



INFORME DE **VALOR**
COMPARTIDO
2016
RESUMEN EJECUTIVO





Torre ILUNION
C/ Albacete nº 3 – 28027 Madrid
www.ilunion.com
contacto@ilunion.com



**CARTAS DEL
PRESIDENTE Y
DEL CONSEJERO
DELEGADO**

4-5

GRUPO ILUNION

IDENTIDAD, MODELO
Y ESTRATEGIA

GOBIERNO

6-13

DESEMPEÑO 2016

ECONÓMICO

RECURSOS HUMANOS

INNOVACIÓN

SOCIAL Y RELACIONAL

AMBIENTAL

14-33

CRITERIOS DE
ELABORACIÓN
DEL INFORME

34

ALBERTO DURÁN LÓPEZ

PRESIDENTE



Y es que el Grupo incrementó sus ventas cerca de un 6% en 2016, generando un EBITDA superior a 39 millones de euros. Unas cifras que vienen a afianzar a ILUNION como un grupo competitivo en oferta, calidad y servicio, capaz de aportar valor al cliente.

Debemos seguir en esta senda, y crecer es el mejor medio para conseguirlo. Crecer es para ILUNION una dinámica necesaria para mantener sus objetivos sociales y económicos, para lo cual, analizaremos todos los nichos de negocio que puedan suponer la generación de empleo para personas con discapacidad, unida a la rentabilidad. Lo haremos sumando talento y asumiendo nuevos retos, como la internacionalización que ya estamos impulsando desde Colombia con ILUNION Lavanderías.

Mantener unas metas tan ambiciosas exige ser excelentes y eficientes en todo lo que hacemos y potenciar los valores empresariales que nos hacen diferentes. ILUNION apuesta por crear empleo de calidad y oportunidades para aquellas personas con discapacidad con mayores dificultades de inserción. Es importante para el Grupo y los valores que lo impulsan, avanzar en esta dirección derribando las barreras existentes y estableciendo objetivos exigentes. Queremos ser actores y promotores de una economía más inclusiva, que avance generando prosperidad para todos.

En este sentido, la visión y la vocación del proyecto empresarial social que representa ILUNION se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible impulsados por Naciones Unidas que apuntan hacia la necesidad de promover un crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, así como el pleno empleo y el trabajo decente para todos.

Nos congratula que las empresas sean consideradas un actor imprescindible de la Agenda 2030 ya que pone en valor el papel de las empresas que, como la nuestra, asumen objetivos sociales, al tiempo que nos anima a perseverar y llegar más lejos.

ILUNION ha creado 1.499 empleos nuevos para personas con discapacidad en 2016. Un resultado muy positivo al que hay que sumar que al cierre del año, el 37,7% de los empleados de ILUNION eran personas con discapacidad, lo que indica que seguimos por el buen camino. Nos mantenemos en el reto de ser el actor empresarial español que contrata más personas con discapacidad.

La ONCE y su Fundación han creado el Grupo ILUNION para ofrecer más y mejor empleo a las personas con discapacidad. Los resultados obtenidos corroboran la capacidad de ILUNION para cumplir con este fin social en el marco de un proyecto empresarial rentable.

ALEJANDRO OÑORO MEDRANO

CONSEJERO DELEGADO



ILUNION, el grupo de empresas sociales de la ONCE y su Fundación, es hoy una realidad gracias a la fusión de Fundosa y Ceosa. En 2016, hemos comenzado, con éxito, el desarrollo del Plan Estratégico 2016-2019, que contribuirá a posicionarnos como uno de los grupos empresariales de referencia en España.

Los resultados económicos y sociales obtenidos respaldan nuestras expectativas de aportar valor al proyecto global de la ONCE y su Fundación, y al colectivo de personas con discapacidad. Sólo en 2016, el Grupo ha creado 1.500 nuevos empleos para personas con discapacidad, 1.500 nuevas oportunidades de vida para lograr la plena inclusión social.

Estos buenos datos han sido posibles gracias al avance de ILUNION en eficiencia, competitividad y rentabilidad. El ejercicio 2016 cerró con un crecimiento en ventas del 6% respecto al ejercicio anterior y una notable mejora de sus resultados económicos.

Si 2016 ha sido un buen año, esperamos que 2017 lo sea aún mejor. En el ámbito del empleo queremos llegar más lejos, generando oportunidades para personas con discapacidad, especialmente para las que están en mayor riesgo de exclusión. Para ello, focalizaremos el esfuerzo en tres ámbitos: el crecimiento, la excelencia y la innovación.

ILUNION seguirá creciendo de forma orgánica en los negocios y actividades que mejor están conjugando la creación de valor económico y social, y también buscará nuevas oportunidades sobre las actuales líneas de actividad, mediante adquisiciones y/o participaciones en otras empresas. Asimismo, comenzaremos a exportar nuestro modelo fuera de nuestras fronteras.

El Grupo se propone ser excelente en todo lo que hace como medio para alcanzar mayores rentabilidades y ofrecer más valor al cliente. Los ambiciosos propósitos sociales del Grupo hacen necesario realizar un esfuerzo de innovación social que nos distingue de cualquier empresa, pero también nos dife-

renciaremos por nuestra eficiencia y calidad de servicio. ILUNION ha comenzado ya un proceso de transformación digital que lo hará posible.

Somos conscientes de que si queremos llegar más lejos, este camino no debemos recorrerlo solos, por lo que seguiremos trabajando en el establecimiento de nuevas alianzas estratégicas, potenciando y consolidando relaciones institucionales y empresariales que nos hagan mejores, más grandes, y nos permitan, también, aprender y compartir nuestra experiencia.

Como organización queremos formar parte de la construcción de una sociedad más próspera e inclusiva. Queremos seguir demostrando que se pueden hacer las cosas bien de una forma diferente, desde un modelo que combina perfectamente los objetivos sociales con la eficiencia empresarial. ILUNION es un proyecto único, diferente, de presente y de futuro, un proyecto de PERSONAS y para PERSONAS.

Bienvenidos a nuestro Informe de Valor Compartido.



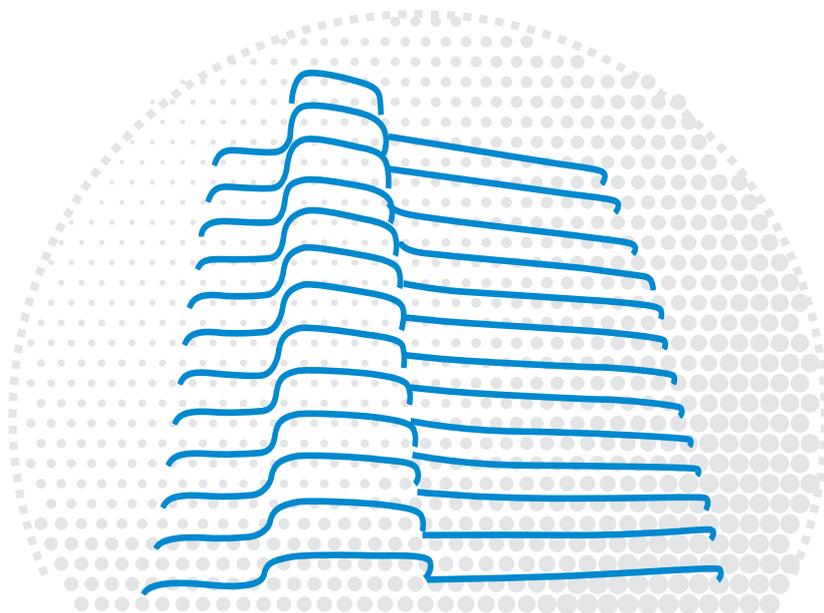
GRUPO ILUNION

IDENTIDAD, MODELO
Y ESTRATEGÍA

GOBIERNO



IDENTIDAD, MODELO Y ESTRATEGIA



GRUPO ILUNION

ILUNION es un grupo empresarial social formado por cinco divisiones, que desarrollan más de 50 líneas de negocio.

Desde sus distintas actividades, puede satisfacer un amplio perfil de necesidades y realizar ofertas muy competitivas con un importante grado de personalización y flexibilidad. ILUNION ofrece soluciones integrales a medida para sectores como el socio-sanitario y el hotelero, entre otros.



BUSINESS & FACILITY SERVICES:

- Limpieza y Medio Ambiente
- Seguridad
- Mantenimiento Integral
- Outsourcing y Servicios Industriales
- Contact Center
- BPO
- Lavandería y Servicios para la Hostelería



SOCIOSANITARIA:

- Socio-sanitario
- Fisioterapia y Salud



COMERCIALIZACIÓN:

- Comercialización
- Retail
- Correduría de Seguros



TURISMO:

- Cadena Hotelera
- Catering
- Ocio y Deporte



CONSULTORÍA:

- Capital Humano
- Tecnología y Accesibilidad
- Comunicación y Marketing

+ 800 PCD* en ILUNION Automoción, proveedor logístico de FORD

1.350 posiciones de Contact Center

85 tiendas de conveniencia

26 hoteles urbanos y vacacionales

41 plantas de lavanderías industrial

8 residencias de mayores y dependientes, + 800 plazas

10 centros de día, 230 plazas

42.000 usuarios de teleasistencia

25 clínicas de fisioterapia propias y asociadas

*PCD: Personas con Discapacidad.

ILUNION es un **empleador muy relevante** en el mercado laboral español. Al cierre del año pasado, trabajaban 33.098 personas en el Grupo, 12.481 de ellas con discapacidad, y se crearon 1.499 empleos nuevos para personas de este colectivo. Su compromiso es crear, cada año, empleo de calidad para personas con discapacidad en el marco de un proyecto empresarial rentable.

Además, ILUNION es **un actor económico importante** en los territorios en los que opera. El Grupo contó en 2016 con 4.930 proveedores, el 98% de ellos nacionales, invirtiendo en compras 314 millones de euros.

ILUNION es ya el **proveedor de referencia** para muchas empresas, como muestra el hecho de que en 2016, el Grupo generó unas ventas de 796'4 millones de euros, situándose el EBITDA del Grupo en 39,5 millones de euros.

IDENTIDAD Y MODELO

ILUNION es el grupo de empresas de la ONCE y su Fundación, y desde el lanzamiento de la marca, en 2014, ha logrado consolidar una empresa única dentro del panorama español, por su oferta y capacidad de servicio, por su misión y por sus valores.

ILUNION tiene como misión desarrollar acciones empresariales innovadoras que favorezcan la inclusión laboral de personas con discapacidad, manteniendo el equilibrio entre los valores económicos y sociales.

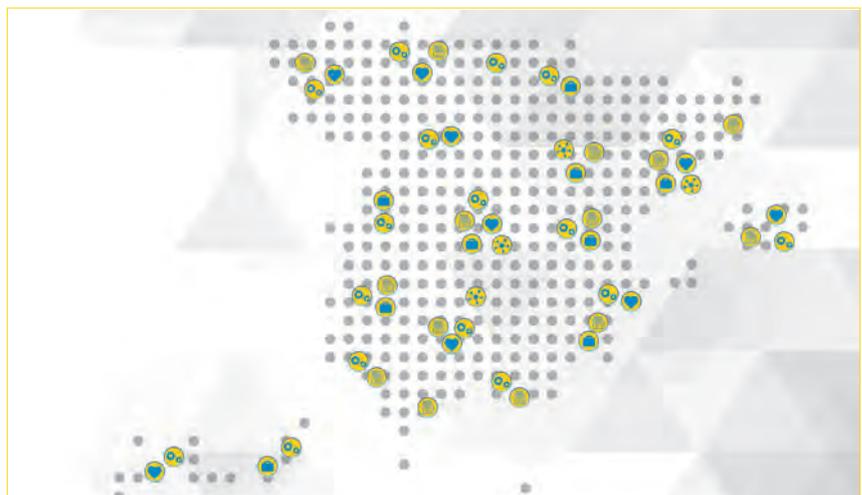
Empleados, Administraciones Públicas, proveedores y clientes, otras empresas y el conjunto de la sociedad son necesarios aliados de ILUNION en su labor de transformación de la realidad empresarial de nuestro país.

El Grupo dedica importantes esfuerzos a tejer relaciones con todos estos colectivos, sobre la base de su compromiso con la creación de empleo, en especial para las personas con discapacidad, y de un desempeño ético y responsable de su actividad empresarial. En esto consiste lo que ILUNION denomina **Creación de Valor Compartido**.

VENTAS (M €)	796,4	↑ 5,7%
EBITDA	39,5	↑ 24,6%
PLANTILLA	33.098	↑ 4,6%
PCD	37,7%	↑ 3 pp
PCD ESPECIALES DIFICULTADES	13,5%	
	479	centros de trabajo
	239	centros especiales empleo (CEE)

Nº CLIENTES	230.258
Nº CLIENTES PÚBLICOS	992
VOL. COMPRAS (M €)	314
Nº PROVEEDORES	4.930
ISO 9001	94% empresas certificadas
ISO 14001	80% empresas certificadas

Colaborar, comprar o trabajar en ILUNION es contribuir a una economía más inclusiva y una sociedad más próspera. Este es un valor diferencial que pocas organizaciones pueden añadir a su oferta comercial



ESTRATEGIA

El ejercicio 2016 ha sido el primer año de desarrollo de la Estrategia 2016-2019 de ILUNION, una hoja de ruta destinada a convertir al Grupo en una organización empresarial de referencia en España y a seguir creando empleo para las personas con discapacidad, a través de las siguientes líneas estratégicas:

■ Incrementar la rentabilidad

A finales de 2016, se inició la reubicación de las empresas del Grupo con sede en Madrid, en **Torre ILUNION**, el nuevo complejo empresarial de la Calle Albacete nº 3, y con ella, la implantación y homogeneización de los procesos y sistemas de gestión centralizados.

El Plan de Mejora de Eficiencia Interna prevé ahorros de 4 M€, y se consolidará el Centro de Servicios Compartidos de Recursos Humanos, Financiero y Compras como un pilar clave en el funcionamiento interno del Grupo.

■ Desarrollar actividades con mayor aportación de valor

La innovación es clave para la consecución de los objetivos estratégicos como palanca de la excelencia en la gestión, y de la diferenciación de los productos y servicios. ILUNION ha lanzado un **Plan de Evolución Tecnológica** que le permitirá fortalecer su capacidad para la gestión de información, mejorar la seguridad, ampliar su oferta de servicios y reducir costes.

■ Crecer y acceder a nuevos sectores y mercados

Para ILUNION, crecer es necesario para cumplir con sus compromisos sociales, y apuesta por hacerlo de forma orgánica e inorgánica.

Durante 2016, ILUNION Hotels ha abierto **ILUNION Las Lomas, e ILUNION Mérida Palace**, el primer establecimiento de 5 estrellas de la cadena.

ILUNION Retail ha inaugurado **5 tiendas nuevas** y ha lanzado la marca **"Ibérico Singular"** bajo la que comercializará un jamón de alta gama procedente de la empresa ILUNION Ibéricos de Azuaga. Además, ha abierto **Explore**, un espacio gastronómico de restauración y venta de producto de origen español.

FACTORES DE ÉXITO

DIVERSIFICACIÓN Y CAPACIDAD DE RESPUESTA

ILUNION es un grupo muy diversificado, capaz de ofrecer soluciones integrales en condiciones muy competitivas gracias a las sinergias que desarrolla entre sus distintos negocios. Además, se extiende por buena parte del territorio español lo que le permite responder a las necesidades de sus clientes en distintos contextos económicos y sociales.

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y SOCIAL

ILUNION incorpora a sus productos y servicios la tecnología más avanzada, invierte en generación de conocimiento orientado a mejorar su competitividad, y aspira a ser referente en las actividades de Lavandería Industrial, Tecnología Accesible, Contact Center, BPO y Sociosanitaria.

Situar a la persona con discapacidad en el centro del proceso de creatividad empresarial supone activar soluciones de empleo, producto y servicio que benefician al conjunto de la sociedad gracias a la innovación social.



Presencia en 5 sectores prioritarios a través de 479 centros de trabajo

Plan de Evolución Tecnológica para impulsar la eficiencia y la aportación de valor al cliente

La inclusión y la accesibilidad son un valor diferencial de la oferta en los sectores hotelero y asegurador

En el marco de su **plan de expansión exterior**, en 2016 se constituyó ILUNION Lavandería Colombia y se inició la construcción de una planta nueva en Medellín.

Además, ILUNION compró al Grupo Gureak el 25% del capital de la empresa Manchalán, pasando a controlar el 100% de la misma, e incorporándose a la línea de Servicios Industriales. Es centro especial de empleo y da trabajo a 260 personas, el 94% de ellas con discapacidad. Está previsto realizar una inversión de 600.000 euros para mejorar las instalaciones.

Por último, ILUNION amplió su participación en Bugadería Industrial Mesnet de Tallers Baix Camp, pasando a controlar el 90% de la compañía.

■ Estrategia en Responsabilidad Social Corporativa

En 2016, comenzaron los trabajos para dotar a ILUNION de un **Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa**, cuyo propósito es contribuir al objetivo de hacer de ILUNION un grupo de referencia en el panorama empresarial español. Con ello, se confiere de un perfil estratégico a sus actividades en esta materia.

ILUNION quiere contribuir al cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** promovidos por Naciones Unidas. En ellos se pone de manifiesto, no sólo la necesidad de que las empresas se sumen al cambio hacia un modelo económico y productivo sostenible, sino la importancia de avanzar hacia un crecimiento inclusivo, donde todas las

personas puedan participar y beneficiarse de la prosperidad económica. Esta meta conecta totalmente con el modelo de empresa que es y promueve ILUNION.



UN EQUIPO COMPROMETIDO

Pocas empresas tienen un cometido social tan claro como ILUNION, y sus empleados lo comparten porque viven día a día la realidad de la discapacidad y la evidencia de que otra forma de hacer empresa es posible.

VISIÓN A LARGO PLAZO

ILUNION aplica una estrategia de crecimiento y desarrollo ponderada y en permanente revisión, que no está totalmente supeditada a las coyunturas económicas o los impulsos del mercado.

VALOR SOCIAL PARA EL CLIENTE

Gracias a su amplia oferta y capacidad para desarrollar servicios en los que las personas con discapacidad son parte de los equipos, ILUNION facilita a otras empresas cumplir con su compromiso social con una sociedad más igualitaria



El 37,7% de los trabajadores de ILUNION son personas con discapacidad

Durante la crisis, ILUNION mantuvo su apuesta por líneas de negocio que ahora impulsan el crecimiento del Grupo y su oferta de empleo

239 Centros Especiales de Empleo repartidos por todas sus divisiones

GOBIERNO

ÓRGANOS DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN

El Consejo de Administración de ILUNION constituye el máximo órgano de gobierno del Grupo. Durante 2016, la representación femenina ha sido de un 23,1%, y el 83,3% de los miembros eran personas con discapacidad. La experiencia y formación de los consejeros está relacionada, principalmente, con el Derecho, la Gestión y Administración de Empresas, así como con la gestión de entidades del Tercer Sector de Acción Social de la discapacidad.

La organización se gestiona a través de un Comité Directivo, formado por miembros del equipo directivo y de gestión de ILUNION, y los comités colegiados de Retribuciones, Inversiones, Auditoría y Estrategia para los Sistemas de Información, que permiten una mayor independencia de los órganos en la toma de decisiones.

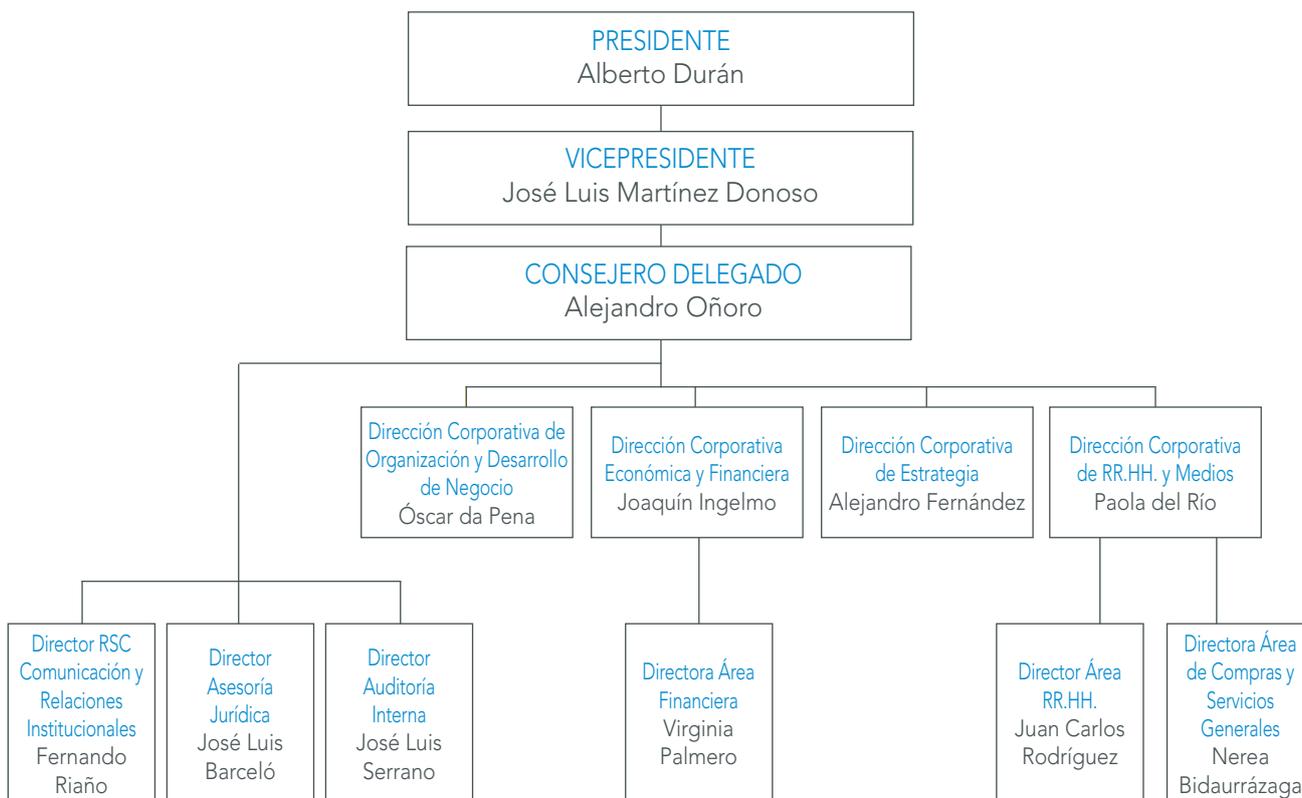
El consejero delegado es el máximo responsable ejecutivo encargado de la gestión y la representación del Grupo. Con carácter global, asume las funciones relativas al diseño y la planificación estratégica de la organización, así como la supervisión de la ejecución.

La ONCE es, en última instancia, el centro de referencia del sistema organizativo de toda la ONCE y su Fundación, incluido ILUNION. El Consejo General es su máximo órgano de gobierno y representación, y a través de su Comité de Estrategia, Juego y Desarrollo Empresarial, participa en la supervisión del diseño y control de la estrategia del Grupo, tomando parte en el análisis de las decisiones y de aquellas cuestiones más relevantes que afectan al grupo empresarial.

MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE GRUPO ILUNION (a 31/12/2016)

Presidente:	D. Alberto Durán López	Vicepresidente Ejecutivo Fundación ONCE
Vicepresidente:	D. José Luis Martínez Donoso	Dir. Gral. Fundación ONCE
Consejero Delegado:	D. Alejandro Oñoro Medrano	
Consejeros/as:	D. José Luis Pinto Barroso	Vicepresidente ONCE
	D ^a . Patricia Sanz Cameo	Vicepresidente 2 ^a ONCE
	D. Ángel Ricardo Sánchez Cánovas	Dir. Gral. ONCE
	D ^a . Virginia Carcedo Illera	Secretaria Gral. Inserta Empleo
	D. Anxo Queiruga Vila	Presidente COCEMFE
	D ^a . Concepción Díaz Robledo	Presidente CNSE
	D. Mario Puerto Gurrea	Presidente Plena Inclusión
	D. José Luis Aedo Cuevas	Presidente FIAPAS
	D. Jaume Marí i Pàmies	Presidente ASPACE
Secretario no Consejero:	D. José Luis Barceló Blanco-Steger	

ORGANIGRAMA



PRÁCTICAS DE GOBIERNO

ILUNION ha establecido las medidas necesarias para garantizar que la política de gobierno sea la apropiada para seguir avanzando en términos de transparencia y eficiencia. Reconoce que la adopción de las medidas y recomendaciones del **Código de Gobierno Unificado de Gobierno Corporativo** para las compañías cotizadas, contribuye a la consecución de los objetivos del grupo empresarial.

En su página web corporativa publica la información aplicable que establecen los artículos 6 y 8 de la **Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno**.

En 2016, se ha llevado a cabo un análisis de cumplimiento penal con un resultado global positivo. También se han identificado algunas áreas de mejora, que van a ser abordadas a través de una revisión del **Modelo de Prevención de Delitos Penales del Grupo**, la creación de órganos específicos e independientes de prevención penal, y la puesta en marcha de un observatorio para el seguimiento y la emisión de recomendaciones en esta materia.

ÉTICA E INTEGRIDAD

ILUNION cuenta con un Código Ético, un Canal Ético y un Subcomité de Ética, herramientas que son transversales a toda la ONCE y su Fundación.

Durante 2016, el citado subcomité se reunió en 6 ocasiones, se recibió un total de 4 denuncias y 4 consultas a través del canal ético. Las denuncias fueron debidamente analizadas y no apreció incumplimiento en ninguno de los casos, por lo que no fue preciso adoptar o proponer medida alguna. Entre las actuaciones del Subcomité de Ética en 2016, destacan la ampliación de las incompatibilidades de los directivos con la tenencia de acciones en bolsa de empresas competidoras del Grupo, y la actualización del documento de "Medidas para la implantación del Código Ético de Conducta".

DESEMPEÑO 2016

ECONÓMICO
RECURSOS HUMANOS
INNOVACIÓN
SOCIAL Y RELACIONAL
AMBIENTAL



CUADRO DE INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

	2016	2015
Ventas (millones)	796,4	753,4
Resultado de explotación (millones)	12,4	4,0
EBITDA (millones)	39,5	31,7
Volumen de compras (millones)	314	307,6
% compra local	97%	96%
Número de proveedores	4.930	n.d.
Número total de empleados	33.098	31.636
% empleados con discapacidad	37,7%	34,7%
% empleados con especiales dificultades ⁽¹⁾	13,5%	n.d.
Empleos creados para personas con discapacidad	1.499	1.165
% mujeres en plantilla	54,0%	55,7%
% empleados con contrato indefinido	62,1%	64,6%
Horas de formación totales	124.749	88.565
Tasa de accidentes ⁽²⁾	9,27	8,86
% empresas del Grupo certificadas en ISO 14001	80,0%	77,8%
% empresas del Grupo certificadas en ISO 9001	94,0%	98,1%
Consumo total de energía (consumo interno) (Kwh) ⁽³⁾	419.605.266	n.d.
Consumo total de agua (m ³)	2.315.810	n.d.
Residuos generados (t)	231.161	n.d.

⁽¹⁾ Sobre el total de empleados. Empleados con discapacidad psíquica -personas con parálisis cerebral, con enfermedad mental o con discapacidad intelectual- con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33% y empleados con discapacidad física o sensorial con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 65%.

⁽²⁾ Tasa de accidentes: (Número total de accidentes/ Total de horas trabajadas) x 200.000.

⁽³⁾ Los indicadores medioambientales de años anteriores a 2016 no resultan comparables por tener un alcance diferente.

ECONÓMICO

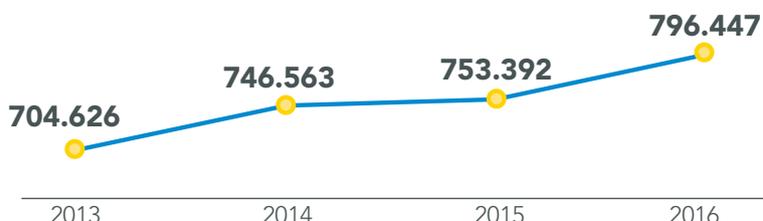
Desde el punto de vista de sus resultados económicos, 2016 ha sido un año sobresaliente para ILUNION.

En este primer ejercicio completo del Grupo ILUNION tras la fusión, las **ventas** consolidadas ascendieron a 796,4 M€, mejorando la cifra de 2015 en un 5,7%. Por su parte, el **EBITDA** consolidado alcanzó los 39,5 M€, un 24,4% más que en 2015.

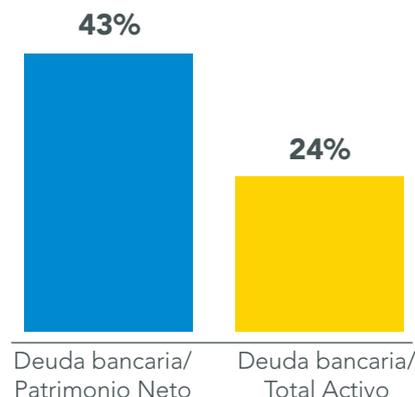
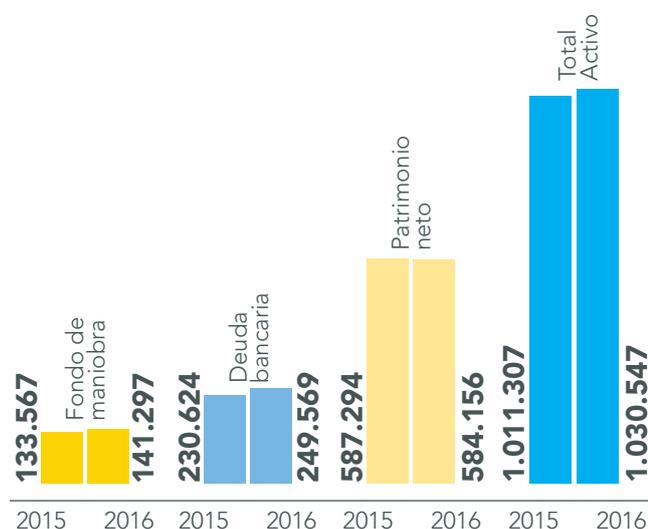
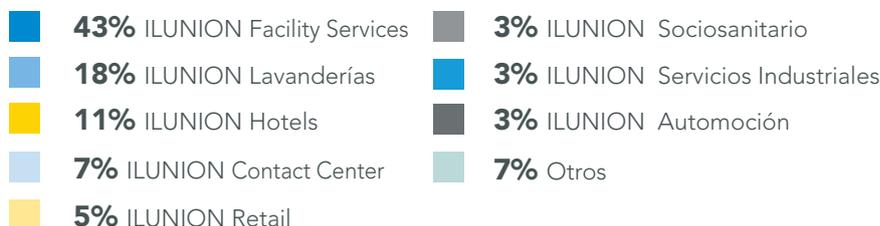
En cuanto al **resultado de explotación**, en 2016 ascendió a 12,4 M€, mejorando sensiblemente respecto a años anteriores, cuando se situaba en 4 M€ en 2015 y 1 M€ negativo en 2014.

En cuanto a los **ratios de estabilidad**, el activo total superó los 1.030 M€, con un patrimonio neto de 584,2 M€. El activo se financió fundamentalmente con recursos propios, que suponen el 56,7% del pasivo total. Por su parte, el endeudamiento bruto ascendió a 249,6 M€, representando el 24% del activo total y el 43% del patrimonio neto.

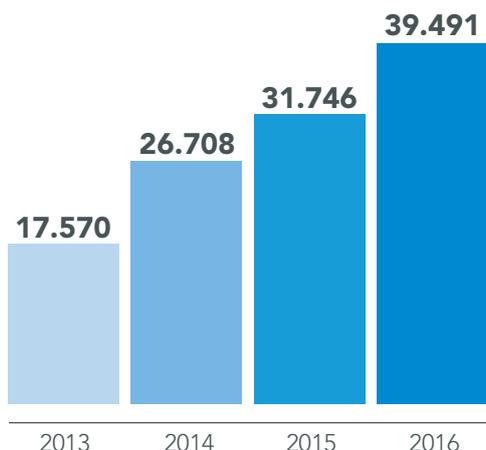
VENTAS (MILES DE EUROS)



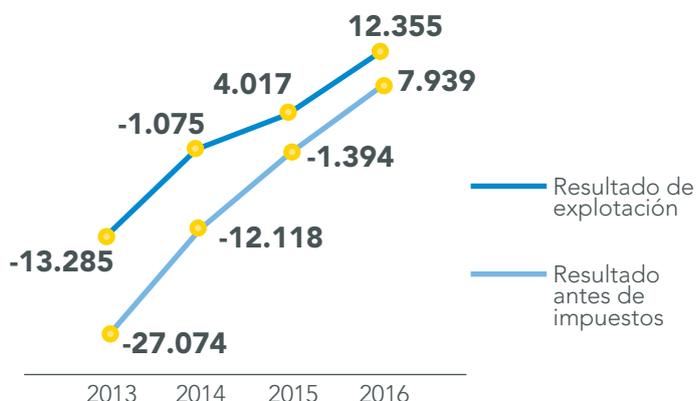
VENTAS POR EMPRESAS



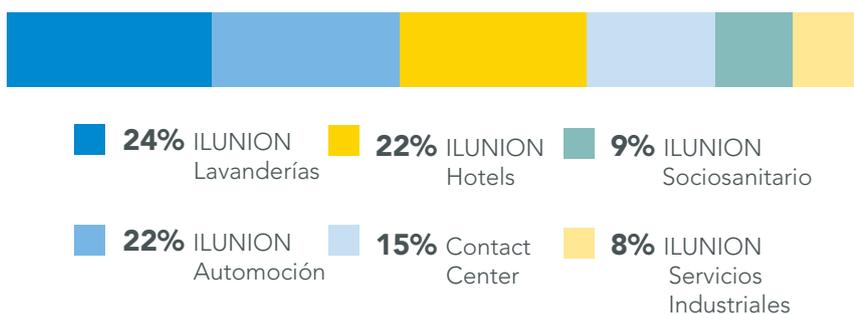
EBITDA (MILES DE EUROS)



EVOLUCIÓN DEL RESULTADO DE EXPLOTACIÓN Y RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS



PRINCIPALES APORTACIONES AL BENEFICIO DE EXPLOTACIÓN DEL GRUPO ILUNION



VALOR ECONÓMICO CREADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO POR EL GRUPO ILUNION EN 2016

Valor económico directo creado (VEC)	
Ingresos (miles de euros)	
Ventas, variación existencias producto terminado, trabajos inmovilizado, ingresos financieros y otros ingresos	849.223
Valor económico distribuido (VED)	
Costes operativos (miles de euros)	
Aprovisionamientos y gastos de explotación	246.339
Salarios y beneficios sociales (miles de euros)	
Pagos realizados a los empleados y contribuciones sociales	562.066
Pagos a proveedores de fondos (miles de euros)	
Gastos financieros: pagos realizados a los proveedores de capital de la organización	6.122
Pagos al gobierno (miles de euros)	
Tasas e impuestos brutos	4.344
Inversiones en la comunidad (miles de euros)	
Aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad (incluye donaciones)	550
Valor económico retenido (VER)	
Reservas, amortizaciones, depreciaciones, etc. (miles de euros)	39.491

ILUNION RETAIL, UN AÑO DE CRECIMIENTO Y DIVERSIFICACIÓN

ILUNION Retail cuenta con una red de tiendas de conveniencia en hospitales y en ruta repartidas por todo el territorio nacional. Esta red ha alcanzado las 85 tiendas con la incorporación, en 2016, de cinco nuevos establecimientos.

Además, ILUNION Retail lanzó dos nuevos proyectos: Explore y Enriqueta Regala Bonito.

Explore es un espacio gastronómico totalmente accesible. Se trata de un restaurante-bar-tienda en el que se pueden comprar o degustar productos gourmet españoles.

Por su parte, Enriqueta Regala Bonito es una nueva marca de cajas de regalo de venta 'online' que contienen artículos originales y de calidad, que no se pueden encontrar en establecimientos de gran consumo.



En 2016, ILUNION compró bienes y servicios por un valor de 314 millones de euros. El Grupo trabajó con un total de 4.930 proveedores. Las principales familias de productos y servicios que se adquirieron durante el año fueron suministros (gas y electricidad), lencería, maquinaria, hardware y software, productos de lavado, productos de limpieza y uniformidad, entre otras.

El 98,2% del total de los proveedores fueron nacionales, a los que el Grupo dedicó el 97% del presupuesto total de compras. Además, se mantuvo un acuerdo marco de colaboración general con 22 proveedores, que permite el desarrollo de diversas medidas en favor de las personas con discapacidad más allá de los acuerdos de aprovisionamiento.

Sigue en desarrollo la plataforma de homologación y negociación con proveedores, en concreto, la fase que permitirá que cada usuario acceda directamente al catálogo del proveedor autorizado, que se ha probado en ILUNION Hotels de forma piloto. Además, se está trabajando en la definición de cuadros de mando y en el desarrollo de herramientas de Business Intelligence que faciliten la gestión.

RECURSOS HUMANOS

EMPLEO GENERADO

A finales de 2016, trabajaban en ILUNION un total de 33.098 personas, un 4,6% más que el año anterior. El 37,7% de ellas, 12.481 personas, tenía algún tipo de discapacidad, siendo este porcentaje del 34,7% en 2015. De esta forma, a finales de 2016, el Grupo empleaba a un 13,6% más de personas con discapacidad que a finales de 2015.

Las empresas de ILUNION lograron crear, por tanto, un total de 1.499 empleos directos para personas con discapacidad durante ese ejercicio.

COLECTIVOS CON ESPECIALES DIFICULTADES

El 35,7% de los empleados con discapacidad pertenecían al colectivo de personas con dificultades especiales para la inclusión. El 21% tenían discapacidad psíquica -personas con parálisis cerebral, con enfermedad mental o con discapacidad intelectual- con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33%. El 14,7% presentaba discapacidad física o sensorial con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 65%.

Además, 1.536 personas eran de nacionalidades distintas a la española, el 5% de la plantilla, y el 30% de ellos eran personas con discapacidad.

EMPLEO GENERADO



■ 77,2%	Servicios	■ 1,3%	Consultoría
■ 14,9%	Hotelera y Hospitalaria	■ 0,5%	Otros
■ 3,3%	Sociosanitaria	■ 0,3%	Cabecera
■ 1,7%	Comercialización	■ 0,8%	Centro de Servicios Compartidos (CSC)

COLECTIVOS CON ESPECIALES DIFICULTADES



■ 59%	Discapacidad física	■ 8%	Discapacidad sensorial visual
■ 21%	Discapacidad psíquica	■ 12%	Discapacidad sensorial auditiva

Por otra parte, el 54% de los trabajadores de ILUNION se sitúa en el tramo de edad de 45 a 65 años.

Durante 2016, ILUNION ha firmado sendos convenios de colaboración para promover la inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género y discapacidad, con la **Fundación Integra** y con **Cruz Roja de España**; otro con la **Federación del Secretariado Gitano** para la inclusión de personas con discapacidad de este colectivo; así como un acuerdo con la **Subdirección General de**

Apoyo a Víctimas del Terrorismo del Ministerio del Interior, en el marco del Programa Labora para la inserción laboral de personas víctimas del terrorismo.

Continua en vigor el convenio suscrito con el **Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad** para la sensibilización e inclusión de mujeres en situación de violencia de género.

DIVERSIDAD DE GÉNERO

A finales de 2016, el **54% de la plantilla de ILUNION estaba compuesta por mujeres**, el 30,4% de ellas con discapacidad, y a su vez, el **37,9% de estas, presentaban especiales dificultades de inclusión.**

Por **categorías profesionales**, 102 mujeres, 32 de ellas con discapacidad, desempeñaban su labor en categorías de directivo o mando intermedio. En cuanto a la presencia de mujeres en los órganos de gobierno y de gestión, el porcentaje ascendía al 36%.

En 2016 se aprobó el **III Plan de Igualdad** del Grupo ILUNION y se renovaron los planes de igualdad de ILUNION Sociosanitario e ILUNION Lavanderías. Las **Comisiones de Igualdad y Antiacoso** continuaron con su actividad, y atendieron 8 situaciones de acoso y 5 conflictos.

Durante el año se **incorporaron a ILUNION 3 mujeres víctimas de violencia de género y con discapacidad**, y se llevó a cabo seguimiento y atención específicas a 6 trabajadoras en esta situación.

PROGRAMA DISCWORK



Con motivo del traslado de la sede corporativa a Torre ILUNION, se ha puesto en marcha el Programa Discwork, que persigue garantizar el desempeño profesional en igualdad de condiciones y facilitar las actividades básicas de la vida laboral a los trabajadores con necesidades especiales de adaptación, como aquellos que presentan movilidad reducida, gran discapacidad (mayor al 65% con necesidad de tercera persona), o dificultad de deambulaci3n.

Se han identificado necesidades en las 3reas de accesibilidad al centro de trabajo, asistencia personal para efectuar las tareas b3sicas de la vida diaria (comer, beber, aseo, etc.), y para el desempe1o del puesto de trabajo (utilizar herramientas de trabajo, impresoras, etc).

Desde las 7:30 horas hasta las 19:00 horas, se presta un servicio de asistencia personal ajustado a las necesidades y circunstancias de cada persona.

PROYECTO DIVERSABILITY

Las unidades de apoyo o unidades de desarrollo social son equipos multiprofesionales que forman parte de los Servicios de Ajuste Personal y Social de los Centros Especiales de Empleo (CEE). Su misi3n es apoyar aspectos de la vida laboral (incorporaci3n, desarrollo, permanencia) de aquellos trabajadores que por raz3n de su discapacidad, puedan precisararlo. Esta figura del CEE est3 regulada por el Real Decreto 469/2006, de 21 de abril.

Sin embargo, las unidades de desarrollo social son algo m3s que una obligaci3n legal, ya que inciden de forma clave en la calidad del empleo y la capacidad de contrataci3n de ILUNION.

Diversability consiste en la creaci3n de una red territorial de unidades de apoyo que pueda prestar servicios a varios CEE del Grupo y en el dise1o e implementaci3n de una pol3tica com3n para todos sus CEE en materia de servicios de apoyo para los trabajadores con discapacidad.

El desarrollo de esta red territorial de servicios de apoyo permitir3 mejorar la calidad del empleo, favorecer la estabilidad del puesto de trabajo y contribuir a la empleabilidad de los trabajadores, generando oportunidades de empleo, bien en el mercado ordinario, bien a trav3s de f3rmulas de emprendimiento. Adem3s, la mejora de los servicios de apoyo permitir3 a ILUNION contratar a m3s personas con discapacidad.

El proyecto tiene una duraci3n de 18 meses, desde el 1 de julio de 2016 al 31 de diciembre de 2017, y cuenta con financiaci3n del Fondo Social Europeo. Hasta diciembre de 2016 se han dise1ado las principales actuaciones y se han realizado las primeras contrataciones de nuevos t3cnicos. Paralelamente, los t3cnicos de unidad de apoyo ya contratados comenzaron a prestar los servicios a la plantilla con discapacidad en los CEEs adscritos al proyecto.

Redes territoriales de unidad de apoyo creadas	10
Total de trabajadores atendidos	3.143



DESARROLLO PROFESIONAL

Durante 2016 se impartieron casi **125.000 horas de formación**, un 41% más que en 2015. Este importante aumento interanual está relacionado con el crecimiento del

negocio y la necesidad de mantener actualizada y formada a la plantilla para afrontar con éxito los nuevos desafíos del Grupo.

Un 38,6% de estas horas se dirigieron a empleados con discapacidad.

Por categorías, el 14,1% correspondieron a formación de directivos y mandos intermedios, por lo que el 85,9% de las horas fue formación dirigida al resto de categorías profesionales, entre las que destacan las áreas de producción.

PRINCIPALES MATERIAS O LÍNEAS DE FORMACIÓN



SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

A finales del 2016, **el 68% de las empresas del Grupo ILUNION estaban certificadas en materia de salud y seguridad laboral**, bajo los criterios de la norma OHSAS 18001, y se habían llevado a cabo un total de 21 auditorías. Por otra parte, el 66% de los trabajadores del Grupo estaban representados en comités formales conjuntos de seguridad y salud, y se impartieron 23.534 horas de formación en esta materia.

Los Planes de Prevención de Riesgos Laborales reflejan la especial atención a la discapacidad en la gestión preventiva de la organización. En este sentido, se ha puesto en marcha el Plan de Movilidad y Seguridad Vial con el objetivo de reducir los accidentes de trabajo viales y peatonales. Además, ILUNION se adhirió a la Carta Europea de Seguridad Vial.

ILUNION SOCIOSANITARIO: CAMINA



ILUNION Sociosanitario promovió el año pasado la iniciativa CAMINA para promover entre sus empleados el desarrollo de ejercicio físico. Se proporcionó un podómetro a cada uno de los 15 centros participantes, invitando a que cada semana durante el tiempo que duró la iniciativa, lo utilizase uno de los trabajadores.

Al final de la semana se contabilizaban todos los pasos dados por el trabajador, tanto dentro del centro de trabajo como fuera del mismo. El podómetro iba sumando los pasos dados por los trabajadores de cada centro, y los pasos de cada centro se iban contabilizando en un "ranking de pasos".

En total se contabilizaron 32,4 millones de pasos (equivalentes a 24.937 km), lo que supone una media de 83.124 pasos (unos 64 km) por trabajador y semana. El centro ganador fue La Solana (Ciudad Real), con 3.563.252 pasos.

LA VOZ DEL EMPLEADO



En el marco del Modelo de Empresa Familiarmente Responsable y con el objetivo de conocer la opinión de la plantilla en relación a las políticas de igualdad y conciliación de la cabecera de ILUNION, se ha llevado a cabo una consulta a una muestra de empleados. El informe La Voz del Empleado refleja las principales conclusiones obtenidas en la misma, que han servido para identificar cuatro áreas de actuación: Comunicación, Gestión del tiempo, Flexibilidad y Responsabilidad Familiar.

Principales conclusiones:

- La gran mayoría de los participantes observa una evolución muy positiva en términos de conciliación e igualdad en los últimos años en ILUNION, aunque también se identifican espacios de mejora.
- El nivel de satisfacción supera el 75% en la casi totalidad de las políticas de conciliación y las acciones de sensibilización que se realizan anualmente.
- Hombres y mujeres presentan diferentes percepciones. Sólo el 25% de las mujeres, frente al 50% de los hombres, manifestó, tener una vida laboral-personal equilibrada.

- El Grupo tiene una plantilla con una edad media de 45 años, de lo cual se derivan necesidades de conciliación ligadas a hijos de entre 7 y 18 años, y a padres mayores a los que cuidar. Las medidas ligadas a la maternidad y paternidad son bien valoradas, si bien su nivel de utilización es relativamente bajo pues se está produciendo un cambio de necesidades vinculado a la edad media de los empleados.
- La flexibilidad de horario es la medida con mayor conocimiento y utilización.
- El teletrabajo es una medida conocida y muy demandada, pero con un bajo grado de utilización.
- Las personas que utilizan las medidas de conciliación consideran que tienen el apoyo de sus compañeros, si bien el 69% de las mujeres cree que hacer uso de ellas puede en ocasiones implicar ralentización de la carrera profesional



INNOVACIÓN



ILUNION quiere tener la mejor oferta del mercado y ofrecer a sus clientes el máximo valor añadido. Pero además, quiere hacerlo creando valor para la sociedad. En este sentido, los retos que se plantea superan, en muchas ocasiones, los que afrontan otras organizaciones que operan en los mismos sectores.

Por otro lado, en ILUNION la **innovación social** es una práctica necesaria para adaptar las condiciones laborales a los distintos tipos de discapacidad y que cada empleado pueda desarrollar todas sus capacidades. Sin embargo, significa también hacer de punta de lanza en muchos ámbitos de la actividad empresarial, conside-

rando a la persona con discapacidad como cliente, y al mercado como un escenario donde hacer valer las oportunidades y las necesidades de este colectivo.

INNOVACIÓN CON IMPACTO SOCIAL

Smart Human Cities

El concepto *Smart City* está recogiendo las innovaciones, proyectos y visiones que van a configurar las ciudades del futuro. Entornos donde la tecnología vendrá a facilitar el desarrollo económico y la vida ciudadana. Por tanto, se trata de un ámbito donde se encuentran empre-

sa, innovación y sociedad. ILUNION quiere participar de ese futuro e intervenir en él para que esas ciudades también sean accesibles e inclusivas. Junto con Fundación ONCE, desarrolla tecnologías que van en esta dirección, defendiendo el concepto **Smart Human City**.

El proyecto **"Eliminando barreras en el transporte público"** persigue hacer accesible el transporte público de Barcelona. Impulsado por Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), Fundación ONCE y Fundación Vodafone España, ILUNION Tecnología y Accesibilidad ha desarrollado una aplicación de navegación en interiores, que junto a los Bepcons,

permiten que cualquier persona pueda ir desde la entrada de la estación hasta el andén de su línea de metro, hacer un intercambio entre líneas de metro que convergen en la misma estación o identificar, sin posibilidad de error para las personas ciegas, cuál es el autobús que está llegando a la parada, y distinguirlo de otros en caso de que haya más de uno.

SEGUROS PARA LA DISCAPACIDAD

ILUNION Correduría de Seguros es líder en la comercialización de productos para el mundo asociativo, que incluyen seguros adaptados a las necesidades de asociaciones, fundaciones o entidades sociales, así como a particulares. Con más de 20 años de experiencia, dispone actualmente de una cartera de cerca de 1.800 entidades sin ánimo de lucro aseguradas y más de 25.000 voluntarios. La empresa desarrolla seguros muy específicos, que vienen a responder a las necesidades más particulares de sus clientes.

Durante 2016, ILUNION Correduría de Seguros ha lanzado tres productos nuevos que responden a esta lógica: un seguro de vida, un seguro para prótesis auditivas y otro para sillas de ruedas manuales, eléctricas y scooters. Todos estos productos son únicos en el mercado y ofrecen soluciones muy ajustadas a la situación de las personas con discapacidad.

MEDICIÓN DEL IMPACTO SOCIAL

ILUNION Automoción tiene su origen en un convenio de colaboración que Fundación ONCE y Ford firmaron en 1999. Actualmente, es el proveedor logístico de referencia de Ford España y cuenta con ocho plantas de trabajo propias repartidas por todo el parque

BEEPCONS

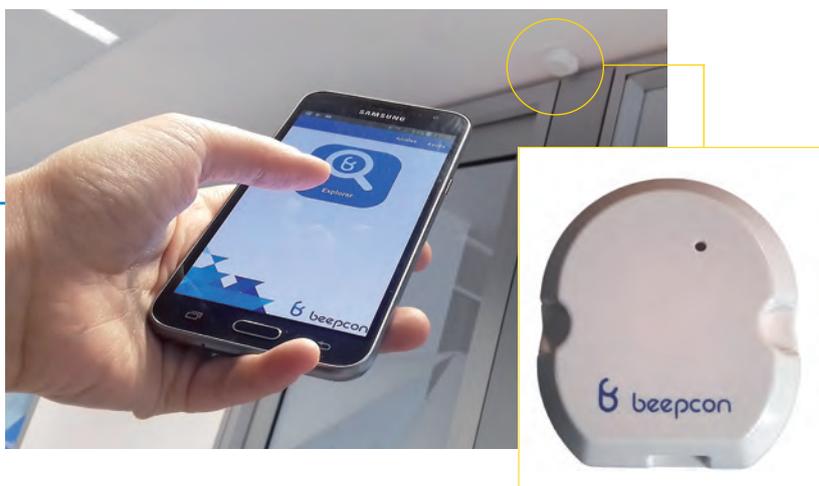
La tecnología Bleepcon, desarrollada y comercializada por ILUNION Tecnología y Accesibilidad, mejora notablemente la forma de acceder a la información y de orientarse en el interior de un edificio o instalación, potenciando la accesibilidad de los mismos.

Son pequeñas balizas, de bajo coste y fácil utilización, que se ubican en áreas de interés informativo para facilitar a las personas la orientación en un espacio que desconocen: recepción, aseos, salas de reuniones, accesos a ascensores y escaleras, salidas de emergencia, etc.

Estos dispositivos permiten, por tanto, señalar una zona e informar sobre qué es lo que hay en ella al usuario a través del dispositivo móvil. Los Bleepcons emiten una señal audible que permite a las personas ciegas orientarse y conocer su posición gracias a un sistema de audio tridimensional, que les permite generar un mapa mental de su posición en relación a las balizas.

Aplicado al sector turístico, en un hotel por ejemplo, el usuario puede localizar el ascensor y dirigirse a él, leer la carta del restaurante o ubicar las puertas de los salones, pues la aplicación le irá indicando con mensajes de voz cada uno de los detalles precisos.

Los Bleepcons son compatibles con los protocolos de comunicaciones más usados en el ámbito de las balizas, lo que permite su integración con otro tipo de servicios comerciales.



de proveedores de Ford en Almussafes (Valencia). A finales de 2016, esta alianza generaba empleo para más de 900 empleados, 852 de ellos, personas con discapacidad.

En 2016, en colaboración con PWC, y cofinanciado por el Fondo Social

Europeo, Fundación ONCE desarrolló un estudio de medición de impacto social con el objetivo de determinar el incremento del nivel de inclusión social de los empleados de ILUNION Automoción, y además, el valor en términos monetarios, que aportaba a la sociedad este proyecto.

Varios empleados fueron elegidos para tomar parte en este proyecto, y junto a ellos, participaron un conjunto de beneficiarios de ayudas públicas incluidos en la bolsa de demandantes de empleo de Inserta Empleo, a modo de muestra de control. En total, se realizaron 87 entrevistas personales.

El análisis realizado arrojó como resultado que **el proyecto de ILUNION Automoción había mejorado la inclusión social de sus trabajadores en 7,6 puntos por término medio.**

Por otra parte, para lograr el objetivo de monetizar el impacto, se definió un **"europunto"** con el que reflejar el valor monetario por punto de inclusión adicional conseguido.

A partir de las ayudas públicas percibidas por el grupo de control, y el efecto percibido sobre los beneficiarios en términos de inclusión social, se estimó que el valor que da la sociedad a cada punto de inclusión social de las personas con discapacidad es de 956€ anuales.

A partir de este dato, se concluyó que **el proyecto de ILUNION Automoción había generado un impacto de 5.979.589€ anuales.**

IMPACTO TOTAL DEL PROYECTO EN TÉRMINOS DE INCLUSIÓN SOCIAL



⋮ **-0,1%** Derechos.
Puede considerarse impacto nulo, ya que casi la totalidad de los trabajadores consideraban que no se había producido un efecto sobre esta dimensión y el impacto negativo corresponde a casos puntuales.

I+D+I

LA PRIMERA ESTACIÓN DE CERCANÍAS MODULAR

PRIMUR es la empresa de ILUNION dedicada a proyectos e instalación de mobiliario urbano. Su apuesta diferencial es innovar para estar en la vanguardia del sector y ser capaz de desarrollar todo tipo de diseños que se adaptan a las necesidades de los entornos urbanos.

En colaboración con Renfe, PRIMUR ha desarrollado una estación modular de cercanías. Este proyecto supone una gran novedad en el desarrollo de las estaciones ferroviarias, hasta ahora fijas y difíciles de adaptar a las necesidades de los usuarios y sus distintas demandas.

El módulo consta de cinco elementos: bloque de entrada, bloque de venta, bloque de tornos de control, bloque de paso y bloque de salida. A finales de 2016, PRIMUR instaló, para pruebas en uso real, el primero de estos módulos en la estación de Ramón y Cajal de Madrid.

Esta innovación aporta importantes ventajas al cliente. Renfe asegura la propiedad de los elementos de servicio a los usuarios, mediante un sistema más moderno, estandarizado y con mayor facilidad de instalación y mantenimiento. También simplifica los procesos de definición y aprobación de los proyectos de nuevas estaciones a realizar, ya que los elementos están estandarizados y llevan desde fábrica todos los equipamientos e instalaciones necesarios para el funcionamiento de la estación.

PRIMUR suministrará a Renfe otros 20 módulos de estación de Cercanías de este tipo para su instalación entre 2017 y 2018.

SOCIAL Y RELACIONAL

ILUNION suma esfuerzos con multitud de actores para desarrollar su capacidad de negocio, multiplicar su impacto social y consolidar su modelo de creación de valor. La visión a largo plazo y la voluntad de mejora permanente conducen al diálogo, al intercambio de conocimiento, al acuerdo y la colaboración para llegar aún más lejos.

NUEVAS ALIANZAS PARA EL DESARROLLO DE NEGOCIO

ILUNION Correduría de Seguros amplía su negocio de la mano del Grupo Gureak

ILUNION Correduría de Seguros y Gureak Aseguru han firmado en 2016 un acuerdo de colaboración por el que ILUNION pasa a gestionar la cartera de la última, compuesta por seguros contratados por entidades del Grupo Gureak y de terceros. Ambas entidades se comprometen a incrementarla, compartiendo labores de comercialización. Gureak es un grupo empresarial del País Vasco que opera en el sector industrial, de servicios y marketing, dando empleo a más de 5.000 personas, el 83% con alguna discapacidad.

Ciudades más accesibles en colaboración con Microsoft, ONCE e ILUNION

En el mes de noviembre se celebró en Barcelona el Smart City Expo World Congress, cita en la cual Microsoft presentó una completa propuesta para la creación y desarrollo de plataformas de Smart Cities. Entre otras, se mostraron soluciones desarrolladas por Microsoft Research,

ONCE e ILUNION, como el proyecto Cities Unlocked, que permite el guiado de personas ciegas en el exterior mediante el uso de balizas inteligentes. Por su parte, ONCE e ILUNION presentaron una solución de guiado de personas ciegas en interiores mediante aplicaciones en dispositivos móviles y balizas de radiofrecuencia. Este tipo de soluciones pueden ser utilizadas por personas con y sin discapacidad, mejorando la accesibilidad general de los servicios que las ciudades inteligentes ofrecen a sus habitantes.

COLABORACIÓN CON EL SECTOR DE LA DISCAPACIDAD

Convenio de ILUNION Sociosanitario con Fundación Pilares y Fundación ONCE para promover la Atención Integral y Centrada en la Persona (AICP)

Este convenio se viene renovando anualmente desde 2014. Favorece la extensión y conocimiento de la Red de Buenas Prácticas Modelo y Ambiente, para poner en valor y desarrollar las diferentes dimensiones del modelo AICP, potenciando el aprendizaje, contacto, intercambio y cooperación entre entidades, profesionales, asociaciones y demás agentes que intervienen en la atención a personas mayores y con discapacidad.

Colaboración con el CERMI por el derecho a voto de más de 80.000 personas con discapacidad en España

ILUNION se sumó a la campaña puesta en marcha por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), por la que se exigía que las elecciones del 26 de junio fueran los últimos comicios en los que 80.000 personas con discapacidad intelectual, enfermedad mental o deterioro cognitivo no tuvieran reconocido el derecho de sufragio. Esta situación es contraria a la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada por España, por lo que se insta a una reforma de la Ley Orgánica del Régimen Electoral General para que se cumplan estos



COLABORACIÓN E INNOVACIÓN PARA UNA SANIDAD MÁS ACCESIBLE

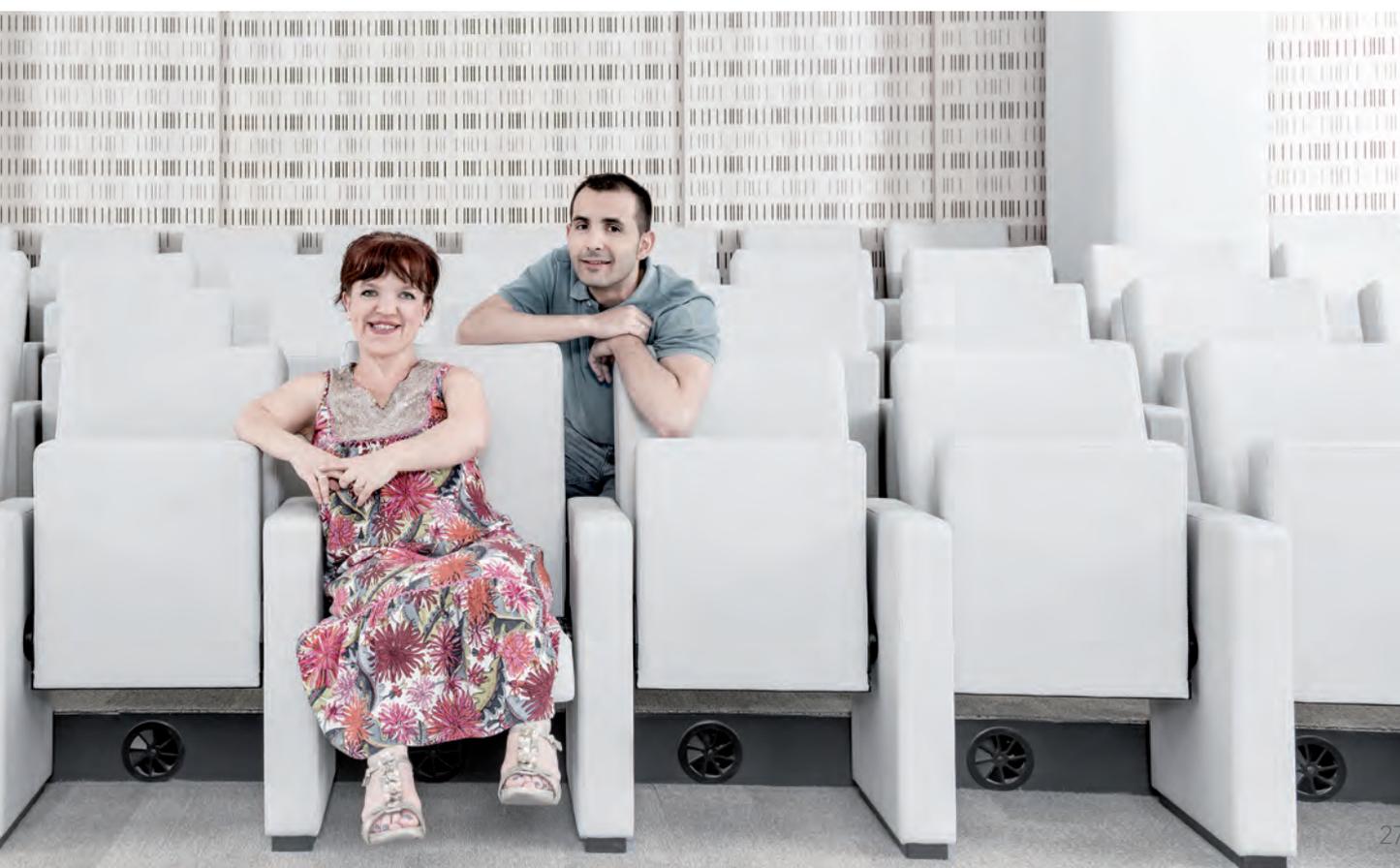
ILUNION firmó a finales de 2016 un acuerdo de colaboración con los hospitales universitarios madrileños Fundación Jiménez Díaz-Grupo Quirónsalud (HUFJD), Rey Juan Carlos de Móstoles, Infanta Elena de Valdemoro y el Hospital General de Villalba. Gracias a este acuerdo y mediante la puesta en marcha de un Proyecto de Atención Integral Sociosanitaria, estará más cerca el objetivo de facilitar el acceso a una asistencia sanitaria individualizada y ajustada a las necesidades específicas del colectivo de personas con discapacidad física, psíquica, intelectual o sensorial.

Los hospitales implicados facilitarán formación específica en materia de discapacidad y aquella que se estime necesaria para el personal de acogida y primera atención. También se llevará a cabo un estudio de la accesibilidad de cada uno de los hospitales y, en caso necesario, se procederá a la mejora y adecuación de los mismos y a la eliminación de posibles barreras arquitectónicas físicas, sensoriales y tecnológicas. En el ámbito de la accesibilidad tecnológica, se desarrollarán además nuevas herramientas para hacer más eficiente y accesible la comunicación con estos pacientes por distintos canales, como las páginas web de los hospitales o el portal del paciente, unificar citas, y mejorar, en general, el modelo de gestión sanitaria relacionada con este colectivo. Por último, el acuerdo fomentará la investigación y docencia sobre las patologías relacionadas con la discapacidad, con el objetivo de facilitar hallazgos científicos que mejoren la calidad de vida de estos pacientes.

derechos. La campaña, además, reiteraba la necesidad de eliminar todos los obstáculos que encuentran algunas personas con discapacidad en los procesos electorales.

Acuerdo entre FIAPAS e ILUNION Salud para minimizar las barreras de comunicación de las personas sordas

La Confederación Española de Familias de Personas Sordas (FIAPAS) e ILUNION Salud, firmaron un acuerdo para garantizar la accesibilidad a través del bucle magnético y del servicio de subtítulo en distintas cadenas de televisión. Ambos recursos están en la oferta de ILUNION. El servicio de accesibilidad de FIAPAS realizará la validación técnica del bucle magnético, y serán personas sordas usuarias de prótesis auditivas quienes verifiquen el correcto funcionamiento de este sistema, instalado en espacios como recintos culturales o centros comerciales.



RECONOCIMIENTOS 2016

RECONOCIMIENTO DE NACIONES UNIDAS

El viernes 2 de diciembre de 2016, el día previo a la celebración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, Alejandro Oñoro recogió en la sede de Naciones Unidas, en Nueva York, el premio "Reconocimiento Global de Buenas Prácticas para Trabajadores con Discapacidad". Esta distinción pone en valor el compromiso de empresas públicas y privadas que han adoptado con éxito políticas de inclusión laboral de personas con discapacidad.

La iniciativa, promovida inicialmente por la Secretaría de Estado de los Derechos de las Personas con Discapacidad del Gobierno del Estado de São Paulo (Brasil), se amplió al ámbito internacional en 2016 con el impulso

de Naciones Unidas, coincidiendo con la celebración del X Aniversario de la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

PREMIO DE ÉTICA DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO A ILUNION HOTELS

El Comité Mundial de Ética del Turismo concedió a ILUNION Hotels el Premio de Ética de la Organización Mundial de Turismo, que reconoce el trabajo de la cadena hotelera en el área del turismo accesible para todos y su compromiso para hacer más inclusivo el sector hotelero.

Este prestigioso galardón tiene como objetivo distinguir a las compañías del sector que destaquen por su compromiso y trabajo en la promoción y aplicación de los principios del Código Ético Mundial del Turismo, al que ILUNION Hotels se adhirió en enero de 2016.

GRAN CRUZ DE LA ORDEN CIVIL DE LA SOLIDARIDAD SOCIAL A ILUNION

En el mes de febrero tuvo lugar el acto de entrega de la Gran Cruz de la Orden Civil de la Solidaridad Social a ILUNION, otorgado por el Consejo de Ministros en reconocimiento a la distinción, "de modo extraordinario", en la promoción de actividades o servicios relacionados con la acción social que redundan en beneficio del bienestar social.

OTROS RECONOCIMIENTOS

- Distinción al Mejor Proyecto Facility Management & Services de los Premios Nacionales de Facility otorgado a ILUNION Facility Services, por el trabajo desarrollado en el supermercado Alcampo City Vistahermosa, en Alicante.
- Reconocimiento a ILUNION Facility Services con uno de los Premios Iberdrola al Proveedor del Año 2016.
- Condecoración de Plata de la Generalitat Valenciana al mérito policial otorgada a ILUNION Seguridad por su compromiso y colaboración con las fuerzas de seguridad.
- Premio a la Empresa Socialmente Comprometida a ILUNION Automoción, entregado por la Cámara de Comercio de Valencia.
- Premio CEO Awards concedido por Deutsche Post DHL Group a DHL Supply Chain España, en la categoría "Go Teach and Go Help", por el proyecto de copacking en el que colabora ILUNION Servicios Industriales en Quer, Guadalajara.
- Premio y reconocimiento a "la mejor labor de inserción profesional" a ILUNION Hotels durante los Premios XXI Noche del Turismo.
- Premio We Are Water Foundation en la categoría de mejor Hotel Sostenible al hotel ILUNION Málaga, en los Premios Roca a la Iniciativa Hotelera, organizados por la revista Gran Hotel Turismo.
- Premio Innova eVIA al proyecto "Eliminando barreras en el transporte público" promovido por Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) en colaboración con ILUNION Tecnología y Accesibilidad, Fundación ONCE y Fundación Vodafone.

AMBIENTAL



GESTIÓN AMBIENTAL

A finales de 2016, el 80% de las empresas del Grupo estaban certificadas según la **norma ISO 14001 de Gestión Ambiental**, frente al 77,8% que lo estaban a finales de 2015.

ILUNION lleva a cabo periódicamente sesiones de **sensibilización ambiental para empleados**, charlas informativas, comunicados vía e-mail, carteles, remisión de pautas e instrucciones ambientales concretas, etc.

Las compañías del Grupo también trabajan para la **sensibilización ambiental de sus clientes**. Por ejemplo, ILUNION Hotels mantiene "Rincones Sostenibles" en los hoteles, en los que se informa a los clientes sobre cómo pueden colaborar con el hotel en este sentido. ILUNION Lavanderías remite comunicaciones a sus clientes del sector hospitalario respecto al uso responsable del material quirúrgico estéril; sobre cómo evitar el reprocesamiento innecesario de la ropa, y la necesidad de sustituir plásticos por flejes o sacas en el envío de la ropa sucia a las lavanderías.

En cuanto a la **sensibilización ambiental a los proveedores y subcontratistas**, en 2016, ILUNION Hotels ha ofrecido a sus proveedores la posibilidad de participar en las acciones formativas internas sobre sostenibilidad. Otras empresas de ILUNION envían una 'carta ambiental' a sus proveedores para informarles sobre los impactos de su actividad en el medio ambiente y solicitar su compromiso para la aplicación de buenas prácticas.

OTRAS CERTIFICACIONES DE LAS EMPRESAS DE ILUNION*

Cabecera y Centro de Servicios Compartidos	
Grupo ILUNION	Madrid Excelente
	EFQM +400
	EFR
CSC Centro de Servicios Compartidos	SA 8000
División de Servicios	
Seguridad	SA 8000
	UNE 16082
	SP APROSER (específica de seguridad privada)
Seguridad Fuego y Conducción	GWO (Global Wind Organization)
Outsourcing y Servicios Industriales	Especificación CEE
	TS 16949
	SA 8000
Reciclados RAEE	TS 16949
	EFQM +400
	EMAS
	Especificación CEE
Contact Center y BPO	EFR
	ISO 27001
	UNE 15838
División Hotelera y Hospitalaria	ISO 22320
	Madrid Excelente
	Especificación CEE
ILUNION Lavanderías	Made in Green
	Made in Health
	EFR
	UNE 170001
ILUNION Hotels	QSostenible Evolution
División Sociosanitaria	
Residencias y centros de día	UNE 158101
Teleasistencia	UNE 158401
Comunicación aumentativa	UNE 170001
	Especificación CEE
Productos de apoyo	UNE 170001
	Especificación CEE
Ortopedia técnica	UNE 170001
	Especificación CEE
Asesoramiento terapéutico	UNE 170001
	Especificación CEE
División Comercialización	
Material de oficina	Especificación CEE
Equipamiento urbano	ISO 14006
Servicios de adaptación de vehículos	UCA M1 y N1
Lotes de Navidad	Especificación CEE
	ISO TEC 19752
Servicios gestionados de impresión	ISO TEC 19798
	DIN 33870
	DIN 33871
División Consultoría	
Trabajo temporal, ETT Responsable	SA 8000

* Aparte del Sistema de Gestión Integrado (ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001).

ECOEficiencia

Consumo de energía y eficiencia energética

Los programas de **ILUNION Hotels** e **ILUNION Lavanderías** para la reducción del consumo y la eficiencia energética son los que pueden generar un mayor impacto, puesto que más del 90% del consumo energético del Grupo proviene de ambas compañías. No obstante, destacan los trabajos de sustitución progresiva de iluminación por otros más eficientes y basados en la tecnología **LED**, que ha llevado a cabo ILUNION Retail en 2016, y que han supuesto un ahorro del 12% en el consumo eléctrico respecto a 2015.

Durante 2016, ILUNION ha llevado a cabo inspecciones de Auditoría Energética a fin de cumplir con el

RD 56/2016, de 12 de febrero. El consumo total del Grupo ILUNION fue de 371.528.068kWh para el año 2015, que corresponde a los edificios y procesos de las diferentes divisiones de la empresa, y a su flota de vehículos. Para conseguir el 85% exigido, se auditaron 35 centros del Grupo, entre lavanderías industriales y hoteles, y la flota de vehículos. El consumo auditado fue de 320.915.110 kWh.

ILUNION Hotels ha llevado a cabo la sustitución de equipos por otros más eficientes y la instalación de variadores de frecuencia. Se ha continuado el cambio progresivo a sistemas de iluminación LED, y se han impulsado especialmente las actividades de formación y sensibilización sobre el uso eficiente de los recursos, así como el registro y el control de datos de eficiencia energética en todos los hoteles. Gracias a estas y otras medidas, **el consumo por cliente se ha reducido un 0,86%**, lo que ha supuesto un ahorro de 321.207 Kwh.

En ILUNION Lavanderías se continúa con el progresivo cambio de luminarias a sistemas LED y de modificación de cubiertas o lucernarios para aprovechar mejor la luz natural. También se sigue desarrollando el cambio de maquinaria de vapor o aceite térmico por maquinaria autónoma que emplea gas directo, la instalación de equipos de recuperación de vertidos (intercambiadores de calor), y se han mejorado los sistemas de lavado que permiten emplear un menor consumo de agua. En 2016, se logró una importante optimización respecto al kilo de ropa procesado (KgR) que ha supuesto un ahorro de 9.380.000 Kwh respecto al año anterior.

- Electricidad: -1,20% Kwhe/KgR
- Agua: -2,17% l/KgR
- Gas: -2,94 KWht/KgR



Consumo de agua y vertidos

Aproximadamente el 80% del consumo de agua del Grupo en 2016 proviene de ILUNION Lavanderías. Gracias a los sistemas de los que dispone para la reutilización del agua, **recicló el 57% del agua consumida durante el año (1.075.000 m³, un 16,6% más que en 2015).**

Destaca también ILUNION Reciclados que ha logrado disminuir su consumo de agua en un 5%, a través de la instalación de un temporizador en la línea de frigoríficos para la separación del polvo de poliuretano.

Gestión de residuos

Las empresas del Grupo ILUNION llevan a cabo la gestión de sus residuos conforme a la normativa en vigor y trabajan con gestores de residuos autorizados. El 89,6% son residuos no peligrosos, frente al 10,4% considerados residuos peligrosos, y más del 66% del total de residuos generados son reutilizados, reciclados o recuperados. La división de Servicios genera el 87% del total de residuos de las empresas del Grupo.

Emisiones

ILUNION está trabajando para determinar cuánto CO₂ emiten a la atmósfera las empresas del Grupo. Una de las fuentes de emisión más relevantes para ILUNION es el **transporte** de personal o mercancía. **Las empresas están llevando a cabo iniciativas para reducir estos impactos.**

ILUNION MÁLAGA



ILUNION Málaga es el último establecimiento que ILUNION Hotels incorporó en 2016. Como parte del proceso de inclusión en la cultura y el estilo de gestión y servicio de la cadena, durante el año pasado ILUNION Málaga ha trabajado para alcanzar los estándares de sostenibilidad de la compañía.

La industria turística es intensiva en el uso de energía. Gran parte de la factura energética de un hotel corresponde al uso de los aires acondicionados y climatizadores, a la producción de agua caliente sanitaria y a la iluminación. Todo este consumo no sólo se mide en términos monetarios, sino también en impacto medioambiental.

ILUNION Málaga es un hotel que ya partía con un edificio construido con criterios ecológicos. Solo han sido necesarias algunas mejoras en su iluminación para obtener el certificado Q Sostenible, una certificación que garantiza la utilización de criterios sostenibles en el uso y mantenimiento de los hoteles con la que cuentan todos los hoteles de ILUNION.

Junto a estas mejoras se han aplicado otras hasta realizar una inversión superior a los ciento cincuenta mil euros. Con ello se ha conseguido una reducción en el consumo de agua por cliente del 8% y del consumo energético por cliente de un 3,5 %.

Ahorros que han sido posibles también gracias al apoyo de los empleados que durante 2016 recibieron cuatro sesiones formativas relacionadas con la sostenibilidad. Su implicación y la buena acogida de los clientes lo han hecho posible.

OTRAS ACTUACIONES

- ILUNION Reciclados ha habilitado zonas para aparcar bicicletas y motocicletas.
- El 52,6% de la flota de coches de ILUNION Sociosanitario es híbrida (baterías/gasolina).
- ILUNION Sociosanitario e ILUNION Servicios Industriales incorporan pautas para una conducción eficiente y para el buen mantenimiento de los vehículos en sus manuales de buenas prácticas ambientales.
- Columbia ha implantado tecnología software que permite el total aprovechamiento del consumible de impresión.
- Siempre que resulta compatible con el procedimiento de compras, ILUNION Hotels compra productos locales, minimizando así el transporte de mercancías.
- ILUNION Hotels puso a disposición de los clientes de varios de sus hoteles alternativas de transporte ecológico con motivo de la Semana Europea de la Movilidad.



Principales medidas

- Sustitución del 70% de las lámparas halógenas por otras de bajo consumo y tipo LED.
- Aislamiento de los intercambiadores de calor.
- Instalación de cuatro variadores de frecuencia.
- Sustitución de una bomba del circuito de calor de los fan coils por una más eficiente con variador.
- Sustitución de la bomba de una de las enfriadoras por otra más eficiente con variador.
- Modificación del encendido de la sauna y el baño turco a 7 horas.
- Reestructuración de los almacenes de químicos.
- Instalación de perlizadores con limitador de caudal en grifos de habitaciones y de reductores volumétricos en duchas móviles.

ILUNION LAVANDERÍAS

ILUNION Lavanderías ha calculado por primera vez la huella de carbono de 37 plantas, aplicando el criterio de control operacional. Se ha seguido la metodología GHG Protocol y los cálculos incluyen el Alcance 3.

Cerca de un 85% de estas emisiones provienen del consumo de combustibles fósiles en los centros de trabajo y a través de la flota de vehículos de la empresa. En este sentido, en 2016, la empresa ha conseguido reducir el consumo de combustible por tonelada transportada en hasta un 15% respecto al año anterior.

Kg CO₂e / tn ROPA LAVADA **483,15**

Fuentes de emisión		Toneladas CO ₂	
		2016	%
Alcance 1	Combustibles fósiles	74.709	84,72%
Alcance 2	Electricidad	12.588	14,28%
Alcance 3	Agua, viajes de negocio y transporte de empleados en taxi	885	1,00%
Total		88.181	100,00%

ILUNION HOTELS

ILUNION Hotels ha calculado la huella de carbono de sus hoteles, siguiendo la metodología GHG Protocol, y se han modificado los factores de emisión utilizados.

La cadena ha ampliado el número de establecimientos incluidos en la medición hasta la totalidad de los hoteles, pasando de 21 en 2015 a 26 en 2016. Además, en esta última medición se han considerado las emisiones de Alcance 3, lo que implica incluir las emisiones que se producen de forma indirecta en la cadena de valor. En este alcance se han recogido las emisiones de los hoteles en los que no se ejerce control operacional.

Si tenemos en cuenta el alcance de 2015 y los nuevos factores de emisión

Fuentes de emisión		Toneladas CO ₂ e	
		2016	2015
Alcance 1	Combustibles fósiles y fugas de gases refrigerantes	3.844	3.972
Alcance 2	Electricidad	5.290	6.550
Total		9.134	10.523
Alcance 3	Combustibles fósiles, electricidad, gas natural, viajes de negocio y transporte de empleados en taxi	833	-
Total		9.967	-

aplicados, se ha producido un incremento del 0,79% de las emisiones, debido a un ligero incremento de los consumos de combustibles, gas

natural y electricidad, junto con una disminución de las fugas de gases refrigerantes.

Kg CO₂e / HABITACIÓN **10,23**

CRITERIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME

En la elaboración de este **informe** se han tenido en cuenta los criterios del *Global Reporting Initiative (GRI)* en su versión G4, así como los criterios del International Integrated Reporting Council Framework (IIRC). En ninguno de los dos casos se ha hecho una aplicación exhaustiva de los mismos. En 2013, se desarrolló un análisis de materialidad tanto en el plano corporativo como en el sectorial, que se actualizó en 2014 y en 2015.

Otro objetivo considerado ha sido dar respuesta a los indicadores sobre discapacidad presentes en la guía **“La discapacidad en las memorias de sostenibilidad”**, elaborado por la Fundación ONCE y GRI.

El Grupo ILUNION se compromete con los **Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)** de las Naciones Unidas. A través del IVC 2016, ILUNION expresa la contribución que

realiza con su actividad al cumplimiento de los 17 objetivos.

Por último, cabe señalar que en la redacción de este informe se han tenido en cuenta pautas para la utilización de un **lenguaje no sexista**.

ALCANCE Y LÍMITES DE LA INFORMACIÓN

Los contenidos del Informe hacen referencia al ejercicio 2016, primer ejercicio completo del Grupo ILUNION tras la fusión de los grupos empresariales de la ONCE y su Fundación. El **perímetro** del Informe considera exclusivamente las compañías filiales españolas y aquellas en las que la participación del Grupo no es minoritaria.

El alcance de la información cuantitativa se circunscribe a los hitos más relevantes de 2016. Respecto a la

información cualitativa, cuando se ha considerado necesario, se ha ampliado el horizonte hasta el primer trimestre de 2017.

Las principales magnitudes del desempeño económico-financiero y de gestión de personas se facilitan de manera consolidada para todo el Grupo Empresarial. La información cuantitativa por divisiones se ha elaborado conforme a **la estructura organizativa y de control de gestión** de las compañías. Dichas divisiones

no se corresponden con las divisiones comerciales que componen la oferta de las diferentes líneas de negocio del Grupo.

En cuanto a la **información ambiental** aportada en el Informe, en 2016 se ha logrado mejorar el proceso de recogida de información respecto a años anteriores.

ASUNTOS MATERIALES PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS*

- Gobierno Corporativo.
- Transparencia y políticas de prevención de la corrupción y el soborno.
- Relación con la Administración Pública.
- Diversidad e igualdad de oportunidades.
- Condiciones laborales de la plantilla de trabajadores.
- Eficiencia y profesionalización de la gestión.
- Atracción del talento y desarrollo de la carrera profesional.
- Salud y seguridad de los empleados.
- Cadena de suministro.
- Eficiencia en los consumos energéticos.
- Accesibilidad Universal.

* Asuntos comunes a todo el Grupo ILUNION, no específicos de ninguna división.

