia**: la gestión de calidad sostenible, la ética, la integridad y la conciencia social. De esta manera, garantizamos que estos objetivos estratégicos se conviertan en el pilar fundamental de la actuación profesional de todo nuestro equipo.

EULEN Sociosanitarios integra la Agenda 2030 y los ODS como el marco esencial que orienta nuestra visión. De esta forma, garantizamos que todas nuestras respuestas a los desafíos actuales sean sostenibles y estén plenamente alineadas con el futuro que buscamos.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN	CONTRIBUCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE	ODS
Cultura de gestión sobresaliente	Consiste en un sistema de gestión integrado en calidad que nos permite la evaluación del rendimiento. Proporcionando información clave, segmentada por servicio y actividad, orientada directamente a la mejora continua y asegurar la sostenibilidad. Portal EULEN EFQM, un espacio donde fluye la comunicación, se analizan rigurosamente cada indicador para garantizar la calidad del servicio, la satisfacción de clientes, personas usuarias, familias, trabajadores y ofrecer los mejores resultados.	
Gestión de calidad, ética y responsable	Hemos forjado una cultura organizativa basada en la ética, el trabajo en equipo y la gestión del conocimiento, donde la mejora continua es un proceso profundamente interiorizado. El liderazgo reconoce el papel esencial de la ética asistencial en nuestra misión, asegurando que cada decisión y acción refleje nuestro compromiso con la responsabilidad social. Esta integración ética tiene una repercusión positiva y verificable en nuestros principales grupos de interés. En la encuesta de percepción de la sociedad, el 85,3% considera que EULEN Sociosanitarios es una empresa que fomenta la calidad en el sector.	
Bienestar y desarrollo de las personas	Impulsamos el crecimiento de nuestros profesionales mediante la formación y la promoción del talento, asegurando la cualificación continua de nuestros equipos. Garantizamos su bienestar emocional y físico a través de programas de reconocimiento y políticas efectivas de conciliación, fortaleciendo así un entorno laboral que apoya su desarrollo y contribuye a una sociedad más justa y sostenible. Tenemos resultados de la encuesta de satisfacción de trabajadores por encima del 85,64%.	
Nuestro impacto social	EULEN Sociosanitarios es un motor de innovación y transformación social. Buscamos activamente la colaboración estratégica, estableciendo redes que nos permiten identificar alianzas clave para potenciar nuestras habilidades y generar un valor añadido significativo para todos nuestros grupos de interés. De esta manera, garantizamos que nuestra gestión excelente, ética y socialmente responsable deje una huella positiva y duradera en el entorno. Mantenemos 19 alianzas de diferente índole, abarcando ámbito empresarial, profesional, de investigación, social y benchmarking.	
Nuestro compromiso con la protección del entorno	Nuestro firme compromiso con el medio ambiente se traduce en una estrategia de acción climática clara. Nos enfocamos en la descarbonización para la reducción de emisiones de CO2 y en el desarrollo de soluciones de Economía Circular con la meta de alcanzar un modelo de residuos cero. Estas líneas de acción son esenciales para la sostenibilidad de la compañía y refuerzan nuestro aporte a un entorno más saludable. El 75 % del consumo total de energía eléctrica del Grupo EULEN tiene su origen en fuentes limpias.	

Ejes de Responsabilidad Social



EULEN Sociosanitarios se rige por unos valores fundamentales que priorizan el compromiso con el entorno social y ambiental. Asumimos plenamente las preocupaciones sociales, laborales, ambientales y de derechos humanos, integrándolas en nuestra forma de actuar.





Nuestra cultura se distingue por ser el motor de este compromiso, promoviendo el trabajo en equipo, la sostenibilidad y una búsqueda permanente de la excelencia. Impulsamos la innovación creativa, la formación continua, la diversidad, la inclusión y el respeto ambiental, asegurando una transformación continua que añade valor a nuestros servicios y a la sociedad.



Nuestro éxito se basa en la gestión del talento, el pilar estratégico que conecta nuestro crecimiento directamente con el desarrollo de nuestros profesionales.

Para optimizar el servicio, impulsamos activamente la innovación y la digitalización, respaldadas por alianzas estratégicas clave con partners como Meeting Pros y Homedoctor.

Adicionalmente, EULEN Sociosanitarios mantiene un compromiso firme con los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ESG). Estamos dedicados a mitigar el impacto ambiental y el cambio climático, así como a garantizar la transparencia y el buen gobierno corporativo. Esta propuesta ESG integrada no solo alinea nuestra misión con la sostenibilidad, sino que también nos conduce a una mayor y más sólida creación de valor.



Pacto Mundial
Red Española

Somos socios y estamos comprometidos con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y con la aplicación de los principios firmados.

“Fomentamos activamente la creación de empleo, la integración de colectivos en riesgo de exclusión y la acción social, a través de la Fundación David Álvarez-EULEN y colaboraciones con organizaciones científico-profesionales, ciudadanas y sociales”.

Sistema de diversidad

En EULEN Sociosanitarios, la esencia de nuestro trabajo son las personas. Ponemos a disposición de la sociedad toda nuestra experiencia acumulada y *know-how*, aportando soluciones innovadoras desde el compromiso y la diversidad. Esta dedicación nos permite seguir siendo un motor clave en la transformación hacia un futuro mejor y más sostenible.



En esta imagen se recogen los valores esenciales que definen y promueven nuestra cultura de diversidad.

Reconocemos que la globalización ha transformado el entorno laboral, enriqueciéndolo con la convivencia de distintas nacionalidades, géneros, culturas y capacidades.

Entendemos la diversidad no solo como un valor, sino como un motor de innovación. Por esta razón, basamos nuestra estrategia en cuatro ejes principales:



Género

El **91,60%** de nuestros puestos directivos y gerenciales está ocupado por mujeres.

Creemos que la diversidad de género, con mujeres y hombres aportando sus perspectivas, es clave para crear equipos excelentes, potenciar la participación y retención del talento, mejorar la alineación con los clientes y fortalecer la imagen de marca.



Generacional

El **49,1%** de nuestra plantilla está compuesto por personas de menos de 30 años o mayores de 50.

Esta diversidad generacional no solo interconecta y potencia el conocimiento entre generaciones, sino que también incrementa la creatividad y la innovación. Además, combina la experiencia con una orientación clara al servicio, lo que fortalece significativamente el compromiso de nuestros empleados/as.



Funcional

Contamos con **136** profesionales con discapacidad física o intelectual en nuestra plantilla.

Esta integración es fundamental para construir una sociedad inclusiva. Trabajar y aprender de estas personas no solo enriquece el entorno laboral, sino que también mejora el clima y la colaboración entre todos nuestros profesionales.



Cultural

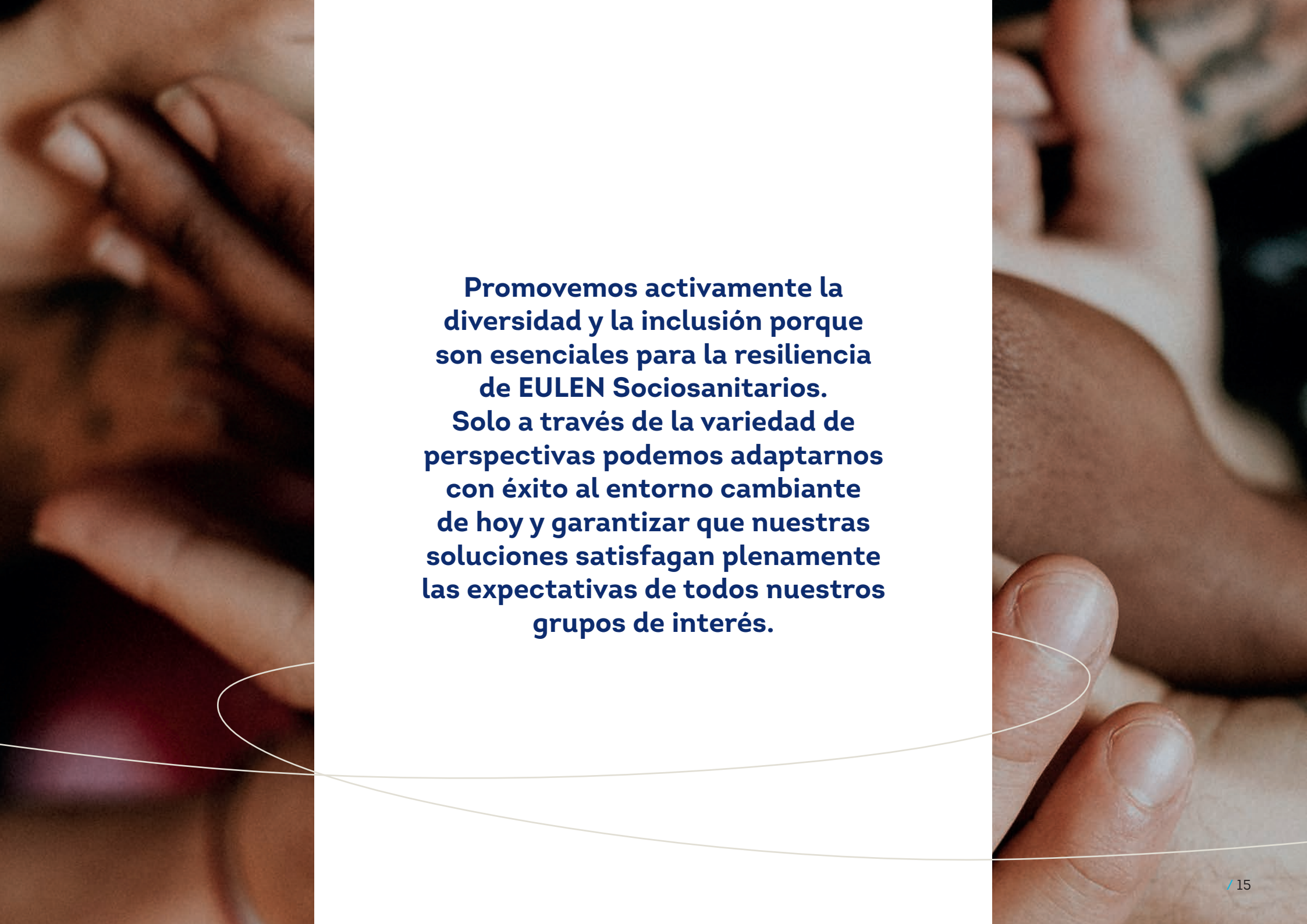
Nuestra plantilla está compuesta por personas de **97** nacionalidades diferentes.

Esta multiculturalidad es un motor de valor: no solo proporciona visiones únicas para encontrar soluciones innovadoras y mejores, sino que también resulta clave para atraer talento global y potenciar positivamente la imagen de la empresa.



EULEN Sociosanitarios ha renovado su adhesión a la Carta de la Diversidad, promovida por la Comisión Europea. Con este compromiso, la empresa ratifica su pleno respeto a la normativa vigente en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación, asumiendo además los siguientes principios básicos:

- 1 Construir una **plantilla diversa**.
- 2 Promover una **cultura inclusiva**.
- 3 Promover **procesos** de selección y promoción **sin sesgos**.
- 4 Promover políticas de **conciliación** personal y laboral.
- 5 Reconocer la **diversidad** de los **clientes**.
- 6 **Comunicar internamente** este compromiso.
- 7 **Invitar a proveedores** a sumarse a la Carta de Diversidad.
- 8 **Comunicar externamente** este compromiso.
- 9 Difundir **buenas prácticas** y resultados obtenidos.
- 10 **Sensibilizar** transversalmente sobre **D&I**.



Promovemos activamente la diversidad y la inclusión porque son esenciales para la resiliencia de EULEN Sociosanitarios.

Solo a través de la variedad de perspectivas podemos adaptarnos con éxito al entorno cambiante de hoy y garantizar que nuestras soluciones satisfagan plenamente las expectativas de todos nuestros grupos de interés.

Empleo e inclusión social

El equipo humano de EULEN Sociosanitarios es la clave de nuestro valor. La integración de diferentes visiones y circunstancias enriquece nuestra organización, generando un ambiente de trabajo polivalente e innovador con alta capacidad para la adaptación al cambio y la creatividad.

Nuestra estrategia se centra en atraer, retener y potenciar el talento a través de una cultura que valora el compromiso y la lealtad. Promovemos activamente la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades, asegurando que cada profesional pueda desarrollar sus mejores capacidades. Esto se refuerza mediante programas específicos de desarrollo profesional y fidelización.



Con más de 209 líderes comprometidos, creamos entornos de trabajo seguros y enriquecedores donde el respeto mutuo y la escucha activa son fundamentales. Entender y aprender de nuestras diferencias es lo que nos proporciona la fortaleza necesaria para ofrecer soluciones de excelencia.



145 contratos

a mujeres víctimas de violencia de género en el Grupo EULEN.

136 personas con discapacidad

contratadas (2,69% de la plantilla). En el Grupo EULEN 2.477 personas (5,33%).

Trabajadores/as

Cada año, realizamos la encuesta de satisfacción (compuesta por 12 preguntas). En el último ejercicio, esta fue respondida por **1.106** profesionales.



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE TRABAJADORES/AS:

85,64%

Satisfacción general de trabajadores/as

97,80%

Satisfacción orientación al cliente

80,41%

Satisfacción con el reconocimiento

84,17%

Satisfacción con la responsabilidad social

88,01%

Encuesta de satisfacción de líderes (164 encuestados/as)


Reconocimiento al talento y la excelencia

EULEN Sociosanitarios impulsa el reconocimiento a sus profesionales mediante un sistema anual integrado en su Modelo de Excelencia EFQM.

Estos premios buscan destacar la contribución y el compromiso, e incluyen varias categorías de reconocimiento:

- Felicitaciones de Clientes: Reconocimientos derivados de felicitaciones escritas recibidas de usuarios, familiares o clientes contractuales (se reciben anualmente más de 930).
- Grupos de Mejora.
- Cumplimiento de Objetivos Anuales.
- Proyectos de Innovación o Buenas Prácticas.

En el último ejercicio, más de 195 profesionales de EULEN Sociosanitarios fueron galardonados.



«Más de 774
trabajadores/as reciben
al año reconocimiento
escrito»



Ética empresarial

Nuestro Código Ético, de cumplimiento obligatorio para todo el personal, es la base de la cultura de EULEN Sociosanitarios. Este marco define los valores y principios que aseguran una actuación responsable y transparente, garantizando el respeto a la legalidad vigente en todas nuestras relaciones con los grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, accionistas y la sociedad).

Ética asistencial sociosanitaria

El Comité de Ética Asistencial de EULEN Sociosanitarios nació para crear el espacio necesario para la deliberación en temas éticos en la práctica sociosanitaria. Su misión es acercar los valores y el diálogo a profesionales, personas usuarias, familiares y a la sociedad en general, garantizando una atención ética y reflexiva.

El Comité opera a través de una sólida red compuesta por 6 Grupos de Reflexión Ética distribuidos en Andalucía, Castilla y León, Cataluña, Levante, Madrid y Norte. Esta red está formada por más de 80 personas, incluyendo un equipo multiprofesional que cuenta con la participación de representantes de personas usuarias y expertos en derecho y ética. Este amplio equipo apoya y delibera activamente ante las solicitudes de asesoría cuando surgen problemas éticos, publican documentos de consenso ante temas que precisan una reflexión axiológica.



Puedes contactar con nosotros y exponer los casos o temas que te preocupen en el siguiente correo: eticasociosanitarios@eulen.com



Los informes y memorias del comité de ética se encuentran disponibles en www.eulensociosanitarios.com



**La deliberación y la reflexión no son un paso,
sino la base que garantiza la excelencia
en nuestros cuidados y atención.**

Alianzas, colaboraciones y publicaciones

Alianzas

Fomentamos activamente un ecosistema de colaboración amplio y diverso, estableciendo alianzas estratégicas con organizaciones ciudadanas, grupos de personas mayores, instituciones científico-profesionales, entidades académicas y partners empresariales. Destacamos las siguientes:

Alianzas EULEN Sociosanitarios	Tipo de alianzas
Centro asistencial San Camilo. Madrid	Benchmarking y colaboración en revista Humanizar
Residencia Perpetuo Socorro. Granada	Benchmarking
ANCEE (Asociación Nacional de Centros de Educación Especial)	Empresarial y de negocio
AESTE (Asociación de Empresas para la Dependencia)	Empresarial y de negocio
Supercuidadores	Empresarial y de negocio
Meeting PRO	Empresarial y de negocio
Grupo SENDA	Empresarial y de negocio
ADEI	Empresarial y de negocio
Fundación Edad & Vida	Empresarial y de negocio

Alianzas EULEN Sociosanitarios	Tipo de alianzas
Universidad Complutense de Madrid	Profesional investigación y conocimiento
CSIC (Consejo superior de Investigaciones Científicas)	Profesional investigación y conocimiento
SEGG (Sociedad Española de Geriatria y Gerontología)	Profesional investigación y conocimiento
UNED (Universidad Nacional Española a Distancia)	Profesional investigación y conocimiento
ACCEM	Social y ciudadana
Foro LideA (Liderazgo de mayores)	Social y ciudadana
CEOMA (Confederación Española de Organizaciones de Mayores)	Social y ciudadana
Fundación Integra	Social y ciudadana
Cibervoluntarios (Pertenece al Tercer Sector)	Social y ciudadana



Colaboraciones

Así mismo, mantenemos una colaboración constante con entidades de referencia en materia de calidad. Nuestra participación incluye las siguientes organizaciones:

Organizaciones	
Miembros de los 4 Subcomités AENOR de las Normas UNE158.000.	AENOR
Profesionales de EULEN en el Grupo de calidad y Comité de acreditación de calidad en servicios de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología (SEGG) y la coordinación del Grupo de ética y Legislación.	 Sociedad Española de Geriatria y Gerontología
Patronos y miembros de la Fundación Edad & Vida.	 Fundación Edad & Vida
La subdirectora General de EULEN Sociosanitarios asume el cargo de Tesorera de AESTE (Asociación de Empresas de Servicios para la dependencia).	 Personas que cuidamos de personas
Miembros de ADEI (Asociación Estatal de Empresas de Asistencia y Educación Infantil).	 Asociación Estatal de Empresas de Asistencia y Educación Infantil
Colaboración con ANCEE (Asociación Nacional de Centros de Educación Especial).	 ANCEE

Publicaciones

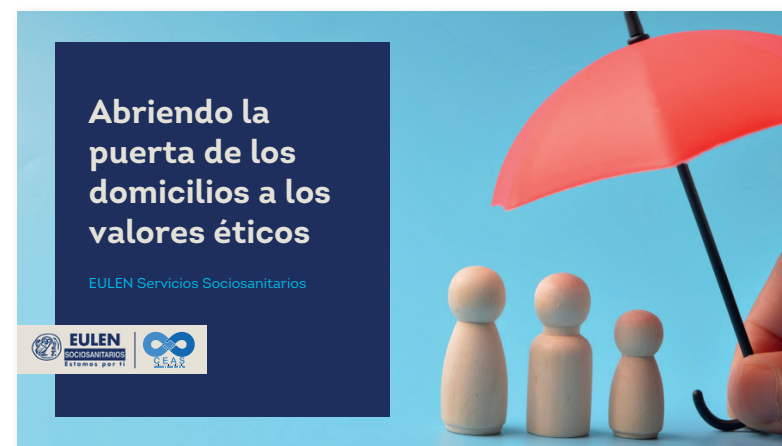


Decálogo rechaza el edadismo y celebra la diversidad en todas sus formas.

Desde EULEN Sociosanitarios queremos fomentar el respeto y el trato igualitario a cualquier edad.

Por ello, hemos preparado este decálogo sobre el edadismo (discriminación por la edad), para que nos ayudes a erradicar esos sesgos.

Si eliminamos esos sesgos edadistas, mejoramos la sociedad, la calidad de vida y bienestar, preservando los derechos de todas las personas.



Abriendo la puerta de los domicilios a los valores éticos.

Tenemos y debemos velar por el cumplimiento de los valores éticos en la evolución de los nuevos modelos domiciliarios y de cuidados. Los servicios de ayuda a domicilio del futuro tienen que estar impregnados de compasión, apoyo, escucha, bienestar, respeto y solidaridad.



Decálogo del buen trato #0 contenciones.

Desde EULEN Sociosanitarios queremos que nos ayudes a erradicar completamente, no solo las contenciones físicas, sino también las contenciones farmacológicas, mejorando con ello no solo la calidad de vida sino el bienestar de las personas para preservar sus derechos.



Decálogo del buen trato.

Desde EULEN Sociosanitarios queremos fomentar el respeto, la empatía y el trato igualitario, porque cuidar bien de las personas nos dignifica a todos/as como sociedad.

Con este decálogo queremos ayudarte a ser mejor cuidando de las personas más vulnerables.



Guía práctica para el trato adecuado a las personas con discapacidad.

Grupo EULEN, como referente en la integración de personas con discapacidad o diversidad funcional y de otros colectivos con dificultades de inserción laboral, crea La Diferencia Suma, iniciativa enmarcada en la política de Responsabilidad Social Corporativa.

A través de esta Guía, concienciamos, apoyamos y afrontamos un nuevo reto profesional para la inserción social y laboral de las personas con discapacidad. Elijo no poner DIS en mi capacidad.



Manual de derechos en cuidados socio-sanitarios.

Libro publicado desde nuestro Comité de ética asistencia, escrito por expertos en derecho y bioética y por profesionales que se encuentran con el día a día y con las necesidades de las personas que cuidan. Libro innovador que trata de aunar la realidad con los aspectos bio-ético-legales, haciendo hincapié en la ética de los cuidados.



Igualdad y violencia de género.

Grupo EULEN, como empresa implicada en la lucha contra la violencia de género, ha firmado la adhesión a la iniciativa del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad «Empresas por una sociedad libre de violencia de género» y ha adquirido el compromiso de desarrollar actuaciones en materia de sensibilización y de inserción social y laboral.





EULEN
SOCIOSANITARIOS

www.eulen.com

