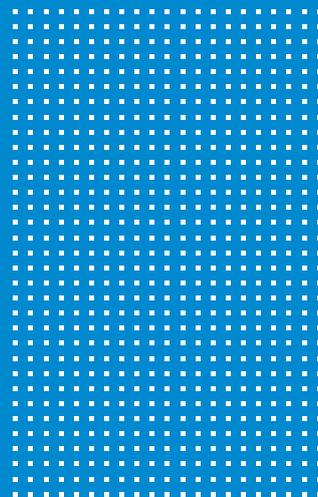


Informe de Valor  
Compartido 2014

# UNIR, CRECER, AVANZAR







# Índice

**4-5**

**Cartas del Presidente  
y del Consejero  
Delegado**

**6**

**Sobre el informe**

**7-10**

**El Grupo Empresarial  
ILUNION**

- *Presentación y  
Modelo de Negocio*
- *Enfoque de RSE*

**11-13**

**Proyectos  
más destacados**

- *ILUNION, DHL y L'Oréal*
- *Suite iContact*
- *ILUNION Suites Madrid*

**14-15**

**Modelo de Gobierno**

**16-20**

**ILUNION en 2014  
Evolución del Negocio**

**21-23**

**ILUNION en 2014  
Personas**

**24-29**

**ILUNION en 2014  
Medio Ambiente**

**30**

**Premios**

## Carta de D. Alberto Durán López, *Presidente*



Este primer Informe de Valor Compartido de ILUNION está dirigido al mundo empresarial, al que queremos decirle que somos una empresa social comprometida y que aspiramos a ser un ejemplo de gestión excelente. Tenemos la inquietud de no avanzar solos, porque en la ONCE, la Fundación ONCE e ILUNION, sabemos que de la mano de otros se camina más rápido, y lo que es más importante, se camina mejor.

Este informe también está dirigido a las Administraciones Públicas, a las que pedimos que tengan en cuenta a las empresas de la Economía Social como agentes generadores de empleo estable, con vínculos sólidos en el entorno social donde operan. Avanzar en la contratación responsable es una forma de potenciar la política social en favor de los colectivos más desfavorecidos.

Las organizaciones representativas de las personas con discapacidad saben que para nosotros el empleo, y en especial, el empleo de personas con discapacidad, es un fin en sí mismo, encuadrado en un proyecto empresarial que debe ser rentable y sostenible. ILUNION es un factor fundamental en la normalización y la mejora de la calidad de vida de miles de personas con discapacidad.

Y, por último, a los ciudadanos que compran los productos de juego social, o que colaboran con nuestros proyectos de inclusión social, les decimos que ILUNION comparte el ADN de la ONCE y de su Fundación, y que con su apoyo e ilusión, estamos en disposición de construir una sociedad mejor.

ILUNION es un proyecto consolidado, con más de 30 años de experiencia, líder en algunos de los sectores en los que opera, social y medioambientalmente responsable, que busca la excelencia empresarial, y que genera impacto social positivo en nuestro entorno. Perseguimos soluciones que, desde nuestros valores, compatibilicen calidad, sostenibilidad e inclusión.

El principal reto de ILUNION es seguir creciendo en lo empresarial para poder seguir creciendo en lo social. Analizar todos aquellos sectores que puedan generar empleo para personas con discapacidad para valorar una posible inversión. Además, estamos dando pasos en el proyecto de internalización, buscando oportunidades de negocio y diseñando fórmulas para extender nuestro impacto social allí donde operemos.

En materia de RSE, ILUNION debe seguir creando empleo de calidad para las personas con discapacidad, y trabajar por las personas como motor de la organización. Debemos avanzar sobre los pilares del buen gobierno y la transparencia, gestionar de forma responsable los recursos empleados en nuestros procesos productivos y en la prestación de nuestros servicios, y aspirar a operar con los más altos estándares de calidad y sostenibilidad.

Me atrevo a pedir tu apoyo en este proceso. Tu confianza es para nosotros la mejor de las retribuciones. Hay mucha gente que necesita una oportunidad, y desde ILUNION y con tu ayuda, estamos en disposición de ofrecérsela.

## Carta de D. Alejandro Oñoro Medrano, Consejero Delegado



ILUNION es un proyecto empresarial que tiene como objetivo crear empleo de calidad para personas con discapacidad desde la sostenibilidad. Es decir, entendemos que sólo se puede crear empleo de calidad en el marco de un proyecto rentable, con vocación de largo plazo, comprometido con la sociedad y con el entorno.

ILUNION es además, un proyecto de éxito, y cuenta con un conjunto de atributos de competitividad y diferenciación que nos van a permitir, en los próximos años, posicionarnos en primera línea del panorama empresarial español.

Nuestra marca y los valores que representa, reconocidos por la sociedad española y en el ámbito internacional. Un proyecto viable, diversificado, solvente y rentable. Y un equipo de profesionales altamente cualificados y comprometidos, conscientes del papel que desempeñan para contribuir a la capacidad transformadora de la ONCE y su Fundación.

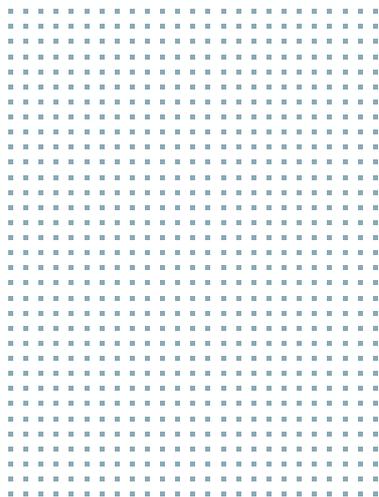
Tras un ejercicio de puesta a punto de la organización, acometido en las vertientes organizativas y de gobierno, financiera y operativa, estamos "cogiendo velocidad" y afrontamos un nuevo periodo con unos objetivos claros para el medio plazo.

Por un lado, desarrollar actividades con mayor aportación de valor a través de la innovación en la gestión y en nuestros productos y servicios, incrementar la rentabilidad y reducir la dependencia de las ayudas que recibimos de las administraciones públicas. Por otro lado, crecer y acceder a nuevos sectores y mercados. Todo ello hará posible la creación de empleo, especialmente para personas con discapacidad.

En 2014 hemos alcanzado una facturación de 746,6 M€, y queremos llegar a los 800 M€ en 2015. Hemos creado más de 2.500 empleos, 1.300 para personas con discapacidad. Dos de nuestros hoteles han obtenido la calificación de centro especial de empleo, -son los únicos en España-, y un tercero se encuentra ya en condiciones de obtenerla. Muy pronto, además, inauguraremos nuestra primera compañía en América Latina, y lo haremos exportando nuestro modelo socioempresarial.

Para finalizar, quiero manifestar que en ILUNION aspiramos a ser una organización ejemplar, transparente y con las puertas abiertas a todo aquel que quiera conocernos mejor, compartir nuestros valores y ayudarnos a construir nuestro proyecto de futuro. Les invito a hacerlo desde ahora mismo, a través de estas páginas.

## Sobre el informe



El Informe de Valor Compartido 2014 de ILUNION se crea con el objetivo de ofrecer información material para los grupos de interés de la organización y que puedan así conocer los retos y logros de un proyecto empresarial centrado en la creación de valor económico y social.

La publicación de este informe constituye el inicio de un camino que desde ILUNION esperamos ir completando en los próximos años. Para su elaboración se han tenido en cuenta los criterios del marco de Reporte Integrado (IIRC) y de la guía para la elaboración de memorias del Global Reporting Initiative en su versión G4, si bien no se ha hecho una aplicación exhaustiva de los mismos.

En cuanto a la información incluida en el informe, señalar que se facilitan por primera vez con carácter agregado para el grupo empresarial las magnitudes más relevantes de desempeño económico-financiero y de gestión de personas. Téngase en cuenta que las dos sociedades matrices que conforman el grupo empresarial no consolidan sus estados financieros.

Además, la información agregada por divisiones se ha elaborado conforme a la estructura organizativa y de control de gestión de las compañías. Dichas divisiones no se corresponden exactamente con las divisiones comerciales que agrupan a las diferentes líneas de negocio.



# 1. El Grupo Empresarial ILUNION

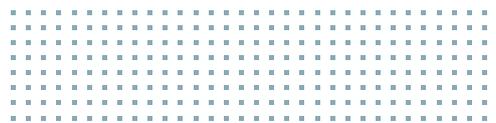
## Presentación y Modelo de Negocio

### Misión

*Desarrollar acciones empresariales innovadoras que favorezcan la inclusión laboral de personas con discapacidad, manteniendo el equilibrio entre los valores económicos y sociales*

### Visión

*ILUNION quiere ser un grupo social empresarial competitivo, que apuesta por la diversificación de sus actividades, fundamentalmente en sectores generadores de empleo para personas con discapacidad, garantizando la sostenibilidad social ante un mercado económicamente global*



En noviembre de 2014, las empresas sociales de la ONCE y su Fundación, se presentaron al mercado y a la sociedad en general, bajo una marca nueva y única, ILUNION, con el doble objetivo de obtener un mayor nivel de reconocimiento y desarrollar todo su potencial de crecimiento.

**ILUNION es un proyecto socioempresarial que ofrece al mercado soluciones globales. Su actividad se desarrolla en torno a más de 50 líneas de negocio que se aglutinan en 5 divisiones: Business&Facility Services; Sociosanitaria; Consultoría; Hoteles, Catering y Ocio; y Comercialización.**

La inclusión de personas con discapacidad que trabajan con normalidad en un entorno profesional, y la incorporación de los conceptos de *Accesibilidad Universal* y *Diseño para Todos* a lo largo de toda su cadena de valor, caracterizan su identidad corporativa y resultan determinantes para su modelo de negocio.

**ILUNION es líder en el sector de la Lavandería Industrial y en Tecnología Accesible.**

**ILUNION es la primera empresa social proveedora de servicios del mercado español por volumen de negocio.**

*El Grupo Empresarial ILUNION es la nueva denominación que se ha dado al grupo de empresas de la ONCE y su Fundación. Está formado por dos sociedades matrices: la antigua Fundosa Grupo S.A., ahora Grupo Ilunion, S.A., y la Corporación Empresarial ONCE, S.A. (CEOSA).*

## Nuestras Divisiones

### Business & Facility Services

- ILUNION Facility Services  
Limpieza y Medioambiente – Seguridad – Mantenimiento Integral – Outsourcing y Servicios Auxiliares a la Industria
- ILUNION Contact Center
- ILUNION BPO
- ILUNION Lavandería y Servicios a la Hostelería  
Lavandería Industrial – Venta y Renting Textil – Esterilización de Instrumental Quirúrgico y Textil – Amenities – Housekeeping – Gestión Integral de Uniformidad

#### Facility Services

2.900 PCD\* en plantilla

#### Lavandería y Servicios a la Hostelería

3 M€ invertidos en tecnología

#### Contact Center

1.200 posiciones operativas y 30 millones de contactos anuales

### Sociosanitario

- ILUNION Sociosanitario  
Residencias y Centros de Día – Servicios de Ayuda a Domicilio, Productos de Apoyo – Productos de Estimulación Sensorial, Ortopedia Técnica – Equipamiento Integral de Instalaciones Sociosanitarias
- ILUNION Fisioterapia y Salud  
Clínicas de Fisioterapia – InCompany

#### Sociosanitario

41.172 usuarios de teleasistencia, 1.115 unidades vendidas del semáforo PASBLUE

#### Fisioterapia y Salud

5 nuevas clínicas propias y 8 franquiciadas

### Hoteles, Catering y Ocio

- ILUNION Hotels  
Cadena hotelera
- ILUNION Catering
- ILUNION Catering by Maher
- ILUNION Viajes  
Viajes de Empresa – Turismo Vacacional – Viajes Accesibles
- Somontes Club Deportivo

#### Cadena hotelera

22 hoteles accesibles en las principales ciudades españolas

#### Agencia de viajes

Premio “esLalniciativa” de la Fundación Empresa y Sociedad a su buscador accesible

## Nuestro impacto

- 30.696 empleados
- 9.817 PCD\* en plantilla, el 32% del total
  - 58% física y/o parálisis cerebral;
  - 20% intelectual y/o mental;
  - 12% auditivos
  - 5% visual
  - 5% afiliados ONCE
- 2.534 empleos creados en 2014, un 13% más que en 2013
- 1.340 empleos creados para PCD\* en 2014, un 16% más que en 2013
- 475 centros de trabajo, el 48% CEE\*\*

## Nuestros resultados

- **Cifra de negocios:** 746,6 M€, un 6% más que en 2013
- **EBITDA:** 26,7 M€, un 51,7% más que en 2013

**Nuestras alianzas.** De la mano de socios que comparten nuestros valores, desarrollamos proyectos empresariales WIN-WIN, diseñados desde el inicio para posibilitar la creación de valor para los negocios y de empleo para personas con discapacidad. En definitiva, para crear valor compartido.

**Nuestros clientes:** empresas, administraciones y personas. Ofrecemos servicios excelentes y con alto valor añadido. Ayudamos a gestionar la cadena de suministro con criterios sociales en materia de inclusión de personas con discapacidad. Ofrecemos solvencia y valores sociales en la gestión de servicios públicos, y herramientas que facilitan la participación de todos los ciudadanos. Ponemos al usuario en el centro del proyecto, para garantizar la dignidad en el trato, la eficacia del producto/servicio, y la satisfacción del cliente.

## Nuestras Divisiones



### Consultoría

- **ILUNION Capital Humano**  
Asociación ILUNION Empleo – Trabajo Temporal, Agencia de Colocación – Formación
- **ILUNION Tecnología y Accesibilidad**  
Asistencia técnica para el desarrollo de proyectos, en materia administrativa, planificación estratégica y operativa, desarrollo de planes piloto, redacción de informes y manuales técnicos. Validación de accesibilidad en productos, accesibilidad digital, soluciones TIC, estudios sociales, I+D
- **ILUNION Comunicación y Marketing**  
Tecnología y Marketing Online – Diseño, Creatividad y Publicidad – Entorno 2.0 y Redes Sociales – Consultoría de Comunicación – Servicios de Gabinete de Prensa – Servicios Editoriales – Producción de Contenidos Audiovisuales – Eventos, Incentivos, Congresos y Convenciones – Marketing Promocional – Marketing Directo – Regalo Promocional

### Tecnología y Accesibilidad

Proyecto ECATIC de ayuda en remoto para PCD\* en el entorno laboral

### Comunicación y marketing

Mención especial del jurado de los Premios Ondas



### Comercialización

- **ILUNION Retail**  
Red de tiendas
- **ILUNION Comercialización**  
Material de Oficina – Lotes de Navidad – Productos Ibéricos – Equipamiento Tecnológico – Servicios Gestionados de Impresión – Equipamiento Urbano
- **ILUNION Correduría de Seguros**

### Comercialización

Productos Ibéricos ha facturado un 19% más en 2014

### Retail

93,5% PCD\* en plantilla

### Correduría de Seguros

14 M€ en primas de gestión de 14.000 clientes

## Factores de éxito

**Solvencia y capacidad de gestión.** ILUNION se ha dotado de una arquitectura organizativa y de gobierno que permite optimizar las estructuras y desarrollar la capacidad operativa. Concentra sus negocios en sectores con potencial de creación de empleo para personas con discapacidad. El cuadro de mando y los canales de información establecidos garantizan la detección anticipada de cambios operativos o del entorno, y posibilitan la reacción adecuada a los mismos.

**Conocimiento de los negocios y fomento de la innovación.** ILUNION es un modelo pionero y único en el mundo, cuya misión es desarrollar proyectos empresariales innovadores que contribuyen a crear empleo para personas con discapacidad. Invierte en investigación para

mejorar su competitividad, y aspira a ser referente y punta de lanza, principalmente, en las actividades de Lavandería Industrial, Tecnología Accesible, Contact Center, BPO y Sociosanitaria.

**Un equipo comprometido con el proyecto.** Las personas que forman el equipo profesional de ILUNION comparten un firme compromiso con la organización, conscientes de su contribución a la capacidad transformadora de la iniciativa social de la ONCE y su Fundación. Por otro lado, la política de recursos humanos constituye un elemento vertebrador de la organización, que contempla sistemas de establecimiento de objetivos basados en resultados tanto económicos como sociales, y a la vez, hace posible que todos los procesos de gestión de personas tengan en cuenta las necesidades específicas de los trabajadores con discapacidad.

\* Personas con Discapacidad.

\*\* Centro Especial de Empleo.

## Enfoque de RSE

### **Ejes articuladores de la RSE en ILUNION**

*El buen gobierno y la transparencia son un pilar fundamental*

*Creamos empleo de calidad*

*Aspiramos a ser ejemplares en la gestión de la discapacidad*

*Fomentamos la innovación entre nuestros equipos*

*Nos certificamos en estándares internacionales*

*Desarrollamos una gestión responsable de los recursos naturales*

### **Los grupos de interés más relevantes de ILUNION**

*Nuestros aliados: socios, clientes y proveedores*

*Nuestro equipo humano*

*Las Administraciones Públicas*

*El sector del empleo protegido*

La responsabilidad social corporativa en ILUNION se entiende desde la aspiración a la excelencia empresarial, en un marco de desarrollo sostenible, y orientada a la creación de valor para la sociedad, especialmente para nuestros aliados y el colectivo de las personas con discapacidad.

- ILUNION ostenta la presidencia de la junta directiva de Forética, y sus proyectos "Fisioterapia y Salud" y "Eurotaxi GLP" están integrados en la iniciativa europea Enterprise 2020, que gestiona en España dicha asociación.
- ILUNION es socio promotor de la Fundación SERES, y participa en el proyecto "La Contribución Agregada de la RSE", impulsado por esta fundación.
- ILUNION es socio de la red del Pacto Mundial en España, y presenta el informe de progreso sobre su contribución al cumplimiento de los 10 principios.
- ILUNION participa en las comisiones de RSE de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) y de la Confederación Española de Empresas de Economía Social (CEPES), y en la Comisión de RSE del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).
- En el ámbito interno, ILUNION participa en el Subcomité de Ética, dependiente del Comité de Ética, Recursos Humanos y Cultura Institucional del Consejo General de la ONCE.
- Para el ejercicio 2015 está prevista la creación de un grupo de trabajo de RSE de carácter transversal a toda la ONCE y su Fundación. Este grupo de trabajo se constituye para poner en marcha, entre otras actuaciones, la elaboración e implementación de un Plan Director de RSE, y la elaboración de un informe de RSE para toda la organización.

## 2. Proyectos más destacados



### ILUNION, DHL y L'Oréal: alianzas que crean valor

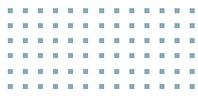
DHL cuenta con un centro logístico en la localidad de Quer, en la provincia de Guadalajara. Este centro tiene una superficie total de 60.000 m<sup>2</sup> y alberga una zona de almacén de 52.000 m<sup>2</sup>. Las instalaciones requirieron una inversión cercana a los 20 millones de euros y se inauguraron en 2014.

Allí trabajan 370 personas, de las que 130 se dedican al empaquetado de productos (copacking) para la firma cosmética L'Oréal. Gracias a un acuerdo firmado en noviembre de 2014 entre ILUNION y DHL, 120 de esos empleados son personas con discapacidad.

El acuerdo entre las dos empresas es un ejemplo de integración laboral y servicio al cliente. ILUNION contribuye con los operarios de ILUNION Servicios Especializados para la Industria a la plantilla de copacking del centro logístico y con la experiencia adquirida en más de una década dedicada al sector del empaquetado. Estos empleados se hacen cargo de 17 líneas de producción y del manipulado anual de cerca de 10 millones de unidades al año.

DHL Supply Chain, como líder de mercado de copacking con operaciones en los principales sectores industriales, demuestra con esta experiencia el interés y la oportunidad de establecer colaboraciones empresariales rentables en términos económicos y sociales. Una visión del negocio a la que se suma L'Oréal.

Gracias a todos ellos, el trabajo de ILUNION con DHL para el copacking de los productos L'Oréal se prolongará hasta 2017.



## Suite iContact, innovación para seguir marcando la diferencia

- **Premio al Mejor Contact Center** de los V Platinum Contact Center Awards

- **“Mejor Servicio al Ciudadano”**, por el Servicio de Información y Atención al Ciudadano que se presta para el Ministerio de Justicia

- **“Mejor Solución IT en Economía Social”**, por la solución implantada por el proveedor tecnológico Altitude utilizados por la ONCE (ARCO y SAC) para atender a sus vendedores y clientes

- **“Mejor Contact Center de Apoyo al eCommerce”**, por el servicio que se presta para Renfe Operadora, “Servicio Integral Online para clientes y Distribuidores (ASISTA)”

ILUNION Contact Center está especializada en el diseño y gestión integral de servicios de contact center. Sus plataformas están ubicadas en las ciudades de Barcelona, Madrid, Santander y Sevilla, contando con más de 1.200 posiciones operativas y gestionando más de 30 millones de contactos anuales.

Tras 25 años de trayectoria, ILUNION Contact Center, antes Sertel, ha consolidado una posición destacada dentro de su sector gracias a un esfuerzo constante por ofrecer valor añadido a sus clientes. La innovación juega un papel importante en la visión de la compañía.

ILUNION Contact Center quiere aportar soluciones, conocimiento y experiencia, y en este sentido, la tecnología es fundamental. Así, en 2014 se desarrolla **‘Suite iContact’**, una herramienta informática que incluye un conjunto de módulos que llevan la gestión del servicio a un nuevo nivel.

Estas aplicaciones, desarrolladas íntegramente por personal de la empresa, perfeccionan las posibilidades de trabajo del contact center en términos de reporte, seguimiento y eficacia, al facilitar la gestión de la información y mejorar los recursos que manejan los agentes.

Una herramienta que potencia el compromiso con la excelencia de una organización que ya cuenta con un valor diferencial difícil de replicar: contribuir a la inclusión laboral de las personas con discapacidad, que en ILUNION Contact Center son 550 del total de 1.650 empleados que componen su equipo humano.

En suma, un proyecto empresarial que merece ser reconocido. En junio, ILUNION Contact Center fue premiada por la Revista *Contact Center*, por tercera vez en los últimos 4 años, como “Mejor Contact Center 2013” en la quinta edición de sus galardones Platinum Contact Center Awards. Además, lideró otras tres categorías, constatando su posición de referente en el sector.



## ILUNION Suites Madrid, primer Centro Especial de Empleo del sector hotelero español

En 2014, ILUNION Hotels ha marcado un hito en su sector, convirtiendo uno de sus hoteles en un Centro Especial de Empleo.

ILUNION Suites Madrid reabrió sus puertas al público en el mes de septiembre, tras una profunda reforma de sus espacios comunes. Hoy es un hotel que aplica criterios de sostenibilidad, con una imagen moderna y funcional, e incorpora la última tecnología para ofrecer a sus clientes comodidad y servicio.



Recepción del hotel ILUNION Suites Madrid

Este hotel cuenta con 152 espaciosa habitaciones perfectamente equipadas, de las cuales 5 están totalmente adaptadas. Sus instalaciones están certificadas según la norma de accesibilidad universal UNE 170001-2, que comparte con el resto de hoteles de la cadena; con el sello *Qsostenible Evolution*, distinción que regula el Consejo Internacional de Edificación y Energía Sostenible; y con el sello Bequal Premium, que certifica el compromiso en materia de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad en su gestión empresarial.

Y, además, está gestionado por 40 trabajadores, de los cuales más del 75% son personas con discapacidad.

La experiencia del Grupo Empresarial ILUNION en la inclusión laboral de las personas con discapacidad se traslada así al sector hotelero, redefiniendo las posibilidades de un entorno laboral donde tradicionalmente no se encontraba este colectivo. Esta experiencia empresarial amplía sus oportunidades de generación de empleo y muestra cómo la hotelería puede ser una actividad profesional para personas con o sin discapacidad.

ILUNION Hotels mantiene un compromiso decidido en este sentido, y en enero de 2015, ILUNION Valencia 3 se convirtió en el segundo hotel de la cadena que se gestiona como Centro Especial de Empleo, al ser atendido por una plantilla en la que más del 80% de sus trabajadores tienen alguna discapacidad.

## 3. Modelo de Gobierno



La Resolución 1/2015, aprobada durante el mes de febrero de 2015, desarrolla la estructura organizativa y funcional del Grupo Empresarial ILUNION, integrado por Grupo ILUNION, S.A. y por la Corporación Empresarial ONCE, S.A.

En la actualidad, y en tanto sigan coexistiendo jurídicamente dos sociedades diferenciadas, cada una de ellas dispone de un Consejo de Administración, que conjuntamente constituyen el máximo órgano de gobierno de la organización, y cuya representación ostenta el Presidente del Grupo Empresarial ILUNION.

**Los Consejos de Administración** de Grupo ILUNION, S.A. y la Corporación Empresarial ONCE, S.A. están conformados por 18 y 13 miembros respectivamente, y un secretario no consejero, que representan los intereses de sus accionistas: la ONCE, como origen del proyecto social; y la Fundación ONCE, como eje del proyecto de inclusión sociolaboral de personas con discapacidad.

El 38,8% de los miembros de los Consejos son mujeres y el 87,1% son personas con discapacidad (todos los miembros a excepción de tres consejeros de Grupo ILUNION, S.A., en representación del Movimiento Asociativo de la Discapacidad). Todos ellos cuentan con dilatada experiencia y formación principalmente en los ámbitos del Derecho y la Gestión y Administración de Empresas, y mantienen una gran vinculación con el mundo de la discapacidad.

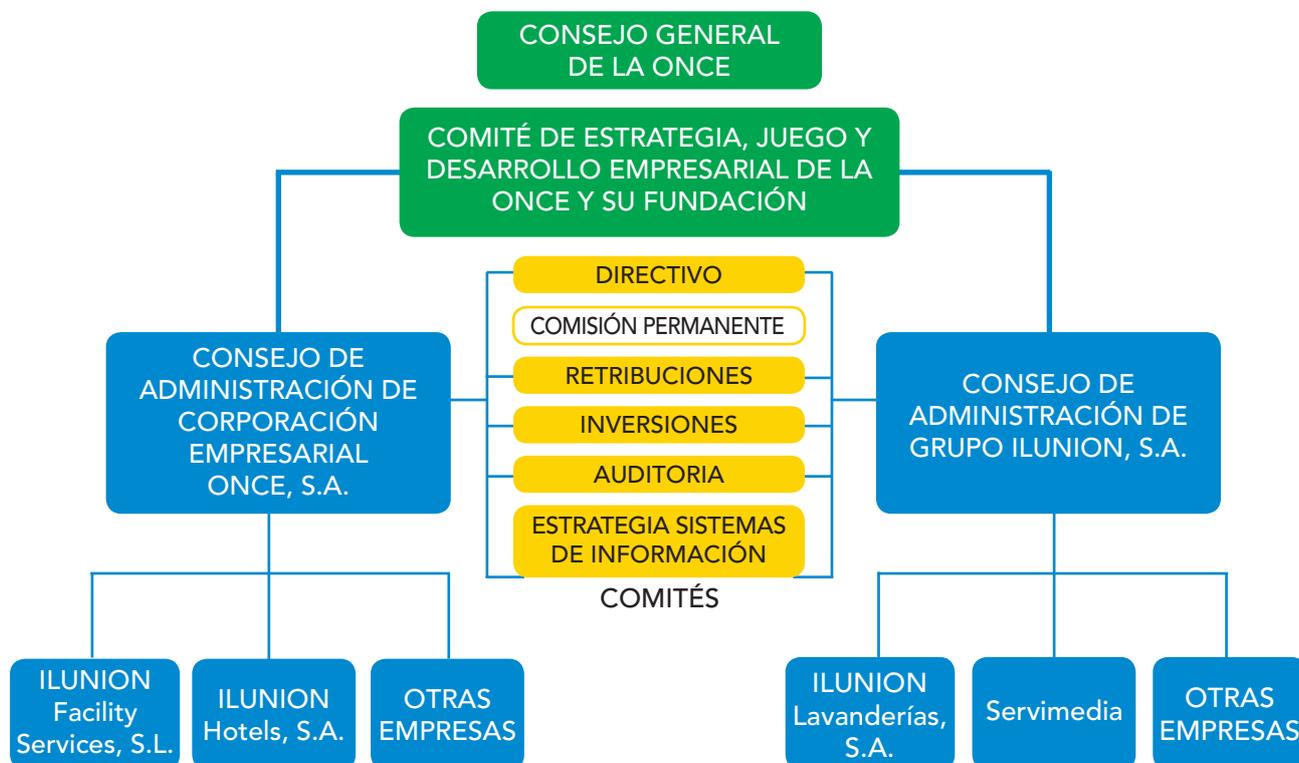
Las dos cabeceras empresariales se gestionan de forma conjunta a través de un único **Comité Directivo**, formado por miembros del equipo directivo y de gestión del Grupo Empresarial ILUNION, y los **comités colegiados** de Inversiones, Retribuciones, Auditoría, y Estrategia para los Sistemas de Información, 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 Empresarial ILUNION.

El Consejo General de la ONCE, a través de su **Comité de Estrategia, Juego y Desarrollo Empresarial de la ONCE y su Fundación**, participa en la supervisión del diseño y control de la estrategia del Grupo Empresarial ILUNION, tomando parte en el análisis de las decisiones y aquellas cuestiones más relevantes que afectan en el seno del Grupo Empresarial.

El Consejo General de la ONCE y su Fundación, acordó en noviembre de 2014 la adopción de las medidas necesarias para que las entidades que conforman la ONCE y su Fundación (las tres áreas ejecutivas: ONCE, Fundación ONCE y Grupo Empresarial ILUNION), cumplan con lo establecido en la **Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno**. El Grupo Empresarial ILUNION publica en su página web corporativa la información aplicable que se recoge en los artículos 6 y 8 de la misma.

## Órganos de gobierno y de gestión del Grupo Empresarial ILUNION



Por su singularidad y relevancia dentro del Grupo Empresarial ILUNION, las sociedades ILUNION Facility Services, S.L., ILUNION Hotels, S.A., ILUNION Lavanderías, S.A. y Servimedia, mantienen bajo esta estructura, un consejo de administración propio. El resto de empresas son administradas por las sociedades matrices, CEOSA o ILUNION, como Administrador Único.

La primera publicación de esta información se efectuó en la primera semana del mes de diciembre de 2014. La actualización global de la información se producirá una vez al año en la segunda quincena de junio, reflejando los datos de cierre del ejercicio anterior.

Con motivo de la aprobación de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre, por la que se modifica la **Ley de Sociedades de Capital para la mejora del gobierno corporativo**, el Grupo Empresarial ILUNION ha trabajado en la adaptación a la reforma. Además, ha analizado el nuevo Código Unificado de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, aunque no le resulta de aplicación,

al objeto de valorar buenas prácticas que puedan ser replicables en la organización.

**En materia de Ética**, ILUNION cuenta con el Comité (y Subcomité) de Ética, el Código Ético de Conducta y el Canal Ético, que son comunes para toda la ONCE y su Fundación. En 2014 se ha aprobado un "Manual de Comportamiento Ético para el Equipo Directivo de la ONCE y su Fundación". Se han acordado los criterios fiscales para la implantación de la medida sobre incompatibilidades. No se han producido denuncias en materia de Ética, ni incidencias relativas a la aceptación de regalos por parte de las personas sujetas al Código Ético.





# ILUNION en 2014

## 4. Evolución del negocio

*La vocación del Grupo Empresarial ILUNION es la creación y gestión de empleo como vía de inclusión sociolaboral para personas con discapacidad, sobre la base de la rentabilidad económica de los negocios, que permita afianzar la sostenibilidad de los mismos y del fin social en el medio y largo plazo. Los resultados económicos de 2014 muestran que es posible.*

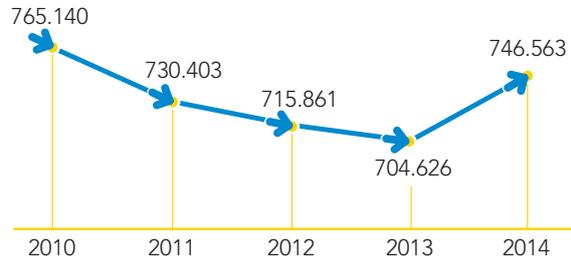
En 2014, las **ventas** ascendieron a 746,6 millones de euros, un aumento del 6% respecto al año anterior. El **EBITDA** consolidado alcanzó un total de 26,7 millones de euros, un 51,7% más que en 2013.

Estos resultados permitieron un incremento de **la plantilla de personas con discapacidad** hasta llegar a los 9.817 empleados, lo que supone un porcentaje del 32% sobre el total de empleados del grupo (30.696 trabajadores).

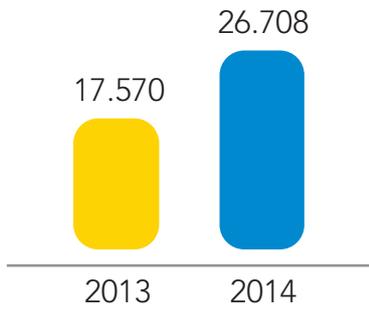
**Estructura de ingresos (miles de euros)**

	2014
Principal (ventas y otros ingresos)	802.145 (95,5%)
Secundaria (subvenciones)	37.475 (4,5%)
Total	839.620

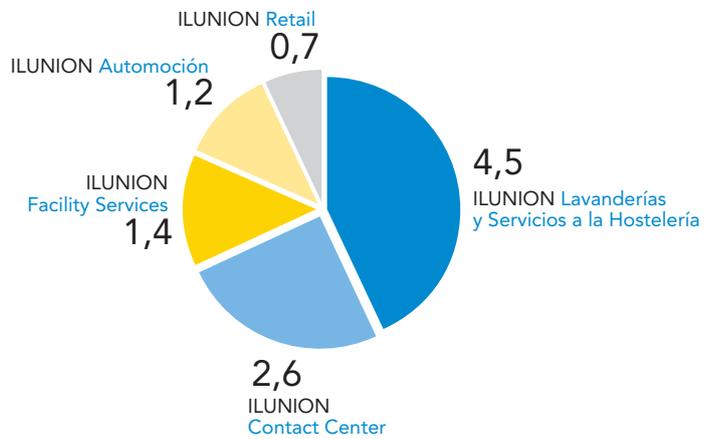
**Ventas (en miles de euros)**



**Ebitda (en miles de euros)**



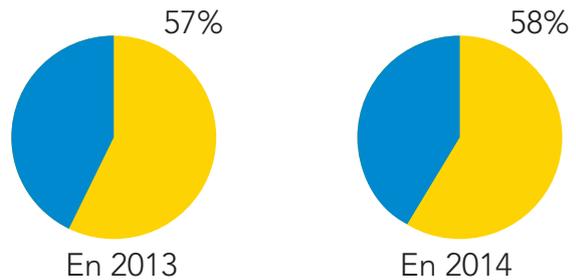
**Principales contribuciones al resultado de explotación (millones de euros)**



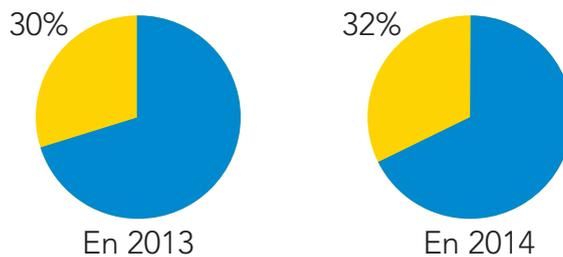
**Plantilla**



**Mujeres**



**Personas con Discapacidad**





ILUNION cuenta con una estructura financiera equilibrada que permite garantizar la cobertura de las necesidades a corto y medio plazo. ILUNION usa el cashflow generado para su reinversión en el crecimiento de las empresas más rentables y el mantenimiento de aquellas que lo son menos, pero que suponen niveles y nichos de empleo significativos para las personas con discapacidad.

### **Principales líneas de actuación para 2015**

*Rentabilidad económica y social*

*Crecimiento y sinergias comerciales*

*Culminación del proceso de convergencia*

*Apuesta decidida por la modernización tecnológica*

*Responsabilidad Social Corporativa*

ILUNION cumple con los **límites máximos de endeudamiento** establecidos en el Reglamento Económico-Financiero de la ONCE y su Fundación. En 2014, las **aportaciones** de la Fundación ONCE al Grupo ILUNION, S.A. (la antigua FUNDOSA) han sido de 5,65 millones de euros (1,3 millones menos que en 2013), con lo que se mantiene la tendencia de ir reduciendo de forma significativa dichas aportaciones. Por otra parte, se ha realizado una ampliación de capital de la ONCE a CEOSA por importe de 7 millones.

Respecto al desarrollo de los negocios, destacan de manera significativa los resultados obtenidos como producto de la estrategia de negocio en los sectores inmobiliario y hotelero, que se podría resumir en reforzar la posición y rentabilidad de ILUNION en el sector hotelero y reducir su presencia en el sector inmobiliario, ya que no cumple los requisitos de creación de empleo para personas con discapacidad que demanda el proyecto empresarial de ILUNION. En este sentido, se firmó con Hispania Activos Inmobiliarios, S.A. su incorporación a la compañía Oncisa, S.L., como socio mayoritario con el 90% del capital.

De cara al futuro, ILUNION seguirá dirigiendo sus esfuerzos a combinar políticas de optimización de recursos, con el aprovechamiento de sinergias y la búsqueda de oportunidades de crecimiento. Y ésto, principalmente, a través del desarrollo de grandes alianzas estratégicas con grandes operadores o con grupos empresariales, la puesta en marcha de un modelo comercial único para todo el grupo y el desarrollo del negocio internacional.

## Valor económico creado, distribuido y retenido

	Indicador GRI	2014
<b>Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno</b>	EC4	
Subsidios (miles de euros)		
Subvenciones de explotación	EC4	35.510
Subvenciones a la inversión o para la investigación y desarrollo y otro tipo de ayudas financieras relevantes (miles de euros)		
Subvenciones de capital imputadas al resultado	EC4	1.965
<b>Valor económico directo creado (VEC)</b>	EC1	
Ingresos (miles de euros)		
Ventas, otros ingresos, ingresos financieros, resultado de enajenaciones de inmovilizado, otros resultados	EC1	802.145
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	EC1	
Costes operativos (miles de euros)		
Aprovisionamientos, variación de existencias y gastos de explotación	EC1	267.084
Salarios y beneficios sociales (miles de euros)		
Pagos realizados a los empleados y contribuciones sociales	EC1	514.549
Pagos a proveedores de fondos (miles de euros)		
Gastos financieros: pagos realizados a los proveedores de capital de la organización	EC1	13.666
Pagos al gobierno (miles de euros)		
Tasas e impuestos brutos	EC1	3.919
Inversiones en la comunidad (miles de euros)		
Aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad (incluye donaciones)	EC1	577
<b>Valor económico retenido (VER)</b>	EC1	
Reservas, amortizaciones, depreciaciones, etc. (miles de euros)	EC1	25.642

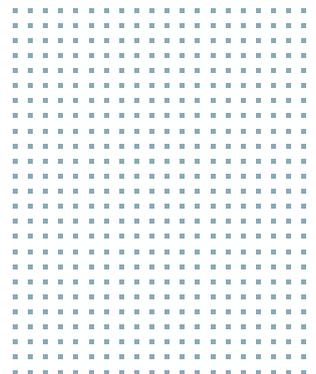
## Gestión de Compras

En 2014, ILUNION compró productos y/o servicios a más de **4.000 proveedores**, siendo **el 99% de ellos españoles**. Además, **23 de estas empresas mantuvieron un acuerdo marco con ILUNION**, por el cual se establece un marco de colaboración general para impulsar el desarrollo de diversas medidas en favor de las personas con discapacidad, más allá de los acuerdos de aprovisionamiento.

La gestión de compras se realiza desde el **Centro de Servicios Compartidos (CSC)**, y se rige por el **Procedimiento de Compras**, que contempla la preferencia por aquellas ofertas que por su calidad y precio resulten más convenientes, así como la aplicación de criterios sociales y ambientales. Además, se da preferencia a aquellas propuestas promovidas por empresas que hayan desarrollado actuaciones en favor de la inclusión laboral de las personas con discapacidad y/o la Accesibilidad Universal y el Diseño para Todos.

## 5. Personas

Las personas son el motor del proyecto socioempresarial ILUNION. Su voluntad es crear y mantener empleo de calidad, siempre atendiendo de forma transversal y especializada a la diversidad de sus trabajadores. La Política de Recursos Humanos constituye un eje clave y vertebrador para el grupo empresarial y el cumplimiento de su misión.



El equipo humano de ILUNION estaba formado en 2014 por **30.696 personas**, un **32% de ellas con discapacidad**. Respecto a la **presencia de mujeres**, éstas constituían el **58,5%** de la plantilla

Durante el año se crearon **2.534 nuevos empleos**, el **53% de ellos (más de 1.300) para personas con discapacidad**

### Líneas estratégicas

- Alcanzar la plena convergencia de los grupos empresariales en lo que se refiere a las políticas, estructuras y procedimientos para la gestión de personas.
- Incrementar el número de personas con discapacidad en plantilla y favorecer el empleo de personas con discapacidad en entornos laborales normalizados.
- Impulsar programas para la gestión del talento y el desarrollo profesional de los empleados del grupo.
- Promocionar un modelo de prevención y gestión de riesgos laborales en la línea de un modelo de empresa saludable.
- Garantizar la igualdad entre hombres y mujeres, y promover la sensibilización de la plantilla en cuestiones como la lucha contra la violencia de género.



*En 2014 se ofrecieron más de 150.000 horas de formación a los empleados, de las cuales un 34,8% se impartieron a trabajadores con discapacidad*

*Las certificaciones OHSAS 18001 alcanzadas en 2014 elevaban al 62,96% el porcentaje de empresas del Grupo Empresarial ILUNION certificadas*

*El 66% de los empleados de ILUNION estaban representados en comités formales de Seguridad y Salud*

## Retos 2015

- Incrementar el número de personas con discapacidad en la plantilla, así como de Centros Especiales de Empleo.
- Finalizar la consolidación y unificación de equipos y modelos de gestión, y la optimización de recursos y funciones. Finalizar la unión física en torno a espacios comunes. Abordar desarrollos funcionales y tecnológicos para unificar el soporte de la herramienta SAP en áreas críticas para RRHH.
- Desarrollar políticas de gestión de la diversidad (igualdad, discapacidad, edad, etc.).
- Desplegar Técnicos de Unidad de Apoyo en compañías que no cuentan con estas figuras. Ello posibilita mayor cercanía con otros técnicos de empleo, bolsas de candidatos en el ámbito local y posibilidad de acompañar los procesos de inserción.
- Impulsar la línea de negocio de Capital Humano en la División de Consultoría, con el objetivo de reforzar las fórmulas para identificar y localizar candidatos con discapacidad, así como su inserción laboral, tanto en ILUNION como en otras entidades.

El proceso de convergencia que se viene desarrollando implica de lleno al área de Recursos Humanos, que ha puesto en marcha el Centro de Servicios Compartidos, ha avanzado en el diseño de un nuevo modelo de gestión del talento, y ha implantado herramientas de gestión comunes.

Además, se ha realizado un importante esfuerzo de comunicación interna para informar sobre la nueva marca y la nueva estructura organizativa del Grupo Empresarial ILUNION.

Se continúa trabajando con el objetivo de lograr la transversalidad en toda la organización del modelo Empresa Familiarmente Responsable (EFR), y se ha desarrollado en SAP el módulo de medición de indicadores globales de igualdad.

## Seguridad y Salud en el Trabajo

Se ha desarrollado el Método para el Análisis de Capacidades y Demandas en los Puestos de Trabajo, para definir el perfil profesiográfico de los puestos y cruzarlo con el perfil de capacidades de las personas, con o sin discapacidad, respecto a las demandas de los puestos. Permite integrar eficazmente la discapacidad en la gestión de recursos humanos y en los procesos productivos de las organizaciones.

En julio de 2014, se cerró la versión final del método PSICODISC, y comenzó a aplicarse en diciembre en ILUNION Lavanderías y Servicios para la Hostelería. Se trata de una herramienta de evaluación de factores psicosociales dirigida a trabajadores con discapacidad intelectual.

Además, se ha implantado un protocolo de actuación en materia de vigilancia de la salud en situaciones de posible violencia de género, para casos especialmente sensibles de trabajadoras con discapacidad.

Por último, se han desarrollado sendas campañas de sensibilización en materia de Seguridad Vial, "Conduce tu vida, conduce seguro", y de promoción de la salud, "Consejos de Salud".

## Igualdad entre hombres y mujeres

Se ha elaborado un **Plan Director de Igualdad** y se ha constituido la Comisión Corporativa para la Igualdad, estableciendo su misión, objetivos y fundamentos básicos de actuación.

Las Comisiones anti-acoso estudiaron 28 denuncias de las que 15 se consideraron situaciones de conflicto, al no quedar los hechos acreditados.

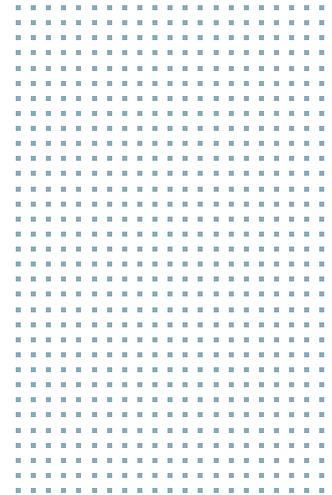
Durante 2014 todas las empresas de ILUNION se adhirieron a la firma del Convenio Institucional con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para integrar laboralmente a las mujeres víctimas, especialmente mujeres con discapacidad, y se ha contratado un total de 8 mujeres víctimas de violencia de género, todas ellas con discapacidad.

Se llevó a cabo la jornada "Actuación en el Ámbito Laboral ante la Violencia de Género", que fue incluida en el catálogo del I Congreso de Buenas Prácticas de Igualdad seleccionadas por la Madrid Woman's Week.

## 6. Medio Ambiente

La Política Medioambiental de ILUNION establece los principios comunes para todas las divisiones en materia de cuidado del entorno. Más allá, cada empresa personaliza su gestión ambiental en función de su actividad.

El sistema de gestión ambiental es la principal herramienta de protección del medio ambiente para la mayoría de las empresas que forman parte de ILUNION. El Grupo Empresarial cuenta con un Sistema Integrado de Gestión (SIG) configurado con los requisitos exigidos por las siguientes normas: UNE-EN-ISO 9001:2008 de Calidad, UNE-EN-ISO 14001:2004 de Gestión Ambiental, OHSAS 18001:2007 de Seguridad y Salud en el Trabajo.



*En 2014, el 94,44% de las empresas pertenecientes a ILUNION estaban certificadas en la norma ISO 9001 de Gestión de Calidad, y el 79,25% contaba con la certificación ISO 14001 de Gestión Ambiental*

*Además, las empresas cuentan con certificaciones específicas de su actividad*

### Líneas estratégicas

- Desarrollo de la Política Medioambiental en todas las empresas del Grupo Empresarial según sus distintos perfiles de actividad.
- Implementación del Sistema de Gestión Integrado en todas las empresas y centros de trabajo de ILUNION.

### Retos 2015

- Continuar con el proceso de implantación y certificación de las normas ISO 9001 Gestión de Calidad e ISO 14001 Gestión Ambiental en todas aquellas empresas y centros de trabajo que no las poseen.
- Avanzar en la implementación de un sistema homogéneo de indicadores ambientales.

## Otras certificaciones aparte del Sistema de Gestión Integrado

### División Business & Facility Services

ILUNION Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNE 16082</li> <li>• SP APROSER (específica de seguridad privada)</li> <li>• SA 8000</li> </ul>
ILUNION Seguridad (fuego y conducción)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SA 8000</li> </ul>
ILUNION Limpieza y Medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SA 8000</li> </ul>
ILUNION Mantenimiento Integral de Edificios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SA 8000</li> </ul>
ILUNION Outsourcing y Servicios Auxiliares a la Industria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SA 8000</li> <li>• Especificación CEE</li> <li>• TS 16949</li> </ul>
ILUNION Reciclado RAEEs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificación CEE</li> <li>• EFQM 200</li> <li>• EMAS</li> </ul>
Higiene Ambiental y Gestión de Residuos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SA 8000</li> </ul>
Contact Center	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 27001</li> <li>• ISO 22320</li> <li>• UNE 15838</li> </ul>
BPO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 27001</li> <li>• UNE 15838</li> </ul>
Lavandería y Servicios a la Hostelería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificación CEE</li> <li>• Made in Green</li> <li>• Made in Health</li> <li>• EFQM 400</li> </ul>

### División Sociosanitaria

Residencias y Centros de Día	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNE 158101</li> </ul>
Teleasistencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNE 158401</li> </ul>
Comunicación Aumentativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNE 170001</li> <li>• Especificación CEE</li> </ul>
Productos de Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNE 170001</li> <li>• Especificación CEE</li> </ul>
Ortopedia Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNE 170001</li> <li>• Especificación CEE</li> </ul>
Asesoramiento Terapéutico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNE 170001</li> <li>• Especificación CEE</li> </ul>

### División Comercialización

Material de Oficina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificación CEE</li> </ul>
Equipamiento Urbano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 14006</li> </ul>
Servicios de Adaptación de Vehículos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UCA M1 Y N1</li> </ul>
Lotes de Navidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificación CEE</li> </ul>
Servicios Gestionados de Impresión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 19752</li> <li>• ISO 19798</li> <li>• DIN 33870</li> <li>• DIN 33871</li> </ul>

## División Hoteles, Catering y Ocio

ILUNION Hotels

- UNE 170001
- Qsostenible Evolution

## División Consultoría

Marketing Promocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificación CEE</li> </ul>
Marketing Directo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificación CEE</li> <li>• ISO 27001</li> </ul>
Trabajo Temporal, ETT Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SA 8000</li> </ul>
Asistencia Técnica en Materia Legislativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNE 170001</li> <li>• Especificación CEE</li> </ul>
Asistencia Técnica en Desarrollo de Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNE 170001</li> <li>• Especificación CEE</li> </ul>
Planificación Estratégica y Operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNE 170001</li> <li>• Especificación CEE</li> </ul>
Desarrollo de Planes Piloto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNE 170001</li> <li>• Especificación CEE</li> </ul>
Redacción de Informes y Manuales Técnicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNE 170001</li> <li>• Especificación CEE</li> </ul>
Soluciones BI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CMMi</li> </ul>

## Minimización del impacto ambiental

**ILUNION Facility Services:** nuevo Plan de Minimización de Residuos Peligrosos en la prestación de los servicios de Limpieza y Medio Ambiente.

**ILUNION Lavanderías y Servicios a la Hostelería** ha instalado sistemas de recuperación de vapor en 10 plantas, mejorando el rendimiento térmico de las mismas y logrando ahorros de energía del 10%.

**ILUNION Sociosanitario:** Inversión en luminarias de bajo consumo en los centros residenciales de Parla, Baena, La Solana, Villarrobledo y Sonseca. Realización de acciones formativas y de sensibilización ambiental dirigidas a los equipos técnicos de los centros residenciales.

Implantación de un programa de buenas prácticas en la residencia "El Robledillo", de Villarrobledo (Albacete), sobre segregación de residuos y la mejora de la eficiencia energética.

### ILUNION Hotels:

- Obtención de la certificación para 20 de sus establecimientos del sello Qsostenible Evolution, concedido por el Consejo Internacional de Edificación y Energía Sostenible.
- En el marco del Plan de Eficiencia Energética 2013-2015, se ha realizado una auditoría de las instalaciones de todos los hoteles. A partir de los resultados obtenidos se han planteado acciones orientadas a la reducción del consumo de materias primas y la optimización de los recursos utilizados.



## ILUNION Hotels, progresando en sostenibilidad



ILUNION Hotels es la cadena hotelera del Grupo Empresarial ILUNION y está formada por 22 establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas, todos en España. Cuatro en Madrid, cuatro en Barcelona, cuatro en Valencia, dos en Cádiz (Calas de Conil y Sancti Petri), y uno en Sevilla, Bilbao, Badajoz, Menorca, Málaga (Fuen-girola), Huelva (Islantilla), Gerona (S'Agaró) y Zaragoza.

ILUNION Hotels cuenta con un **Plan de Eficiencia Energética 2013-2015** que tiene como objetivo reducir un 15% la huella de carbono de la cadena para 2016. Asimismo, la compañía también persigue reducir en el mismo porcentaje el consumo de energía y el de agua.

Para alcanzar estas metas, ILUNION Hotels está introduciendo medidas de control y reducción de consumos. Esfuerzos que le han permitido certificar 20 de sus establecimientos con el **sello Qsostenible Evolution**, concedido por el Consejo Internacional de Edificación y Energía Sostenible. Esta acreditación reconoce el trabajo realizado por la compañía para reducir al máximo las emisiones de CO2 y mejorar la gestión de residuos y el control del consumo de agua.

Con este certificado, los hoteles de la cadena acreditan que disponen de sistemas de iluminación de bajo consumo tanto interior como exterior, de almacenamiento interno de residuos reciclables, la accesibilidad de sus edificios, la adecuada gestión de los residuos generados por las obras, que aplican medidas que fomentan el ahorro de agua, que utilizan fuentes de energía sostenible y que forman a sus trabajadores en sostenibilidad ambiental.

ILUNION Hotels ha calculado la **huella de carbono** de 19 de sus hoteles, siguiendo la metodología GHG Protocol. Un ejercicio realizado con varios objetivos:

- Enriquecer el conocimiento sobre el impacto medioambiental de la organización y su contribución al cambio climático.
- Conocer e identificar los consumos energéticos y las principales fuentes de emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI).
- Favorecer la aplicación de técnicas más eficientes en las diferentes actividades, persiguiendo así un ahorro de costes.
- Mejorar la competitividad de la compañía gracias al carácter innovador y voluntario de esta iniciativa.
- Comunicar e informar de forma transparente y fiable los compromisos con el medio ambiente y el desarrollo sostenible.

El GHG Protocol incluye los 6 Gases de Efecto Invernadero (GEI) de referencia en el Protocolo de Kioto: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC y SF<sub>6</sub>, presentando cada uno de ellos un Potencial de Calentamiento Global diferente. En este proyecto se tuvieron en cuenta todos los GEI mencionados, aunque las fuentes de emisión del sector hotelero sólo emiten cuatro de ellos: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O y HFC.

- Emisiones generadas por las fugas de gas refrigerante en aires acondicionados: HFC.
- Emisiones de combustible de la maquinaria de los hoteles: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O.
- Emisiones de los generadores eléctricos: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O.
- Emisiones asociadas al consumo de energía eléctrica: CO<sub>2</sub>.
- Emisiones asociadas al consumo de agua: CO<sub>2</sub>.

La huella de carbono de organización de ILUNION Hotels en el año 2014, contemplado como año base del cálculo, ha resultado en un total de **10.323 t CO<sub>2</sub>e**.

Dentro de este impacto, se observa que las emisiones directas representan el 44% de las emisiones de GEI de la organización, mientras que aquellas indirectas suponen el 55% y otras emisiones indirectas de acción voluntaria alcanzan el 1% del total. En conclusión, el 55% de las emisiones se asocian al consumo de electricidad, mientras que un 27% corresponden al consumo de combustibles fósiles, seguido por un 17% en emisiones asociadas a fugas de gases refrigerantes de los sistemas de aire acondicionado.



<b>Indicadores ambientales 2014<sup>(1)</sup></b>	<b>División Business &amp; Facility Services</b>	<b>División Sociosanitaria</b>	<b>División Hoteles, Catering y Ocio</b>	<b>División Consultoría<sup>(2)</sup></b>	<b>División Comercialización</b>
<b>Consumo de materiales</b>					
Consumo total de papel no reciclado (kg)	29.458,90	3.200,00	20.251,00	1.712,00	7.801,00
Consumo total de tóner (kg)	28,00	98,40	111,50	0,00	515,00
Consumo total de papel reciclado (kg)	408,50	1.870,00	n.d.	65,00	n.d.
<b>Consumo de energía y reducción del consumo energético</b>					
Consumo energético interno: consumo de electricidad (kw)	40.490.584,00	4.456.020,40	17.218.422,00	1.111.490,93	2.138.199,00
Consumo energético interno: Consumo total de energía (kw)	337.372.440,40	6.270.462,40	31.151.573,00	1.111.490,93	2.138.199,00
<b>Consumo de agua</b>					
Consumo de agua obtenida de la red pública (m <sup>3</sup> )	1.871.035,28	59.771,46	265.091,99	780,58	40.530,75
<b>Efluentes y residuos</b>					
Cantidad de residuos peligrosos y no peligrosos generados (toneladas)	4.187,93	534,23	215.338,80	2.720,00	315,00

Notas:

(1) En 2014, el estado de avance en términos de sistematización de la gestión ambiental en las empresas de ILUNION, no ha permitido recopilar y aportar información agregada en relación a algunos de estos indicadores.

(2) La información ambiental de la División Consultoría incluye también los datos recopilados sobre los consumos del edificio corporativo de ILUNION.

# Premios



## PREMIO "EMPRESA CON MAYOR PROMOCIÓN DEL EMPLEO"

Entidad que convoca: Revista Capital.

Entidad premiada: GRUPO EMPRESARIAL ILUNION.

## PREMIO AL MEJOR CONTACT CENTER 2013

Entidad que convoca: Revista ContactCenter.

Entidad premiada: ILUNION CONTACT CENTER.

## PREMIO AL MEJOR SERVICIO AL CIUDADANO, por el Servicio de Información y Atención al Ciudadano que se presta para el Ministerio de Justicia

Entidad que convoca: Revista ContactCenter.

Entidad premiada: ILUNION CONTACT CENTER.

## PREMIO "MEJOR SOLUCIÓN IT EN ECONOMÍA SOCIAL", por la solución implantada por el proveedor tecnológico Altitude utilizado por la ONCE (ARCO y SAC) para atender a sus vendedores y clientes

Entidad que convoca: Revista ContactCenter.

Entidad premiada: ILUNION CONTACT CENTER.

## PREMIO "MEJOR CONTACT CENTER DE APOYO AL eCOMMERCE", por el servicio que se presta para Renfe Operadora, "Servicio Integral Online para clientes y Distribuidores (ASISTA)"

Entidad que convoca: Revista ContactCenter.

Entidad premiada: ILUNION CONTACT CENTER.

## PREMIO DE LA ASOCIACIÓN DE PADRES DE NIÑOS CON CÁNCER

Entidad que convoca: Asociación de Padres de Niños con Cáncer.

Entidad premiada: Servimedia.

## PREMIO DE LA ASOCIACIÓN DE EDITORIALES DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS

Entidad que convoca: Asociación de Editoriales de Publicaciones Periódicas.

Entidad premiada: Servimedia

## MENCIÓN ESPECIAL DEL JURADO DE LOS PREMIOS ONDAS

Entidad que convoca: Cadena Ser.

Entidad premiada: Servimedia.

## FINALISTA AL PREMIO ATLANTE

Entidad que convoca: Institución Foment del Treball.

Entidad premiada: ILUNION FACILITY SERVICES.

## ACCÉSIT AL "MEJOR PUESTO ADAPTADO" EN EMPRESAS

Entidad que convoca: Fundación SER-MES.

Entidad premiada: ILUNION FACILITY SERVICES

## PREMIO POR FOMENTAR Y CREAR EMPLEO ENTRE LAS PERSONAS SORDAS, Y POR IMPULSAR UN ENTORNO LABORAL ACCESIBLE PARA ESTE COLECTIVO (Premios "Juan Luis Marroquín")

Entidad que convoca: Confederación Estatal de Personas Sordas

Entidad premiada: ILUNION FACILITY SERVICES

## DISTINCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL, SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DE RENFE OPERADORA, EN SU EXCLUSIVA MODALIDAD ORO, A UN VIGILANTE POR MANTENER CON VIDA A UN VIAJERO EN PARADA CARDIORESPIRATORIA

Entidad que convoca: Renfe.

Entidad premiada: ILUNION SEGURIDAD.

## PREMIO "PROFESIONAL DEL SECTOR" A LA TRABAJADORA SOCIAL MARÍA DÍAZ ALONSO

Entidad que convoca: V Premios SENDA.

Entidad premiada: ILUNION SOCIO SANITARIO.

## RECONOCIMIENTO A PABLO MARTÍN CALDERÓN (DIRECTOR GENERAL) POR SU TRAYECTORIA PROFESIONAL

Entidad que convoca: Asociación Madrileña de Atención a la Dependencia, AMADE, en la quinta edición de los "Premios Profesionales".

Entidad premiada: ILUNION SOCIO SANITARIO.

## RECONOCIMIENTO POR SU ACTUACIÓN EMPRESARIAL

Entidad que convoca: Foro Justicia y Discapacidad, creado por el Consejo General del Poder Judicial.

Entidad premiada: ILUNION LAVANDERÍAS Y SERVICIOS A LA HOSTELERÍA (Lavanderías Industriales Lavanor, Navarra).

## PREMIO TOURISM FOR TOMORROW AWARDS, en la categoría de "Personas"

Entidad que convoca: World Travel & Tourism Council (WTTC).

Entidad premiada: ILUNION HOTELS.

## PREMIO "ESLAINICIATIVA" POR SU BUSCADOR DE VIAJES ACCESIBLES

Entidad que convoca: Fundación Empresa y Sociedad.

Entidad premiada: ILUNION VIAJES.





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