



20
21

**INFORME DE
SOSTENIBILIDAD**

**MÁS SOSTENIBILIDAD
MÁS ILUNION**

EXCELENCIA



SOSTENIBILIDAD

TRANSFORMACIÓN

PERSONAS



ÍNDICE

CARTAS

Miguel Carballada Piñeiro

Presidente del Grupo Social ONCE

Alejandro Oñoro Medrano

Consejero Delegado de ILUNION

2

ESTRATEGIA

Un mundo mejor con tod@s incluid@s..... 19

Llewo20

Destino 202521

Sostenibilidad.....22

Contribución ODS23

1

ILUNION

Modelo de negocio..... 13

Estructura 14

Presencia geográfica 14

Hitos 2021 15

2021 en cifras 16

3

GOBIERNO

Órganos de gobierno.....25

Ética y cumplimiento27



4

PERSONAS

Recycling4all.....	30
Impulso del talento	31
Liderazgo y evaluación 360°.....	31
Diversidad: nuestra razón de ser	32
Con perspectiva de género.....	33
Atentos al bienestar y la salud.....	34
Cerca de nuestras personas	35



6

MEDIO AMBIENTE

Bosque ILUNION	38
Energía y lucha contra el Cambio Climático....	39
Agua	40
Economía Circular	41



5

COMUNIDAD

Apoyo al deporte	36
Carreras inclusivas	36
Donaciones solidarias.....	36



7

NUESTRO VALOR EMPRESARIAL

ILUNION Retail.....	44
ILUNION Accesibilidad	45
ILUNION Recycling4all	46
ILUNION Lavanderías.....	48
ILUNION Hotels	50
ILUNION Facility Services.....	52
ILUNION Servicios Industriales.....	53
ILUNION Contact Center BPO.....	54
ILUNION Socio-sanitario	56



MIGUEL CARBALLEDA PIÑEIRO

PRESIDENTE DEL GRUPO SOCIAL ONCE

Querido/a amigo/a,

Un año más, muestra de nuestra rotunda apuesta por la transparencia y por la comunicación abierta a toda la ciudadanía, escribo estas líneas para dar cuenta de la realidad del Grupo Social ONCE en el ejercicio 2021, en el que hemos tratado de recuperar el tiempo que nos robó la pandemia del Coronavirus, de volver a la senda de resultados que nos permitan afianzar nuestro modelo económico y social único en el mundo y, sobre todo, de seguir manteniendo en el centro a las personas, especialmente a las personas que más lo necesitan, como hemos hecho ya durante más de 83 años.

Desde ONCE, Fundación ONCE e ILUNION no hemos cejado en nuestro empeño de hacer posibles nuestras ilusiones: afianzar un modelo de juego responsable, seguro y social que permite dar cobertura integral a más de 70.000 personas ciegas; mantener la fortaleza de la Fundación mejor preparada en el mundo para la atención a las personas con discapacidad; y afianzar ILUNION como el mayor conjunto de empresas de carácter social y el que más empleo genera para personas con discapacidad y en riesgo de exclusión.

Absolutamente todo se lo debemos a nuestros trabajadores y trabajadoras y, muy especialmente, a la sociedad española, a cada ciudadano y a cada ciudadana, que nos muestran y demuestran su confianza y permiten seguir construyendo Grupo Social ONCE.

En estos tiempos extraños que nos toca vivir, que seguramente no son ni peores ni mejores que otros, pero seguro que mucho mejores que cuando nosotros nacimos en 1938, en medio de una guerra (ahora que la guerra de Ucrania nos encoge el corazón), hemos llegado a la conclusión de que lo que nos une, lo que nos permite seguir día a día manteniendo nuestra ilusión y nuestra forma de ser y de ir por la vida, son nuestros valores.

Son los valores los que nos fijan el rumbo y los que nos hacen seguir una línea marcada por el esfuerzo diario y por el hecho de poder mirar a los ojos a las personas, de igual a igual, y preguntarles ¿Qué necesitas? ¿Qué puede hacer el Grupo Social ONCE por ti? Y poder hacerlo siempre y, especialmente, en los momentos en los que la vida suele golpear con más crudeza y en los que las circunstancias pueden ser adversas o incluso sonar insuperables, cuando solo se necesita un poco de ayuda.

Esta es y ha sido siempre la verdadera **legitimidad** de nuestra existencia; escuchar a la ciudadanía para poder acometer una labor de verdadero impacto social. Y todo ello tratamos de hacerlo con **coherencia**, orden y **constancia**, que también son valores que nos definen como Grupo y que les queremos mostrar en este Informe de Valor Compartido, otra forma de seguir compartiendo nuestra realidad, destacar lo que hemos hecho para saltar enseguida hacia nuevos propósitos.

En ejercicio 2021 el Grupo Social ONCE ha impulsado 13.377 empleos y plazas ocupacionales, de los que 13.090 corresponden a personas con discapacidad y 6.133 corresponden a mujeres, de nuevo un logro y un orgullo. Este dato lo hacemos posible con la colaboración de muchas empresas, organizaciones y entidades que confían en nosotros y, sobre todo, en el talento de las personas.

Por nuestra parte, continuamos predicando con el ejemplo y a 31 de diciembre de 2021 trabajaban en el Grupo Social ONCE 71.194 personas (1.221 más que en diciembre de 2020), de las que 41.429 somos personas con algún tipo de discapacidad, un 58,2%. Ahí radica uno de los secretos de nuestro modelo económico y social, la convivencia de **talento** y empatía entre personas con y sin discapacidad, nuestra forma de ser, como demuestra además que superamos las 30.000 mujeres en plantilla (30.483 exactamente), es decir, un 42,8% del total, ratio dos décimas superior al del cierre del ejercicio anterior.

Lo primero, como siempre, las personas, seguida de nuestra dedicación a la inversión social para mejorar sus condiciones de vida: en los años 2017 a 2021, el Grupo Social ONCE ha destinado un total de 1.255 millones de euros a su labor social: la prestación de servicios sociales especializados a personas con ceguera o con deficiencia visual grave, y a la solidaridad con personas con otra discapacidad; lo que ha supuesto una media de 251 millones de euros al año.

Gran parte de esta capacidad de retorno a la ciudadanía, de poder devolver la confianza, tiene que ver con la recuperación en 2021 del nivel de ventas anterior a la pandemia. Si las ventas de lotería responsable, segura y social fueron en 2020 de 1.615,2 millones de euros, datos mínimos de la historia española reciente debido al Covid 19, en 2021 logramos alcanzar los 2.236 millones de euros, solo un 0,9% por debajo de la cifra de 2019. Es una demostración, de nuevo, de la gran acogida que nuestra acción social y económica tienen entre la ciudadanía y cómo nuestros agentes vendedores son una parte más de la sociedad y desde su posición de "centinelas de la ilusión" consiguen transformar solidaridad en más solidaridad.

Mientras, desde la ONCE se mantiene el apoyo sin fisuras a estos agentes vendedores, que en 2021 superaron en algunos momentos las 19.000 personas -todas ellas con discapacidad-, y a los que se realizaron 951 contratos indefinidos, una muestra de nuestra apuesta por el empleo de calidad.

Porque nuestras cuentas son tan claras que no tienen más que imaginar el cupón, ese papel solidario que todos los días recorre pueblos y ciudades, y dividirlo en distintas porciones: de cada 100 euros recaudados, 55,1 vuelven a los ciudadanos en forma de premios; 22,2 euros se destinan a salarios de nuestros vendedores; 10,7 al pago del resto de la plantilla y gastos de gestión (publicidad, sistemas informáticos, limpieza de quioscos, aprovisionamientos...); y 9,6 euros directos a servicios sociales. El resto, 2,4 euros, se divide en una prima de participación para trabajadores, desarrollo de programas especiales para personas ciegas e inversiones de futuro.

Y con ello acometemos nuestra ingente labor social: en 2021 se acercaron a nosotros más de 2.500 personas tras perder la visión, seguramente en uno de los momentos más duros de sus vidas y encontraron un equipo de 1.540 profesionales a su servicio, los mejores del mundo, que les hacen un diseño de vida a medida de su nueva realidad; y nos esforzamos con más de 3.100 personas con sordoceguera, a quienes destinamos más de 84.000 horas de mediación, para evitar su aislamiento, que es muy duro; y seguimos ayudando a más de 7.300 estudiantes ciegos para que lleguen donde sus capacidades les lleven, pero que no se frenen por los obstáculos de la inaccesibilidad o, aún peor, de las barreras mentales; o hemos entregado 106 perros guías, recuperando el ritmo de estas entrañables acciones.

Mientras, desde nuestra querida Fundación ONCE, la mejor preparada y dotada del mundo para las personas con discapacidad, destinamos 106,2 millones de euros, entre otras acciones, a invertir en 2.729 proyectos presentados en todos los rincones de la geografía, el 67,9% destinados a empleo y formación y el 32,1% restante a accesibilidad. Y se impulsaron más de 185 convenios de colaboración de todo tipo: empleo, formación, universidad, accesibilidad, comunicación...

Nuestras empresas sociales ILUNION no cejaron en su empeño y, al ritmo del resto del Grupo, retomaron los datos anteriores a la pandemia, recuperando prácticamente facturación y, sobre todo, el empleo. Un total de 904,1 millones de euros de facturación impulsaron el crecimiento de la plantilla y, de nuevo, la apuesta por la calidad en el empleo, con 1.667 nuevos contratos indefinidos, así como la creación de una nueva división de economía circular, ligada a los tiempos, las nuevas realidades y el **compromiso** de marca.

Además de estos datos, les facilito una información que considero relevante, sobre un estudio realizado por la firma PwC que cuantifica el impacto del Grupo Social ONCE en 2021 sobre el empleo y la generación de riqueza en España: con nuestra actividad y la que impulsamos hemos contribuido al PIB en 3.284 millones de euros, un 0,27% del total y uno de cada 367 euros generados; y hemos contribuido al empleo con 102.899 puestos, un 0,51% del empleo nacional y uno de cada 196 puestos de trabajo generados en nuestro país en 2021. Esto demuestra nuestro compromiso y, sobre todo, nuestra intensidad en generar empleo de calidad y para personas con mayores dificultades.

Comenzamos 2021 con el susto de la tormenta Filomena y allí estuvo de nuevo el Grupo Social ONCE, al lado de los ciudadanos con más problemas, ayudándoles en su realidad cotidiana, como acceder a la salud o la alimentación; mantuvimos nuestro esfuerzo centrado en los efectos de la pandemia, especialmente para evitar situaciones como la soledad de nuestros mayores, que nos preocupa y ocupa; y nos hemos sumado a la recuperación de nuestra querida Isla de La Palma, desde el inicio, con la donación de más de 33.000 gafas para cuidar la vista de palmeros y palmeras y muchas otras iniciativas.

A la hora de cerrar estas líneas acabo de recibir la noticia de que un grupo de voluntarios del Grupo Social ONCE ha regresado de la frontera de Ucrania después de hacer llegar material para ucranianos ciegos y todo tipo de enseres a personas afectadas por la cruel guerra: varias personas ciegas refugiadas están ya aprendiendo a moverse por España gracias a nuestros técnicos de rehabilitación; algunos centenares de refugiados se protegen en nuestros hoteles ILUNION; y más de 150 familias de trabajadores y trabajadoras, compañeros y compañeras del Grupo, se han ofrecido para acoger refugiados con y sin discapacidad.

Estos son los valores de los que les hablaba al principio; valores convertidos en realidades: solidaridad con todas las personas con discapacidad; honestidad para hacer bien las cosas; **humildad** para recordar de dónde venimos y hacia dónde vamos. Valores que nosotros hemos querido identificar con los colores, porque no queremos entender la vida solo en blanco y negro, y estamos convencidos de que el color ayuda a expresar sentimientos. En 2021 hemos vuelto a demostrar que somos resistentes y luchadores; que la ilusión puede con todo y que somos iguales desde la diferencia, que somos iguales desde la **diversidad**. Muchas gracias por compartir el Grupo Social ONCE y no olvidéis llenar el mundo de color, de un mosaico de talento que es lo que tenéis todos y cada uno de vosotros y vosotras.



ALEJANDRO OÑORO MEDRANO

CONSEJERO DELEGADO DE ILUNION

Dejamos atrás 2021 con la seguridad de haber sabido superar un periodo difícil, una coyuntura inédita, sin perder la esencia de lo que somos y con una visión muy clara de lo que queremos ser. Retomamos la senda de progreso y nos dirigimos hacia un ILUNION más excelente, sostenible, solidario, moderno y profesional, referente de la economía inclusiva.

Hemos logrado cerrar el ejercicio despegando en facturación y resultados, con todas nuestras líneas de negocio activas generando, en la mayoría de los casos, cifras positivas. Nuestra capacidad de mejora en eficiencia y nuestra adaptación a las condiciones de mercado definidas por la pandemia, se han reflejado en un año 2021 que ha ido de menos a más.

ILUNION cerró el ejercicio 2021 con unas ventas de 904,1 millones de euros, lo que supuso un incremento de más del 10% respecto al año anterior, y un EBITDA de 45,7 millones de euros, dejando atrás los valores negativos de 2020. Al mismo tiempo, hemos seguido creando empleo para personas con discapacidad que representan el 41,5% de nuestra plantilla.

Esta evolución está muy relacionada con el empeño y el compromiso de las personas que formamos ILUNION. Un equipo de grandes profesionales en el que la apuesta por el talento, la humildad y el esfuerzo, han definido siempre nuestra razón de ser: una empresa humana y con propósito, que crece y se reinventa a pesar de las adversidades.

El desarrollo del Plan Estratégico 2020-2025 ha sido fundamental para mantener un rumbo decidido. Cimentado en cuatro pilares -Personas, Transformación, Excelencia y Sostenibilidad- y dos ejes de actuación -Experiencia de Empleado y la Experiencia de Cliente-, define nuestra voluntad de crecer y ser competitivos. Todo ello, manteniendo nuestro compromiso de creación de empleo de calidad para personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables.

Para reforzar y definir claramente el camino que queremos seguir, en 2021 hemos enunciado nuestro propósito: '**Construir un mundo mejor con tod@s incluid@s**'. Estas palabras reflejan nuestra ambición y nuestra irrenunciable dimensión social, a la que vamos a añadir con mayor fuerza un compromiso ambiental.

Nos sumamos de forma decidida al reto de la descarbonización y el cumplimiento de los objetivos climáticos en Europa integrando la sostenibilidad en la gestión de la compañía. Para ello, asumimos el objetivo de reducir en 2025 nuestras emisiones de CO₂ en un 30% respecto a 2019 y alcanzar la neutralidad en carbono en 2040.

Esta revolución transformará los mercados y brindará nuevas oportunidades de creación de empleo. Por ello, ILUNION ratifica su apuesta por aquellos nichos de actividad que nos conducen a una prosperidad compartida. Prueba de ello es la puesta en marcha de proyectos como Llewo, Recycling4all y Bosque ILUNION que aúnan rentabilidad, impacto social y descarbonización.

ILUNION se consolida como una empresa más fuerte en su gestión de los aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno y más determinada en su capacidad de contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El aprendizaje logrado gracias al desarrollo del Plan Director de RSC 2018-2021 nos conduce a un escenario sobre el que construiremos nuestra nueva estrategia de sostenibilidad.

Estamos convencidos de que multiplicar ILUNION, lo que somos y lo que hacemos, conlleva integrar la sostenibilidad en nuestra forma de avanzar. Ya estamos trabajando en ello. Os invito a conocer nuestro progreso en 2021, en **nuestro propósito de construir un mundo mejor con tod@s incluid@s**, leyendo este informe.

ILUNION

ILUNION es la marca de las empresas del Grupo Social ONCE, formada por la ONCE, Fundación ONCE e ILUNION. Una organización única que quiere contribuir a la generación y divulgación de un modelo de desarrollo económico inclusivo y sostenible.

ILUNION tiene como misión, desde el marco de un proyecto empresarial innovador y rentable, la creación de empleo de calidad para personas con discapacidad y la inclusión de otros colectivos vulnerables.

El compromiso social de ILUNION, la excelencia, la rentabilidad y la competitividad ponen de manifiesto que es posible estar a la cabeza de la vanguardia empresarial generando prosperidad, oportunidades y valor compartido para toda la sociedad. De ahí el propósito de la organización: 'Construir un mundo mejor con tod@s incluid@s'.

MODELO DE NEGOCIO

ILUNION demuestra que es posible desarrollar una actividad empresarial desde el compromiso con las personas y generar un impacto positivo. Una forma de avanzar y hacer empresa que tiene una vocación transformadora.

Con este propósito, ILUNION pone en marcha distintos sectores de actividad alineados con la Sostenibilidad, invierte en innovación social y establece alianzas con entidades estratégicas y clientes que entienden la relevancia de generar valor compartido.



ESTRUCTURA

ILUNION es un grupo empresarial formado por seis divisiones que desarrollan más de 50 líneas de negocio. Se trata de una empresa única por su amplia y diversificada oferta de servicios, así como por su capacidad de respuesta, lo que permite ofrecer a sus clientes un universo de soluciones desarrolladas desde la inclusión y el compromiso con la Sostenibilidad.



COMERCIALIZACIÓN

Retail
Correduría de Seguros
Ibéricos de Azuaga



CONSULTORÍA

Capital Humano
Accesibilidad
IT Services



ECONOMÍA CIRCULAR

Recycling4all



HOTELERA Y HOSPITALARIA

Lavanderías
Hotels



SERVICIOS

Facility Services
Servicios Industriales
Contact Center BPO
Automoción



SOCIOSANITARIA

Sociosanitario
Fisioterapia y Salud

PRESENCIA GEOGRÁFICA

ILUNION apuesta por el crecimiento y la internacionalización, mostrando en otras economías y mercados la viabilidad de una empresa centrada en las personas.



HITOS 2021

FEBRERO

ILUNION aprueba su **Política de Derechos Humanos** y su **Política de Medio Ambiente y Lucha Contra el Cambio Climático**.

ILUNION Hotels inaugura un nuevo hotel en San Sebastián.

ILUNION se une con Enagás para crear **Llewo**, un operador logístico sostenible de última milla.

MARZO

ILUNION aprueba su **Política de Compliance Tributario**.

ILUNION IT Services e **ILUNION Contact Center BPO** obtienen el sello de Excelencia Europea **EFQM +400**.

ABRIL

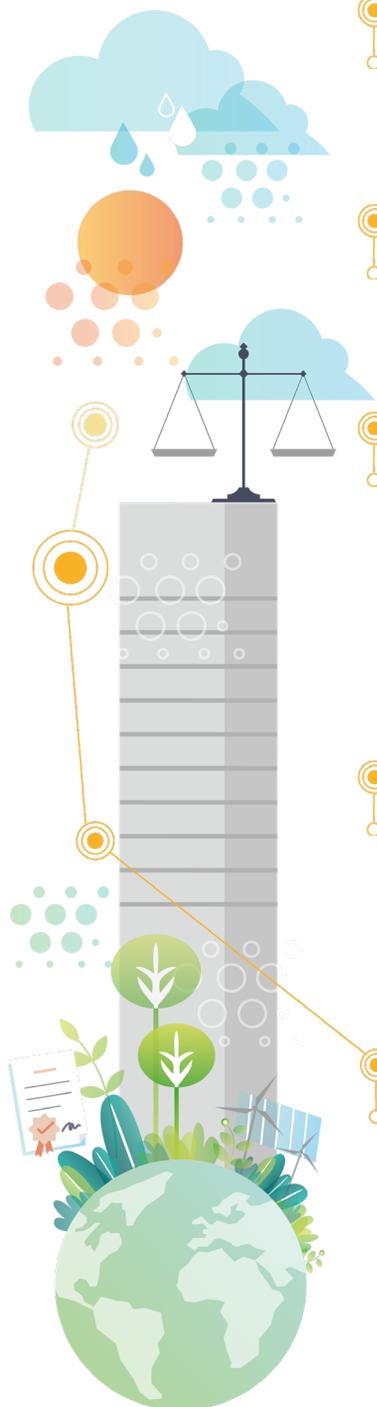
ILUNION refuerza su **área de servicios industriales en Andalucía** con la incorporación de dos centros especiales de empleo.

ILUNION Hotels incorpora a la cadena el hotel **ILUNION San Mamés**.

ILUNION Lavanderías instala planta solar fotovoltaica en Sevilla con 885 placas y una potencia de 339 Kwh pico.

MAYO

El **Fondo Social Europeo**, a través de CEPES, **financia tres proyectos** de ILUNION **para fortalecer** sus unidades de apoyo **y potenciar la inclusión social y laboral** de las personas con discapacidad.



JULIO

ILUNION lanza **Transforma**, una **plataforma de ideas** para impulsar la transformación y creatividad de forma interna.

SEPTIEMBRE

Tercer puesto del ranking **Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo** para el **Grupo Social ONCE (GSO)**.

OCTUBRE

El proyecto **Recycling4all**, de ILUNION y la Fundación Repsol, recibe el **V Premio Empresarial de Vocento** en la categoría de Integración Laboral.

El proyecto **ILUNION Digital Workplace** es reconocido por Forética en su iniciativa '**JOBS 2030 – Futuro del Trabajo**'.

NOVIEMBRE

ILUNION Hotels recibe el premio al **Mejor Proyecto de Turismo Responsable**.

Nace **ILUNION Accesibilidad**, la mayor **compañía especializada en Accesibilidad Universal**.

DICIEMBRE

ILUNION galardonado por el **ARHOE** (Comisión Nacional para la Racionalización de los Horarios Españoles) **por su labor social e iniciativas en inclusión, diversidad e igualdad**.

El proyecto **0-STEAM** de **ILUNION Lavanderías** seleccionado como uno de los **101 Ejemplos Empresariales de Acciones #PorElClima**.

2021 EN CIFRAS

PRINCIPALES MAGNITUDES Y RESULTADOS ECONÓMICOS (Millones €)

 Ventas
904,1 M€

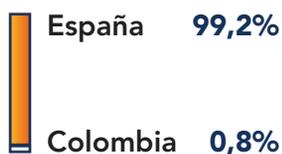
 Ebitda
45,7 M€

 Inversiones
36,2 M€

CADENA DE SUMINISTRO



Volumen
277,9 (M€)

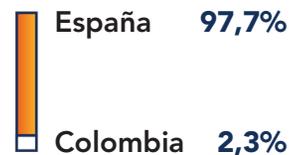


 78%

Índice de satisfacción



Nº proveedores
8.061



FISCALIDAD RESPONSABLE



Contribución a la administración (k= Miles €)

Seguridad Social
164.545 k€

Imptos. indirectos
39.841 k€

Imptos. directos
117.791 k€

Otros
5.027 k€



Impuestos (Imptos.) pagados sobre beneficios por países (k= Miles €)

 España
2.124,4 k€

 Portugal
19,2 k€

 Andorra
0 k€

 Colombia
-113,2 k€

2021 EN CIFRAS

COMERCIALIZACIÓN



Ventas
38,2 M€



Ebitda
-1,4 M€



Inversión
0,7 M€



Empleados
478



PCD
354



Centros de trabajo
92



CEEs
86

Impactos en medios
39.000

Contenidos impresos/digitales
4.800

Tiendas de conveniencia
85

Productos de merchandising
1.050.000

Lotes de Navidad
89.906

Pólizas de seguro
17.997

CONSULTORÍA



Ventas
47,1 M€



Ebitda
2,2 M€



Inversión
0,2 M€



Empleados
949



PCD
188



Centros de trabajo
15



CEEs
6

Proyectos Accesibilidad
95

Contratos de trabajo
3.644

Contratos de trabajo
PCD **324**

Intervenciones IT
22.958

ECONOMÍA CIRCULAR



Ventas
13,8 M€



Ebitda
2 M€



Inversión
0,8 M€



Empleados
170



PCD
108



Centros de trabajo
6



CEEs
2

Tn RAEE Procesadas
16.405

Tn RAEE Transportadas
60.636

% Valoración de residuos
94%

HOTELERA Y HOSPITALARIA

 Ventas
222,6 M€

 Ebitda
24,1 M€

 Inversión
26,8 M€

 Empleados
6.546

 PCD
4.711

 Centros de trabajo
73

 CEEs
47

Plantas lavandería Industrial
45

Tn Ropa Procesada
179.447

Hoteles
28

Habitaciones disponibles
1.231.990

SERVICIOS

 Ventas
545 M€

 Ebitda
20,2 M€

 Inversión
1,9 M€

 Empleados
26.353

 PCD
8.972

 Centros de trabajo
250

 CEEs
85

Vigilantes de Seguridad
5.229 /106 PCD

Servicio Mantenimiento Integral
345

Contactos Gestionados
32.237.959

Centros donde se presta servicio
9.714

Alumnos formados fuego y conducción
3.028

Producción de vehículos
168.426

SOCIOSANITARIA

 Ventas
24 M€

 Ebitda
2 M€

 Inversión
0,4 M€

 Empleados
933

 PCD
256

 Centros de trabajo
31

 CEEs
9

Tratamientos Fisioterapia
32.184

Centros → Residencias 7
→ Día 11

Usuarios → TAD 1.056
→ Centros 883

* La suma de los datos de plantilla, ventas, número de centros de trabajo y CEEs de cada una de las Divisiones, no coinciden con los datos totales del Grupo, dado que no se incluyen los de los centros de trabajo de servicios corporativos, ni los de las empresas que no forman parte de ninguna División.

2

ESTRATEGIA

ILUNION se compromete con las generaciones futuras, a través de la búsqueda de oportunidades, la visión a medio y largo plazo, y la transformación como respuesta a la realidad cambiante de los mercados.

○ UN MUNDO MEJOR CON TOD@S INCLUID@S

Con este propósito, ILUNION reafirma su compromiso por la inclusión de todos los colectivos vulnerables y en riesgo de exclusión.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS PARA ALCANZAR NUESTRO PROPÓSITO

- **Generación de empleo de calidad** para personas con discapacidad en general y afiliados en particular, incluyendo otros colectivos vulnerables.
- **Reconocimiento y valor de marca** a través de una mayor participación institucional y de nuestros embajadores de marca.
- **Desarrollo de un modelo de liderazgo y compromiso** que apueste por la formación y ponga foco en la diversidad, la inclusión, la igualdad de oportunidades y la Accesibilidad Universal.
- **Atracción de talento y marca empleadora**, queremos atraer talento externo y convertirnos en 'el mejor lugar para trabajar en España'.
- **Crecimiento sostenible y rentable**, tanto nacional como internacional a través de alianzas estratégicas, el control del endeudamiento, una adecuada gestión de riesgos y continuidad de negocio, y la optimización de la cartera de clientes.
- **Transformación organizacional**, tanto cultural como digital, para ser más ágiles, más eficientes y optimizar el talento.
- **La excelencia es nuestro único camino** para ser reconocida como empresa sobresaliente. Tomamos como marco de referencia el Modelo EFQM 2020 y compartiremos nuestras buenas prácticas con nuestros grupos de interés.
- **Sostenibilidad** desde las tres vertientes ASG (ambiental, social y de buen gobierno) incorporando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la agenda 2030, reforzando la importancia de la gestión ética y el compliance.
- **Impulso de la cultura de creatividad y la innovación** en procesos, servicios, productos y tecnología para identificar futuras oportunidades de inversión.

LLEWO

PROGRESO SOCIAL Y PROTECCIÓN AMBIENTAL



3.600.000
PAQUETES ENTREGADOS
EN 23 PROVINCIAS

Llewo es un operador líder de última milla logística, cuya flota está formada por vehículos propulsados por Gas Natural Vehicular (GNC y GNL), vehículos eléctricos y triciclos de pedaleo asistido para el reparto urbano.

392
TRABAJADORES



20
NUEVOS PUESTOS
PARA PCD



EN **21**

291 Tn CO₂

4,7 kg NO₂

2,2 kg PARTÍCULAS NEGRAS



Su apuesta por combustibles alternativos evita la contaminación global y local. Esta última es responsable del dañino smog fotoquímico de las ciudades.

🎯 DESTINO 2025

Los grandes retos de ILUNION para el próximo **Plan Estratégico 2022-2025** son dos: el **empleo de calidad** para personas con discapacidad y otros colectivos en riesgo de exclusión y el **incremento de la rentabilidad**. Para ello, contamos con una estrategia basada en cuatro pilares: **Personas, Transformación, Excelencia y Sostenibilidad** que servirán como palanca para el cumplimiento de la visión y el propósito de ILUNION. Además, como ejes de actuación transversales, se impulsarán la **experiencia de cliente, la experiencia del empleado, la innovación y la digitalización**.

Todas las empresas de ILUNION trabajan en estos ejes y comparten proyectos transversales que fortalecen la identidad y el propósito común. A continuación, se muestran los más relevantes de 2021.

REVOLUCIONA

Una iniciativa de gestión de proyectos para **acelerar la transformación** en ILUNION, **fomentar el trabajo colaborativo e identificar el talento interno**. Se han llevado a cabo **más de 200 proyectos** en temáticas como la experiencia de los empleados, la experiencia de cliente o el análisis de nuevos negocios, en los que participaron **más de 300 personas**.

TRANSFORMA

Plataforma digital a través de la que los empleados pueden plantear retos y dar ideas para afrontar dichos desafíos. En 2021 **se plantearon 10 retos** y se recogieron **más de 250 ideas**. El primer reto invitó a los equipos a aportar ideas sobre cómo potenciar la **#Sostenibilidad** en ILUNION. Se recibieron 37 propuestas y la ganadora fue **'Bosque ILUNION'**, un proyecto de absorción de emisiones.

#DIBUJEMOSELFUTURO

Este proyecto está destinado a mostrar la **visión que los empleados tienen sobre la compañía** y sus necesidades, para conocer en profundidad cuáles son las áreas en las que **ILUNION** debe avanzar **para convertirse en el mejor lugar para trabajar**. Para ello, se lanzó la primera **Encuesta Compromiso ILUNION a todos los trabajadores**.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Puesta en marcha del proyecto **'Aloha'** con objeto de mejorar la experiencia de cliente.
- Habilitación de la plataforma **'People'**, un nuevo portal del empleado para gestionar la comunicación interna.
- Se continúa avanzando en **ciberseguridad** y formación a través del proyecto **'Digital Workplace'**.

CENTRO DE CONOCIMIENTO

Se ha creado un **centro de conocimiento digital** para potenciar y reforzar el aprendizaje interno y externo en ILUNION. Este espacio está dividido en **distintas bibliotecas** a modo de repositorio de buenas prácticas internas y externas, benchmarking, asistencia a jornadas y eventos, entre otros.

○ SOSTENIBILIDAD

La **Sostenibilidad** forma parte de la **estrategia de ILUNION**. Con el fin de integrarla, de manera transversal, a través de la operativa y proyectos de la empresa, ILUNION genera planes específicos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Sostenibilidad. Tras cuatro años de trabajo, el primer Plan Director de RSC de ILUNION ha finalizado en 2021.

El **Plan Director de RSC 2018-2021** ha supuesto la aplicación de 39 medidas enmarcadas en siete grandes proyectos alienados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Esta experiencia ha transformado la cultura de gestión de ILUNION, hasta hacer de la Sostenibilidad uno de los pilares de su estrategia empresarial.



La actualización del **Plan Estratégico**, con el nuevo horizonte 2022-2025, servirá como punto de partida para la formulación del **nuevo Plan Director de Sostenibilidad de ILUNION**. El diseño de la nueva estrategia de Sostenibilidad será una herramienta para impulsar el propósito de ILUNION, en el que la creciente regulación en torno a los **aspectos ASG**, la lucha contra el cambio climático y la transición a un sistema productivo más sostenible, tendrán un papel relevante.

CONTRIBUCIÓN ODS



HAMBRE CERO

- ILUNION junto a Grupo Social ONCE donan **279.049 kg** de alimentos para la **Federación Española de Bancos de Alimentos**.
- ILUNION Hotels dona más de **una tonelada de legumbres** y aporta fondos para la **compra de alimentos de familias vulnerables**.



SALUD Y BIENESTAR

- ILUNION Sociosanitario obtiene la certificación **Organización Saludable de AENOR**.
- **Dragonfly Evolution**, proyecto para **fomentar hábitos saludables** en los Centros Especiales de Empleo de ILUNION Lavanderías.
- ILUNION Sociosanitario y el Ayuntamiento de Madrid, crean el **clúster MAD e-Health** para **mejorar la calidad de vida de las personas mayores**, e impulsar el sector de la **salud digital**.



IGUALDAD DE GÉNERO

- **Inclusión laboral de 65 mujeres** en situación de **violencia de género**.
- **Atención a 95 trabajadoras** en situación de **violencia de género**.
- Creación del **buzón 'Soporte Equipos Igualdad ILUNION'** para consultas y dudas en materia de igualdad.
- **ILUNION Facility Services** lanza la campaña **'Escucha a tu compañera'** para identificar y ayudar a compañeras en situación de violencia de género.
- **Gestionadas 24 reclamaciones** presentadas a las Comisiones Antiacoso.



AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

- **Ahorro 8-10% en el consumo de agua** de **ILUNION Lavanderías** tras la instalación de prensas para la extracción mecánica de agua reutilizable en el proceso de lavado.
- **Reducción del 5% en el consumo de agua** de **ILUNION Sociosanitario**.



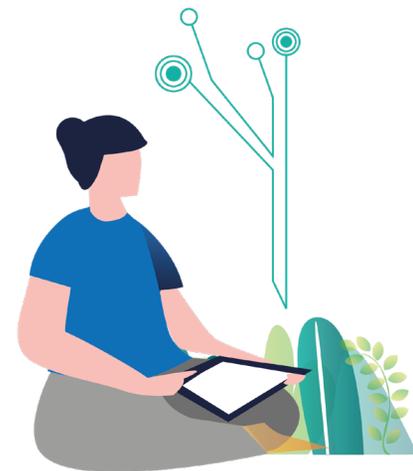
ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

- **Instalación de placas fotovoltaicas** en ILUNION Lavanderías, ILUNION Hotels, ILUNION Reciclados e ILUNION Sociosanitario.
- **ILUNION Hotels** dispone de **13 puntos de carga** para **coches eléctricos**.



TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- **378 empleos** creados para **personas con discapacidad**.
- **Aprobación de la Política de DDHH de ILUNION**.
- Proyecto Alianza **'Juntos por la inclusión social'** de 3M con ILUNION Facility Services desarrollado en la planta de 3M de Rivas, para dar **oportunidades de empleo a personas con discapacidad**.





REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- Inserción laboral de 18 de personas de etnia gitana.
- ILUNION Contact Center BPO crea 26 puestos de trabajo para personas con discapacidad en entornos rurales.
- Diversas acciones de patrocinio deportivo, empleo y cultura llevadas a cabo por ILUNION Reciclados, ILUNION Fisioterapia y Salud, ILUNION Contact Center e ILUNION Hotels.



CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

- Creación de ILUNION Accesibilidad, convirtiéndose en la mayor compañía especializada en Accesibilidad Universal.



PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

- LUNION se une con Enagás para crear Llewo, un operador logístico sostenible.
- Enriqueta Regala Bonito completa su catálogo de productos a base de materiales reciclados.



ACCIÓN POR EL CLIMA

- ILUNION desarrolla un Plan de Descarbonización con el objetivo de alcanzar la neutralidad en carbono en 2040.
- Aprobación de la Política de Medio Ambiente y contra el Cambio Climático.
- Proyecto de compensación de emisiones 'Bosque ILUNION' en Cáceres, que permitirá la captura de 13.514 toneladas de CO₂.
- 100% de la electricidad consumida por ILUNION Hotels y los edificios Torre ILUNION y Mizar es de origen renovable.
- Crecimiento del consumo de energías renovables en un 65,4% respecto a 2020.



VIDA SUBMARINA

- Recogida de más de 300 kg de residuos en playas y limpieza de fondos marinos.



PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

- Culmina el Plan Director de RSC 2018-2021 de ILUNION.
- Aprobación de los documentos vertebradores del Sistema de Compliance Tributario y nombramiento de su órgano de control.
- Publicación del tercer Estado de Información no Financiera y Diversidad.



ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- ILUNION se convierte en miembro del Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible (WBCSD).
- ILUNION es miembro activo de Pacto Mundial, Forética, Fundación SERES y Club de Excelencia en Gestión.



3

GOBIERNO

La función de Gobierno en ILUNION tiene como objetivo lograr los compromisos asumidos con sus accionistas e integrar los aspectos ASG en los foros de decisión.

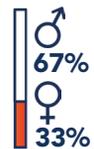
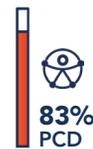
ILUNION cuenta con un modelo de gobernanza responsable ligado a la gestión ética, el cumplimiento normativo, la gestión de riesgos y la protección de los Derechos Humanos.

ÓRGANOS DE GOBIERNO

ILUNION se gestiona a través de un Consejo de Administración, un Comité de Dirección y sus comités dependientes. Dichos comités permiten una mayor independencia de los órganos en la toma de decisiones. En 2021 estuvieron activos 9 comités: Retribuciones, Auditoría, Estrategia económica, Inversiones, Inversiones financieras y financiación, Riesgos, Sostenibilidad, Proyectos y Órgano de prevención penal.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

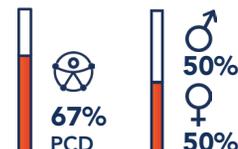
Es el máximo órgano de gobierno de ILUNION. Está formado por **doce miembros**, seis de la ONCE y seis de Fundación ONCE. De éstos últimos, cinco son representantes del sector asociativo de la discapacidad.



José Luis Pinto Barroso	Patricia Sanz Cameo	Ricardo Sánchez Cánovas	Virginia Carcedo Illera	Anxo Antón Queiruga	
Miguel Carballada Piñeiro					Alberto Durán López
Alejandro Oñoro Medrano	Concepción Díaz Robledo	Mario Puerto Gurrea	José Luis Aedo Cuevas	Manuela Antonia Muro Ramos	

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Es el órgano colegiado de gestión interna, dirección y análisis para la toma de decisiones liderado por el Consejero Delegado.



D.C. Económico-Financiera

D.C. Personas y Organización

D.C. Experiencia de Cliente, Digitalización y Marca

D.C. Estrategia e Innovación

D. Asesoría Jurídica

Consejero Delegado



D. División de Comercialización

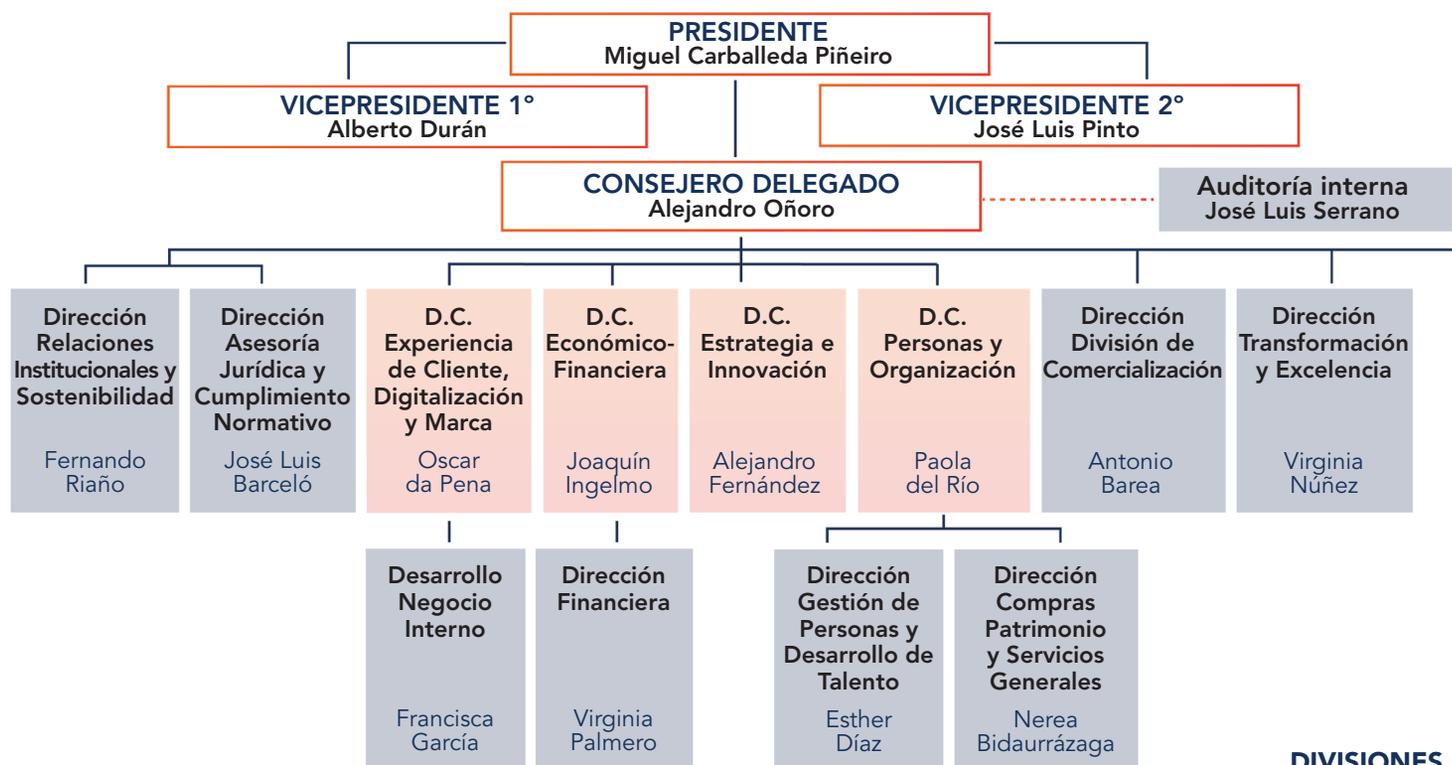
D. Gestión de Personas y Desarrollo de Talento

D. Financiera

D. Compras, Patrimonio y Servicios Generales

D. Transformación y Excelencia

D. Desarrollo Negocio Interno



DIVISIONES



📅 ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Para ILUNION la confianza de sus grupos de interés se fundamenta en la integridad, entendida como la actuación ética y honesta. Por ello dispone de un conjunto de herramientas que garantizan un comportamiento empresarial responsable.

CÓDIGO ÉTICO DE CONDUCTA

LUNION cuenta con varios protocolos para orientar el comportamiento ético.

El **Canal Ético** es la herramienta para **remitir consultas, propuestas de mejora y denuncias de comportamientos** contrarios al Código Ético. La gestión corresponde al **Grupo de Ética del Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE**. En 2021 se recibió una denuncia y una queja.



- ✓ Código Ético de Conducta para Consejeros, Directivos, Mandos Intermedios y Responsables de Gestión sin Rango Directivo.
- ✓ Manual de pautas de conducta ética para Consejeros y Directivos.
- ✓ Manual de pautas de conducta ética para Mandos Intermedios y otros Responsables de Gestión sin Rango Directivo.



- ✓ Código Ético y Guía de Conducta de los Trabajadores y Trabajadoras.

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

El compromiso de ILUNION con el respeto y la protección de los Derechos Humanos (DDHH) se enmarca en la **Política de Derechos Humanos**, aprobada en febrero de 2021. Además, dispone de un **modelo de prevención de delitos** para garantizar la **debida diligencia** y el **cumplimiento** de las **disposiciones** establecidas por la **Organización Internacional del Trabajo**. En 2021 no se ha recibido ninguna denuncia por vulneración de Derechos Humanos.

Durante 2021 se han realizado mejoras en la **evaluación de riesgos asociados a la gestión de personas** y se ha lanzado un **programa para capacitar y sensibilizar a toda la plantilla en esta materia**.

Para establecer unos principios éticos en la gestión de la cadena de suministro, el Grupo Social ONCE cuenta con un **Código de conducta de proveedores y socios de negocio**. Además, ILUNION dispone de una **Política de Homologación y Selección de Proveedores**.

En el ejercicio 2021 se ha iniciado un proyecto para **evaluar los riesgos de los principales proveedores** de ILUNION y elaborar un **procedimiento de debida diligencia**. Asimismo, han continuado los trabajos vinculados al análisis de riesgos a los **proveedores de ILUNION Lavanderías** con un volumen de contratación **superior a 100.000€**.

SISTEMA DE COMPLIANCE

Para **asegurar la debida diligencia en la lucha contra la corrupción y el soborno** y favorecer una cultura ética, ILUNION dispone de un **Sistema de Gestión de Compliance**, alineado con la norma UNE 19601. Este incluye la **Política de Compliance**, el **Documento Vertebrador del Sistema** y un **Órgano de Prevención Penal**. En 2021 no se han producido denuncias en materia de corrupción y soborno.

El **Sistema de Compliance Tributario** refleja los compromisos de ILUNION con el cumplimiento de las obligaciones fiscales y tributarias. En 2021 el Consejo de Administración aprobó la **Política de Compliance Tributario**; el **Documento Vertebrador del Sistema de Compliance Tributario** y la **Estrategia Fiscal de ILUNION**. Además, se constituyó el **Órgano de Compliance Tributario**.

GESTIÓN DE RIESGOS

ILUNION cuenta con un **Sistema de Gestión Integral de Riesgos** (SIGR o ERM) y una **Política de Riesgos**, alineada con el estándar ISO 31000 y el modelo COSO. El **Comité de Riesgos** es el órgano encargado de desarrollar los principios recogidos en la política y darles recorrido mediante el control, actualización y seguimiento del **Modelo de Gestión de Riesgos de ILUNION**.

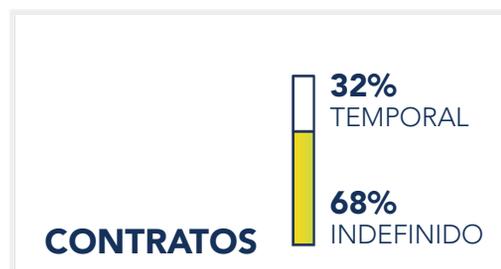
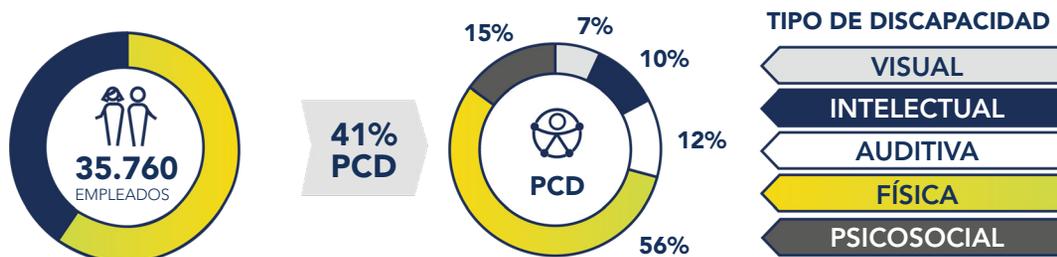
Estratégicos	<ul style="list-style-type: none">✓ Cambios en el marco jurídico.✓ Evolución negativa de la coyuntura económica.✓ Riesgo reputacional y de imagen corporativa.
Operativos	<ul style="list-style-type: none">✓ Riesgos asociados a los sistemas de información y la ciberseguridad.✓ Riesgos vinculados a la retención del talento y la captación de personal.
Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none">✓ Riesgo de incumplimiento por parte de terceros.
Financieros	<ul style="list-style-type: none">✓ Riesgo de tipo de interés y estructura de financiación.

4

PERSONAS

ILUNION es un proyecto de Personas para Personas, esta es su esencia y razón de ser. Su principal objetivo es la creación de empleo para personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables.

ILUNION cuenta con 35.760 profesionales que constituyen un equipo diverso y único. Con su esfuerzo diario, demuestran que la inclusión aporta un valor añadido en todas las líneas de negocio en las que opera.



RECYCLING4ALL

INCLUSIÓN DESDE LA ECONOMÍA CIRCULAR



Recycling4all es la empresa dedicada al transporte y reciclaje de residuos RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos), fruto de la alianza entre ILUNION (75%) y Repsol Impacto Social (25%).



La empresa cubre toda la cadena de valor de esta actividad -recogida, transporte, clasificación, almacenaje, tratamiento, reutilización y valorización de los residuos- y cuenta con cuatro líneas de tratamiento para gestionarlos.

16.405 Tn RAEE GESTIONADAS
60.636 Tn RAEE TRANSPORTADAS
 DE RESIDUOS DE 6 TIPOS



94%



Esta actividad permitió procesar miles de toneladas de residuos. El 94% de ellos fueron recuperados como un recurso valioso para algún proceso productivo, evitando su desecho y la contaminación ambiental que esto provocaría.

● IMPULSO DEL TALENTO

HORAS DE FORMACIÓN

ILUNION desarrolla un modelo de gestión del talento a la medida de los retos y valores que guían a la compañía. La **formación** se concibe como una **herramienta imprescindible para el desarrollo** personal y profesional.

HORAS DE FORMACIÓN



● LIDERAZGO Y EVALUACIÓN 360°

ILUNION cuenta con un modelo de perfil de liderazgo propio y **realiza una valoración 360°** de todos sus **mandos intermedios y del equipo directivo**. La valoración de 2021 obtuvo un **80% de participación**.

FORMACIÓN

PROYECTO 'FORMANDO ILUNION'

Iniciativa creada para **unificar la formación y el aprendizaje** que la Dirección de Gestión de Personas y Desarrollo de Talento, pone a disposición de los equipos.

FORMACIÓN VINCULADA A PROYECTOS ESTRATÉGICOS

Formación en **creatividad e innovación**, dirigida a directivos y mandos intermedios en el marco del proyecto '**Liderazgo 360**'.

FORMACIÓN PARA EMPRESAS EN ERTE

En 2021 varias compañías tuvieron que prorrogar los ERTes, para estos trabajadores se diseñó un **plan de formación específico**.

FORMACIÓN ONLINE

Se ha continuado con el proyecto '**Digital Workplace**' y la formación online '**LinkedIn Learning**'. En 2021 se completaron a través de esta **1.588 cursos**.

☉ DIVERSIDAD: NUESTRA RAZÓN DE SER

La **diversidad** es un **valor distintivo** de ILUNION y un **elemento vertebral** de su cultura interna. Se encuentra presente en todas las facetas de la gestión de recursos humanos, con un especial compromiso en la **contratación de colectivos en situación de vulnerabilidad**.



Además, ILUNION pone especial atención en otros colectivos desfavorecidos, fomentando la contratación de **mujeres en riesgo de exclusión social**.



RECONOCIMIENTOS

ILUNION fue reconocida en la XVI edición de los **Premios ARHOE** con el Premio Empresa '**Por su labor social y sus iniciativas en inclusión, diversidad e igualdad**'. Se han destacado tanto el cumplimiento de horarios, como la conciliación reflejados en sus políticas. Por todo ello, ILUNION se ha alzado como una de las **TOP30 Empresas en España más comprometidas con la Diversidad y la Igualdad**, tal y como se reseña dentro del **Informe Variable'30**.

SENSIBILIZACIÓN

ILUNION participó en la '**VI Factor W Diversity Summit**', el evento nacional de referencia en materia de diversidad e inclusión. ILUNION fue reconocida con la certificación **Top Diversity Company**, siendo una de las compañías más destacadas en el **Informe VariableD'22**, por su compromiso con las **políticas de igualdad, diversidad e inclusión**.

🟡 CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

ILUNION considera de especial relevancia la **igualdad de género** para avanzar en la inclusión. Su ambición es la conquista de una **igualdad real** para todos los **colectivos en riesgo de exclusión social**.

CONTRA EL ACOSO

Las Comisiones Antiacoso han atendido un total de **24 reclamaciones**, de las cuales **9** se han identificado como **situaciones de acoso** y **15 como conflicto**.

VIOLENCIA DE GÉNERO

ILUNION firmó convenios de colaboración con la **FELGTB** para la inclusión laboral de las mujeres trans con discapacidad, **'Hogar Sí'**, para personas sin hogar, así como **CNSE, Fundación ONCE y Asociación Inserta Empleo** para promover la inserción de mujeres víctimas de violencia de género. Además, se atendieron a **95 trabajadoras** en situación de violencia de género, **94% con discapacidad**.

DISCAPACIDAD CON TALENTO EN FEMENINO

ILUNION ES PARA TI

Proyecto para incrementar el número mujeres con discapacidad en puestos generalmente masculinizados. Como resultado, **34 mujeres** se han incorporado en **ILUNION Servicios Industriales**.

ILUNION WOMEN IN TECH

Para incorporar y formar a **mujeres con discapacidad** en puestos de **cualificación técnica y áreas TIC**.

DISTINTIVOS DE IGUALDAD

ILUNION renovó su **Distintivo de Igualdad en la Empresas (DIE)**, otorgado por el Instituto de la Mujer.

CULTURA DE IGUALDAD

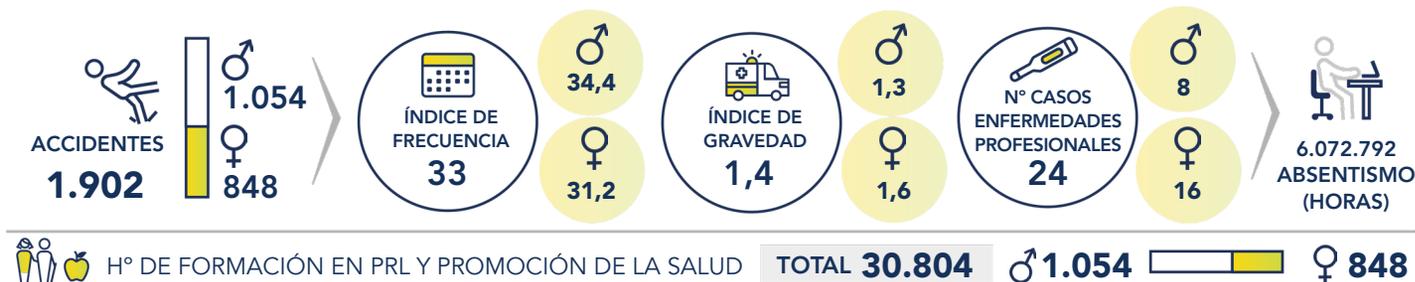
Campaña anual **'Diversidad, la fuerza del talento'** formada por 7 acciones de sensibilización y formación a empleados. Creación del buzón **'Soporte Equipos Igualdad ILUNION'** a través del cual las empresas formulen todas sus consultas en materia de igualdad.

MEJORES PRÁCTICAS DE IGUALDAD

Durante la jornada anual de la Comisión Corporativa de Diversidad e Igualdad, se concedieron reconocimientos a Fitex ILUNION, con la medida **'Promoción del teletrabajo de mujeres con discapacidad en entornos rurales'**, Modular Logística Valenciana con la campaña **'Escucha a tu compañera'**, para el apoyo a trabajadoras víctimas de violencia de género, e ILUNION Lavanderías con la iniciativa **'Medidas destinadas a mujeres en situación de violencia de género'**.

ATENTOS AL BIENESTAR Y LA SALUD

ILUNION avanza para convertirse en uno de los mejores lugares para trabajar, priorizando la **protección de la salud física y mental de sus empleados**. De este modo, se compromete con las necesidades de sus trabajadores, creando un entorno laboral seguro y saludable.



CERTIFICACIONES

El 70% de las empresas de ILUNION cuenta con la Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con la norma ISO 45001.

APOYO A LOS EMPLEADOS MÁS VULNERABLES

Gracias al proyecto '**Ahora más que nunca**', se dieron 49 ayudas económicas a empleados en situación de vulnerabilidad. A través de la iniciativa '**Seguimiento Covid**', se realizó el apoyo y seguimiento a 6.847 personas con discapacidad y en situación de ERTE o de baja por la enfermedad.

SALUD FÍSICA Y MENTAL

Se organizaron 14 actividades sobre ejercicio físico, nutrición y salud mental, con más de 4.800 participantes online, a través de '**Vida Saludable**', que promueve la salud entre los empleados. Dentro del programa de Salud Mental España '**Trabajar sin Máscaras, Emplear sin Barreras**', participaron más de 310 personas en el desarrollo de la obra interactiva de teatro '**Click!**'.

INNOVACIÓN

Desarrollo de la aplicación para la prevención de riesgos laborales, '**6Conecta**', y del proyecto '**PRL Innovación**', para la evaluación de riesgos psicosociales.

UNIDADES DE APOYO

'**Dragonfly Evolution**' (ILUNION Lavanderías), '**wEConnect**' (ILUNION CEE Limpieza y Medio Ambiente, S.A) y '**WeÜp**' (Grupo ILUNION), elegidos en la convocatoria de subvenciones de CEPES para impulsar los CEE de ILUNION.

● CERCA DE NUESTRAS PERSONAS

ILUNION está atento a las necesidades de su plantilla, apoyando **la conciliación y el equilibrio** entre la **vida personal y profesional**. El diálogo entre la compañía y las personas que conforman ILUNION es primordial, y a él se dedican importantes esfuerzos.

FLEXIBILIDAD

MYFLEX

Proyecto de retribución flexible cuyo objetivo es ayudar a la plantilla a dar cobertura a sus necesidades personales y familiares.

OFICINA FLEXIBLE

Lanzamiento de la '**Política de Oficina Flexible 2.0**'. Esta política permite **teletrabajar hasta el 30% de la jornada laboral en cómputo anual**, alternando semanas de un día de flexibilidad con semanas de dos días.

COMUNICACIÓN INTERNA

Lanzamiento de la plataforma '**People**', para gestionar la comunicación interna de la compañía y '**SuccessFactors**', como nuevo portal del empleado donde los trabajadores pueden autogestionar temas como la descarga de nóminas o la modificación de datos personales, entre otros.

DIÁLOGO

Puesta en marcha de mecanismos que garantizan un **diálogo con la plantilla**, como son las comisiones de seguridad, salud y bienestar. Se realizan, además, **dos asambleas informativas anuales y encuestas de clima laboral**. El 99,2% de la plantilla de ILUNION está cubierta por convenios colectivos.

CONCILIACIÓN

Grupo ILUNION S.L., ILUNION Textil SAU e ILUNION Reciclados, renovaron en 2021 su **certificado de Empresa Familiarmente Responsable** (efr).

DESVINCULACIÓN

Se ha elaborado un **procedimiento de desvinculación** de la compañía para conocer las causas que motivan la marcha voluntaria de los empleados.

COMUNIDAD

5

ILUNION extiende su compromiso más allá de sus puertas, promoviendo causas y eventos que le permiten ampliar su impacto social. La compañía apoya a los colectivos más vulnerables y su inclusión, a través de distintas actividades, desde un espacio de convivencia donde visibilizar y disfrutar la diversidad.

● APOYO AL DEPORTE

ILUNION junto a Fundación ONCE es **patrocinador del programa ADOP EMPLEO-PROAD** del Consejo Superior de Deportes y del **Club Deportivo Básico por la Normalización (CLUDENOR)**, equipo de baloncesto en silla de ruedas.

● CARRERAS INCLUSIVAS

ILUNION fomentó actividades deportivas, como las **carreras solidarias** (carrera de la mujer, FEDER o contra la violencia de género, entre otras) lo que muestra la **diversidad, fortaleza y compromiso** de las personas que lo forman.

● DONACIONES SOLIDARIAS

ILUNION se sumó a la iniciativa de Grupo Social ONCE (GSO): '**Toneladas de Compromiso**'. El objetivo era conseguir una donación de 111.111 kilos de alimentos no perecederos, destinados a la **Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL)**. Se superó la cifra con **279.049 kilos de alimentos donados**.

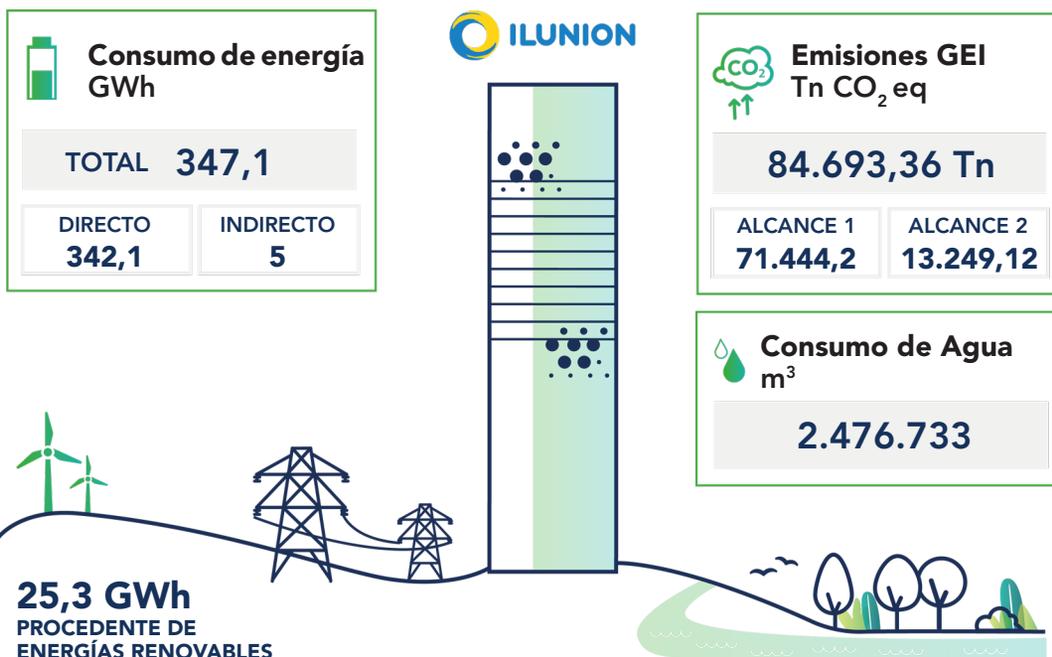
ILUNION Reciclados recogió **taponos de plástico para la compra de material de rehabilitación**. Asimismo, ILUNION continúa por quinto año con el proyecto '**Gracias a Ti**'. Esta iniciativa financia proyectos sociales, a través de aportaciones de los empleados, incrementadas por ILUNION en la misma cantidad. En 2021 **se recaudaron 45.921€**, siendo las entidades apoyadas: Mamás en Acción, Fundación RAIS y Vall d'Hebron Institut de Recerca.

6

MEDIO AMBIENTE

El año 2021 ha sido muy relevante para el avance de la Sostenibilidad Ambiental en ILUNION. La compañía ha aprobado una política de medio ambiente y lucha contra el cambio climático para dar respuesta a los desafíos medioambientales y desarrollar un modelo de gestión responsable a lo largo de toda su cadena de valor.

En línea con su compromiso de transición hacia un grupo de empresas descarbonizado, ILUNION ha desarrollado un plan de descarbonización con el objetivo de reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero en un 30% para 2025 y alcanzar la neutralidad en carbono en 2040.





Bosque ILUNION es un proyecto que parte del compromiso de ILUNION de convertirse en una empresa neutra en emisiones de carbono en 2040. Además, la estrategia integra la creación de puestos de trabajo para colectivos vulnerables en zonas despobladas.



Para alcanzar estos objetivos, ILUNION se ha sumado al proyecto Motor Verde, creado por Fundación Repsol junto a Grupo Sylvestris. Una iniciativa de compensación de emisiones de dióxido de carbono, centrada en la reforestación y la regeneración de bosques.

EL PRIMER BOSQUE
 COMENZÓ A
 PLANTARSE EN

69.000
 ÁRBOLES

50 HECTÁREAS
 13.514 Tn CO₂ ABSORCIÓN
 10 PUESTOS DE TRABAJO

Caminomorisco
 (Cáceres) →



3 BOSQUES en 50 años



ILUNION participa
 en la financiación

200 HECTÁREAS
 82.000 Tn CO₂ ABSORCIÓN



Con Bosque ILUNION, la compañía contribuirá al cuidado de la biodiversidad, la lucha contra el cambio climático y respaldará el desarrollo rural y la generación de empleo.

🌱 ENERGÍA Y LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Para alcanzar la neutralidad climática, ILUNION ha puesto en marcha un plan de descarbonización basado en tres pilares: la promoción del ahorro y la eficiencia energética, el impulso de las energías renovables y la movilidad sostenible.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

ILUNION ha implementado varios proyectos para **mejorar la eficiencia energética**, así como para reducir el consumo de energía. En cuanto a las actuaciones más reseñables destacan: la sustitución de equipos por otros más eficientes, las mejoras en el control operacional de los procesos operativos y de mantenimiento, así como el establecimiento de requisitos de eficiencia energética en la compra de productos o equipos con un impacto significativo en el consumo de energía.

ENERGÍAS RENOVABLES

- **Producción solar fotovoltaica:** ILUNION Lavanderías continúa con su plan de despliegue de energía fotovoltaica 2020-2023, que en 2021 evitó la emisión de 341,7 Tn CO₂ eq. ILUNION Ibéricos de Azuaga, ILUNION Reciclados e ILUNION Hotels también instalaron paneles solares fotovoltaicos.
- **Innovación (0-Steam):** ILUNION Lavanderías pone en marcha su primera lavandería, segunda de España, que trabaja sin aporte de vapor de agua.
- **Consumo de energía de origen renovable:** En 2021 toda la energía eléctrica consumida por ILUNION Hotels y en los edificios de Torre ILUNION y Mizar es de origen renovable.

MOVILIDAD SOSTENIBLE

- **Flota ecosostenible:** ILUNION está renovando su parque móvil a través de la adquisición de vehículos ecoeficientes. El 45,3% de los mismos, fueron adquiridos en 2021. Por otro lado, varias empresas del Grupo cuentan con un sistema de gestión de flota para una gestión más sostenible y eficiente.
- **Puntos de recarga:** ILUNION pone a disposición de sus clientes, proveedores y empleados puntos de recarga gratuitos para vehículos eléctricos en algunas de sus instalaciones.
- **Conducción eficiente:** En 2021 más de 250 conductores recibieron varias sesiones formativas sobre conducción eficiente y buenas prácticas.
- **Llewo:** En febrero de 2021 ILUNION y Enagás crearon Llewo, empresa logística de última milla que opera con vehículos ecoeficientes. (Más sobre Llewo en la pág. 19 de este informe).

AGUA

ILUNION lleva a cabo una **gestión responsable del agua**, centrada en la reducción y la eficiencia, así como en la preservación de su calidad mediante el control de los vertidos y las aguas residuales. En este contexto, los progresos de ILUNION Lavanderías son muy relevantes ya que representan el 82,2% del consumo de agua de ILUNION.

EFICIENCIA

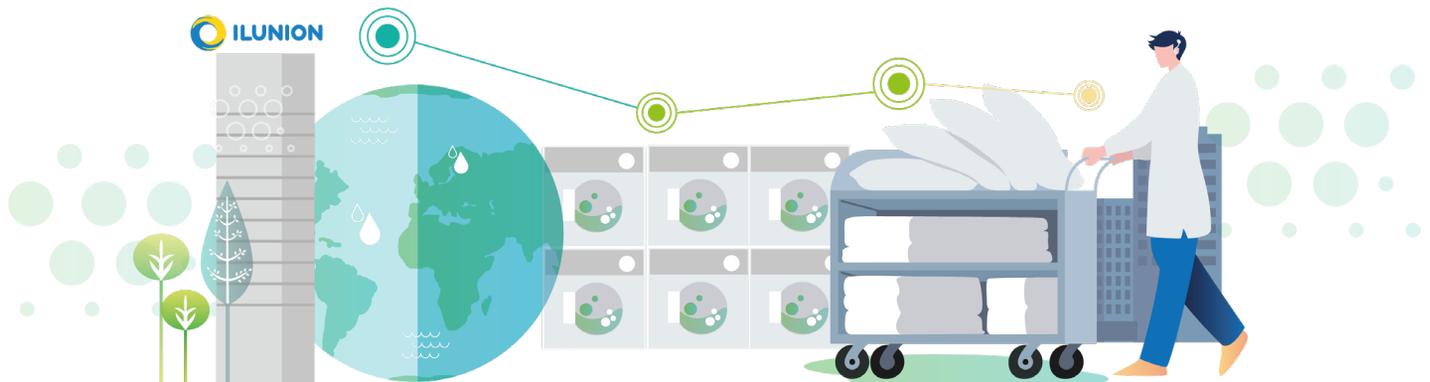
ILUNION Lavanderías ha instalado en las plantas de Huelva y Sevilla **sistemas de recuperación de agua de rechazo de la ósmosis inversa**. Además, ha realizado ajustes en los tiempos productivos reduciendo el consumo de agua en **2,5 litros por kilo de ropa procesada**.

REUTILIZACIÓN

ILUNION Lavanderías ha continuado con la **instalación de prensas** para la extracción mecánica de agua reutilizable en el proceso de lavado, lo que ha permitido un **ahorro del 8-10%** del agua consumida respecto a 2020.

REDUCCIÓN

En la planta de La Bañeza, ILUNION Reciclados **ha reducido el consumo de agua por trabajador en un 26,9%**, gracias a acciones de sensibilización, vigilancia de fugas e implantación de un sistema para el enfriamiento de pellets.



● ECONOMÍA CIRCULAR

Para ILUNION, la economía circular constituye uno de los pilares de su estrategia empresarial, tal y como demuestra la creación de la **nueva División de Economía Circular**. La compañía contribuye a la circularidad de sus actividades a través del fomento de un consumo responsable y el uso eficiente de los recursos.

GESTIÓN

ILUNION Reciclados ha puesto en marcha un **comité de seguimiento de proyectos de economía circular**. Además, en la planta de Campo Real se ha establecido una nueva línea de tratamiento para televisores y monitores (Fracción FR2).

REDUCCIÓN

- **Papel:** digitalización de los partes en el servicio de teleasistencia en ILUNION Sociosanitario y envío de facturas al móvil en ILUNION IT Services e ILUNION Hotels.
- **Tóner:** impresoras más eficientes en ILUNION Emergencias y programa de reaprovisionamiento de tóner automático en ILUNION Automoción.

REUTILIZACIÓN Y VALORIZACIÓN

En ILUNION Lavanderías han sido recuperados 559.318 kg de residuos textiles para su reutilización como absorbentes. ILUNION Hotels ha recogido 5.695 kg de aceite de cocina usado para su utilización como biodiesel.



NUESTRO VALOR EMPRESARIAL

7



VALOR COMPARTIDO



ILUNION RETAIL

ILUNION Retail es la red de tiendas accesibles y de conveniencia ubicadas en los principales hospitales, estaciones de transportes y centros comerciales. Además, ofrece servicios de comercialización online a través de la web Enriqueta Regala Bonito. Esta línea de negocio cuenta con una agencia de comunicación y marketing especializada en responsabilidad social.



 **85 Tiendas de conveniencia** **79 CEEs**

 **89.906** Lotes de navidad

 **4.800** Contenidos impresos y digitales

 **39.000** Impactos en medios

 **1.050.000** Productos de merchandising

HITOS DE NEGOCIO

 Ventas **28,4 M€**

 Ebitda **-1 M€**

 Inversiones **0,3 M€**

- **'Regalos en la distancia'**: servicio de compra de regalos a través de la plataforma de pago Wannme y su entrega por los profesionales de ILUNION en los hospitales.
- **Punto Celéritas**: nuevo servicio de recogida y entrega de paquetería de compra online.

PERSONAS

 Plantilla Total **376**

 Mujeres **61%**

 PCD **85%**

- Realización de **16 adaptaciones de puestos de trabajo** para personas con discapacidad.
- **Beneficios sociales**: incorporación de nuevo servicio de acompañamiento terapéutico.
- **Reconocimientos a la Labor del Retail Esencial**: distintivo otorgado por la Asociación Española del Retail (AER) al compromiso durante la pandemia.

MEDIOAMBIENTE

 Consumo energía (kWh/persona) **4.873,1**

 Consumo agua (m³/persona) **7,9**

 Emisiones GEI (kg CO₂ eq/persona) **1,3**

- **Enriqueta Regala Bonito** incorpora más productos sostenibles: ropa de bebé orgánica, peluches de materiales reciclados y alimentos ecológicos. Asimismo, ofrece un nuevo packaging con certificado FSC (Consejo de Administración Forestal).
- **Reducción de consumo energético** por el cambio a iluminación LED.

ILUNION ACCESIBILIDAD

ILUNION Accesibilidad nace en 2021 tras la fusión entre dos empresas del Grupo, ILUNION Salud e ILUNION Tecnología y Accesibilidad, creando la compañía líder en el mercado de Accesibilidad Universal. Desde su enfoque 360°, ILUNION Accesibilidad acompaña a los clientes para asegurar la accesibilidad en los entornos físicos y digitales, con una perspectiva social, incorporando criterios de usabilidad y asegurando su permanencia.



95
Proyectos



13.020
Horas de
subtitulado



442
Audiolibros
completados



273.456
Páginas braille
transcritas

HITOS DE NEGOCIO



Ventas 10,9 M€



Ebitda 0,6 M€



Inversiones 0,2 M€

- **Accesibilidad 360°:** desarrollo de la estrategia de turismo accesible del ayuntamiento de Altea para obtener el certificado DTI (destino turístico inteligente).
- **I+D:** asesoría técnica para desarrollo de PULSE, app para que las personas con discapacidad puedan acceder con seguridad al ascensor.
- **Educación:** provisión de 210 bucles de lazo para facilitar la comunicación a alumnos sordos.
- **Transporte:** consultoría técnica para la mejora de la accesibilidad en los nuevos trenes de RENFE.

PERSONAS



Plantilla Total 136



Mujeres 45%



PCD 73%

- **Igualdad de género:** desarrollo de un nuevo Plan de Igualdad.
- **Comunicación:** todas las sesiones informativas para empleados cuentan con intérprete de lengua de signos.

MEDIOAMBIENTE



Consumo energía
(kWh/persona) **3.739,2**



Consumo agua
(m³/persona) **30**



Emisiones GEI
(kg CO₂ eq/persona) **0,8**

- **Papel:** minimización del consumo de papel en un 43% respecto a 2020.
- **Movilidad sostenible:** reducción en un 34% del consumo de gasolina respecto al año anterior.

RECYCLING4ALL

Recycling4all lleva a cabo el transporte y reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs) y está presente en toda la cadena de valor del negocio: recogida, transporte, clasificación, almacenaje, tratamiento, reutilización y valorización de los residuos. Un proyecto de economía circular comprometido con la integración sociolaboral de colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión.



HITOS DE NEGOCIO



- **Creación de un comité de seguimiento de proyectos de economía circular** cuyo objetivo es abordar los avances y nuevas iniciativas para dar solución a los nuevos retos en la gestión de residuos.
- **Nueva línea de tratamiento para televisores y monitores** (Fracción FR2) en la planta de Campo Real.
- **Proyecto de mejora de eficiencia en las recogidas de RAEE en puntos limpios de la Comunidad de Madrid.**
- **Apertura de un nuevo centro logístico** en Aznalcóllar (Sevilla).

PERSONAS



- **Creación de 7 nuevos puestos de trabajo para personas con discapacidad**, 5 en las plantas de reciclaje y 2 en los centros logísticos.
- **Mejora de salud y bienestar de los trabajadores** a través de mejoras ergonómicas en la línea de frío de La Bañeza y en la línea de TV CRT en Campo Real. Además, se ha realizado el apantallamiento de la línea fragmentadora para amortiguar el ruido en la planta de La Bañeza.
- **Plan de mejora de la accesibilidad** en la planta de La Bañeza.

COMUNIDAD

- **Recogida de tapones** para gestionar la compra solidaria de **material de rehabilitación**.
- **Donación** de 2.000 € a la entidad **ASLECA (Asociación Leonesa de Caridad)**.

PREMIOS

- Obtención del **V Premio Empresarial de Vocento** en la **categoría de Integración Laboral**.

MEDIOAMBIENTE



Consumo energía
(kWh/Tn RAEE gestionada)
135,6



Consumo agua
(m³/Tn RAEE gestionada)
0,1



Emisiones GEI
(Tn CO₂ eq/Tn RAEE gestionada)
0,1

ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

- **Energía renovable:**
 - Instalación de una **planta solar fotovoltaica** de 202 KWp en La Bañeza. El objetivo es una producción de 0,28 GWh/año que supondrá el **21% del consumo energético total de la planta**.
- **Eficiencia energética:**
 - **Sustitución de las luminarias** existentes por otras de tecnología LED en la planta de La Bañeza y en el centro de almacenamiento de Manresa.
- **Movilidad sostenible**
 - **Operador logístico sostenible:** Incorporación de 7 vehículos propulsados por gas natural (43% de la flota constituida por vehículos sostenibles).

RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

- **Reincorporación de 15.421 toneladas de materias primas al mercado**, dando cumplimiento a los objetivos de valorización exigidos en el Real Decreto 110/2015 de 20 de febrero sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

AGUA

- **Reducción en un 27% del consumo de agua por trabajador en la Bañeza** gracias a acciones de sensibilización ambiental, vigilancia de posibles fugas e implantación de un sistema de ahorro de agua para el enfriamiento de pellets.

ILUNION LAVANDERÍAS

ILUNION Lavanderías cuenta con 45 plantas que dan cobertura a toda la península ibérica y algunos puntos de Colombia. Entre sus clientes destacan las principales cadenas hoteleras y hospitalarias de España, así como empresas del sector sociosanitario e industrial. Sus esfuerzos en innovación, experiencia de cliente, digitalización y sostenibilidad la sitúan a la vanguardia de su sector.



45
Plantas

35
CEEs



179.447
Toneladas de ropa tratada



Índice de satisfacción del cliente **6,98/10**



Tasa de reclamaciones **3,2%**

HITOS DE NEGOCIO



Ventas 148,1 M€



Ebitda 21,4 M€



Inversiones 14,4 M€

- **Proyecto CPT 4.0.** para monitoreo de los ratios de producción y consumo en las plantas de Sevilla, Málaga, Huelva, Cuenca y Cádiz.
- **Portal Clientes:** sistema para la gestión diaria de incidencias, peticiones, sugerencias y felicitaciones y seguimiento de la satisfacción del cliente.
- **Renovación de instalaciones y maquinaria** para la mejora de la productividad y de la eficiencia energética.
- Proyecto de **predicción de compras de ropa** mediante inteligencia artificial.
- **Transformación** de la planta de Granada en una planta especializada en uniformidad.

PERSONAS



Plantilla Total 5.513



Mujeres 39%



PCD 77%

- **Plan de Igualdad:** inclusión de nuevas áreas de acción como uso del lenguaje no sexista o políticas sociales para mujeres en situación de violencia de género.
- **Proyecto 'Grandes':** reconocimiento a empleados por valores como el compañerismo o la colaboración.
- **Mujeres IMPARABLES:** campaña de comunicación para visibilizar la labor de las mujeres de la compañía.
- **Dragonfly Evolution:** proyecto para la mejora de la calidad de vida, el bienestar y la promoción de hábitos saludables en la plantilla.

COMUNIDAD

- **'Un plátano por la Palma'**: donación de 726,5€ al Cabildo Insular de la Palma por la venta de plátanos solidarios.

MEDIOAMBIENTE



Emisiones GEI

(Tn CO₂ eq/Tn ropa procesada) **0,4**

GESTIÓN AMBIENTAL

- Las plantas de **Cuenca y Valladolid** obtienen el **certificado EMAS**.

ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

- **Energía renovable:**
 - **Techos Verdes:** instalación de 885 placas solares fotovoltaicas en Sevilla que han disminuido el consumo energético de la planta en un 38,8%.
 - **Proyecto 0-Steam:** Guadalajara se convierte en la primera lavandería de ILUNION que trabaja sin aporte de vapor. Se estima que en un año se reducirá en un 15% el consumo de gas y se evitará la emisión de 70 Tn CO₂ eq.
- **Eficiencia energética:**
 - **Nueva línea de calandrado autónoma a gas** en Sabadell, que ha permitido reducir un 11% del consumo de energía térmica.
 - **Trampas de vapor efecto Venturi** en las plantas de Mejorada del Campo, Fuenlabrada, y Cuenca reduciendo las pérdidas energéticas en un 10%.
- **Movilidad sostenible:**
 - **250 conductores formados** en conducción eficiente y buenas prácticas.

RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

- **Valorización de 559.318 kg de residuos textiles** para su reutilización como absorbentes.
- **Reducción en un 15% del consumo de productos químicos** utilizados para el mantenimiento de las calderas de vapor.

AGUA

- **Instalación de prensas para la extracción mecánica de agua** reutilizable en el proceso de lavado, con un ahorro de agua de 8-10% respecto a 2020.
- **Instalación de sistemas de recuperación de agua y ajustes en los tiempos productivos**, generando una disminución de 2,5 litros de agua/kg ropa en las plantas de Huete y Sevilla.

ILUNION HOTELS

ILUNION Hotels es líder en inclusión social en el sector turístico con una plantilla en la que más del 40% son personas con discapacidad.

ILUNION Hotels es la única cadena hotelera en España que cuenta con el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+, la certificación de Accesibilidad Universal (UNE 170001-2) y el sello QSostenible, que certifica la sostenibilidad de sus edificios.



28
Hoteles

12
CEEs



1.231.990
Habitaciones disponibles



771.290
Habitaciones ocupadas



Índice de satisfacción del cliente **84,60%**



Tasa de reclamaciones **0,002%**

HITOS DE NEGOCIO



Ventas 74,5 M€



Ebitda 2,7 M€



Inversiones 12,4 M€

- **Nuevos hoteles:** incorporación de dos nuevos establecimientos, los hoteles ILUNION San Sebastián e ILUNION San Mamés.
- **Proyecto Experiencia de cliente:** se han puesto en marcha varios proyectos piloto (TV, parking y check-in online) que ponen el foco en una atención más personalizada.

PERSONAS



Plantilla Total 1.033



Mujeres 53%



PCD 45%

- **Creación de empleo para personas con discapacidad:** este año la compañía ha creado 265 puestos de trabajo de los cuales 118 son para PCD.
- **Inserción de personas con discapacidad:** convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Mijas para la mejora de la empleabilidad de las PCD en este municipio.
- **Mejora de las condiciones de trabajo:** instalación de elevadores de cama en once hoteles para reducir los esfuerzos y las lesiones del personal de pisos (96% de los establecimientos cuentan con este sistema).

COMUNIDAD

- **Día de la alimentación:** entrega de más de una tonelada de legumbres a organizaciones de toda España.
- **Restaurantes contra el Hambre:** 9 hoteles aportaron fondos para recargar tarjetas sociales para que familias vulnerables pudieran comprar alimentos.
- **'Reimagina':** 1.240 personas participaron en la semana de sensibilización medioambiental, coincidiendo con el día mundial del medioambiente y el de los océanos.
- **Limpieza de playas y fondos marinos:** 165 voluntarios recogieron más de 300 Kg de residuos.

PREMIOS

- **Premio Impulso a la Promoción de la Mujer concedido por FEDEPE.**
- **Cruz Azul Zandal-Balmis** por la medicalización de varios de los hoteles durante la pandemia.
- **Premio Smart Travel Destinations** a la compañía más accesible.
- **Premio al Mejor proyecto de Turismo Responsable** por el modelo de negocio y a la Mejor Imagen de Marca Hotelera por la campaña 'Hoteles con Todos incluidos' otorgados por Best Hotels Awards.
- **Premio CETT Alimara Barcelona 2021** en la categoría Through Sustainability.
- **Premio CEHAT a la Mejor Compañía Hotelera Social.**

MEDIOAMBIENTE



Consumo energía
(kWh/cliente) **24,7**



Consumo agua
(m³/cliente) **0,2**



Emisiones GEI
(kg CO₂ eq/cliente) **2,8**

ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

- **Descarbonización:**
 - **Cumplimiento del objetivo de reducción del 20% de las emisiones GEI** para el periodo 2017-2021.
 - **Certificación de huella de carbono** en base al referencial GHG Protocol para los ejercicios 2018, 2019 y 2020.
- **Energía renovable:**
 - **Toda la energía eléctrica consumida en 2021** (54% de la energía total) procedió de fuentes de energía renovable.
 - **Instalación de placas fotovoltaicas** en ILUNION Pío XII e ILUNION Alcalá Norte.
 - **Instalación de aerotermia** en ILUNION San Mamés para agua caliente sanitaria.
- **Movilidad sostenible:** instalación de seis nuevos cargadores de coches eléctricos en ILUNION Atrium.

RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

- **Recogida y donación de 600 Kg de tapones de plástico** para recuperación y 3.360 litros de aceite de cocina usado para su transformación en biodiesel.
- **Donación del mobiliario** de 60 habitaciones de ILUNION Caleta Park a la asociación Reto a la Esperanza.
- **Reducción del consumo de papel y tóner** tras la implantación del envío de facturas al móvil.

ILUNION FACILITY SERVICES

ILUNION Facility Services desarrolla soluciones globales de gestión de servicios, limpieza y medio ambiente, seguridad y vigilancia, outsourcing, jardinería, higiene ambiental, mantenimiento integral, emergencias y conducción. ILUNION Facility Services apuesta claramente por la excelencia, la innovación y la sostenibilidad. En un sector en constante evolución, ofrece una respuesta eficaz a sus clientes ayudándoles a reducir costes y aportándoles un valor añadido.



HITOS DE NEGOCIO



- Firma de diversos **acuerdos de colaboración** para potenciar la empleabilidad de personas con discapacidad.

PERSONAS



- **Campaña 'Escucha a tu compañera'**: para ayudar a identificar aquellos casos de trabajadoras que puedan estar sufriendo violencia de género.
- **wEConnect**: proyecto de formación dirigido a las unidades de apoyo para favorecer la adecuación de puestos de trabajo del área de limpieza.

COMUNIDAD

- **Colaboración con el Observatorio Mujer y Seguridad** para impulsar un estudio sobre la mujer en ese ámbito.
- **Donación de ropa y calzado** a la Asociación de San Vicente de Paúl.

MEDIOAMBIENTE



RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

- **Concienciación a los trabajadores** en el uso eficiente de los recursos naturales y la gestión adecuada de residuos.

ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES

ILUNION Servicios Industriales está especializada en el diseño y gestión de proyectos de outsourcing, servicios logísticos, manipulados, ensamblajes industriales, controles de calidad, retrabajos y selecciones, retractilados, secuenciación y abastecimiento de líneas, así como elevados, tanto en instalaciones propias como en las de los clientes.



HITOS DE NEGOCIO



Ventas **47,4 M€**



Ebitda **6,1 M€**



Inversiones **0,6 M€**

- **Refuerzo del área en Andalucía:** incorporación de dos centros especiales de empleo en Jaén y Sevilla.

PERSONAS



Plantilla Total **2.530**



Mujeres **31%**



PCD **85%**

- **Proyecto Alianza 'Juntos por la inclusión social':** para fomentar el empleo de personas con discapacidad llevado a cabo con 3M en la planta de Rivas (Madrid) de la Delegación Centro.
- **Protocolo Antiacoso:** actualización del procedimiento en la Delegación de Aragón.
- **Plan de igualdad:** Sello 'Fent empresa. Iguals en oportunitats' concedido por la Generalitat Valenciana a la Delegación de Levante.

MEDIOAMBIENTE



Consumo energía
(GWh/M€) **0,02**



Consumo agua
(m³/M€) **63,3**



Emisiones GEI
(Tn CO₂ eq/M€) **8,4**

ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

- Cálculo y verificación de huella de carbono en base al referencial GHG Protocol.

RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

- **Sede Aragón:** reutilización de troquelados de cartón para su uso como embalaje.
- **Sede Levante:** digitalización de procesos para ahorro de papel y tóner y eliminación de la totalidad de residuos de embalajes de cartón contaminados por cambios operativos.

ILUNION CONTACT CENTER BPO

ILUNION Contact Center BPO es una empresa especializada en el sector del contact center. Destaca por su capacidad para ofrecer servicios integrales y soluciones específicas para el sector seguros, emergencias, sanitario y turismo. Con 1.800 posiciones operativas 24 horas al día los 365 días del año, en 2021 realizó más de 32 millones de gestiones relacionadas con la atención telefónica y digital.



 **6** Plataformas  **8** CEEs

 **32.237.959** Contactos gestionados  **7.720.028** Llamadas de emergencia  **192.114.657** Documentos digitalizados  **602.576** Tramitaciones BPO

 Índice de satisfacción del cliente **4,4/5**  Tasa de reclamaciones **0,0004%**

HITOS DE NEGOCIO

 Ventas **82,5 M€**  Inversiones **0,5 M€**

- **EFQM +400:** primera empresa del sector que obtiene esta acreditación.
- **Nueva línea de negocio:** adquisición de la rama de actividad BPO (Business Process Outsourcing).
- **Centro de automatización y transformación CAT 4.0:** implantación de soluciones de automatización robótica de procesos (RPA) para mejorar la eficiencia de las operaciones y favorecer la experiencia de cliente.
- **SAMI:** implementación de un nuevo sistema de control basado en la gestión de ayuda, mejoras e incidencias.

PERSONAS



Plantilla Total **3.958**



Mujeres **73%**



PCD **31%**

- **Teletrabajo:** esta medida ha facilitado la contratación de 26 personas con discapacidad (20 mujeres) que trabajan en 13 localidades del entorno rural extremeño.
- **Comunicación interna:** reconocimiento al desempeño de trabajadores/as y difusión de historias de superación de personas con discapacidad.
- **Sello Empresa Colaboradora 'Velando por la Igualdad de oportunidades en el mundo laboral':** reconocimiento de la Fundación Intermedia por la contratación de personal con discapacidad.

COMUNIDAD

- **'Un plátano por la Palma':** donación de 1.492,3€ al Cabildo Insular de la Palma por la venta de plátanos solidarios.



PREMIOS

- **'Mejor Contact Center 2021' y 'Mejor Proyecto de Employee Experience'** en los Platinum Contact Center Awards, otorgados por la Revista Contact Center Hub.



MEDIOAMBIENTE



Consumo energía
(GWh/persona)
636,7



Consumo agua
(m³/persona)
1



Emisiones GEI
(Tn CO₂ eq/persona)
0,2

ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

- Se establece como objetivo bienal la **reducción de la huella de carbono en un 5%**.

RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

- **Tóner:** implantación de un servicio de impresión que ha permitido reducir el consumo de tóner en un 20%.
- **Papel:** el 98,3% del papel utilizado tiene certificado Ecolabel o certificado PEFC.
- **Compras responsables:** reducción de la compra de material de oficina que contiene plástico y sustancias peligrosas.

ILUNION SOCIO SANITARIO

ILUNION Sociosanitario desarrolla su actividad en el sector de los servicios sociales sociosanitarios. Su cometido es cuidar de personas mayores y en situación de dependencia, para que puedan desarrollar su vida diaria con la atención y protección que necesitan. Gestiona 7 residencias, 11 centros de día, un servicio de ayuda a domicilio (SAD) en Torremolinos y da cobertura a más de 10.000 usuarios de teleasistencia.



7
Residencias



11
Centros
de día



1
Servicio
ayuda
a domicilio



10.056
Usuarios
teleasistencia
domiciliaria



330.194
Llamadas de
teleasistencia
realizadas



Índice de satisfacción



Usuarios: **91%**
Familiares: **89%**



Tasa de Reclamaciones **0,5%**

HITOS DE NEGOCIO



Ventas
22,9 M€



Ebitda
1,9 M€



Inversiones
0,4 M€

- **Creación del clúster MAD e-Health:** en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid para mejorar la calidad de vida, especialmente de las personas mayores, e impulsar la actividad económica a través del sector de la salud digital.
- **Desarrollo e implementación del modelo AICP** (atención integral y centrada en la persona) de Fundación Pilares en la residencia El Robledillo en Villarrobledo (Albacete) y en los servicios de teleasistencia.
- **Implantación del Sistema Integral de Gestión de Activos Tecnológicos**, en los servicios de teleasistencia, para controlar el inventario y la trazabilidad de los equipos.
- **Implantación de la aplicación Gesad Mobile** para la gestión del servicio SAD en Torremolinos.
- **Herramienta Vodafone/3GM y la plataforma BeDataScience** para la gestión del servicio de teleasistencia domiciliaria.

PERSONAS



Plantilla Total **888**



Mujeres **83%**



PCD **24%**

- **Proyecto Antártida:** prácticas de mejora del bienestar físico y emocional de los empleados, entre otras.
- **Proyecto Tándem:** para mejorar las sinergias entre los departamentos de Seguridad, Salud y Bienestar y las Unidades de Apoyo.
- Firma del **Plan de Igualdad**.

COMUNIDAD

- **Participación en diversos medios de comunicación** compartiendo la experiencia empresarial del sector durante la pandemia, la importancia de los servicios de teleasistencia domiciliaria y de proximidad, y el rol de los profesionales en la atención a las personas mayores.
- **Participación en foros y mesas redondas** exponiendo los retos y oportunidades de negocio en torno al colectivo senior.

MEDIOAMBIENTE



Consumo energía
(kWh/persona)
7.773,3



Consumo agua
(m³/persona)
62,8



Emisiones GEI
(Tn CO₂ eq/persona)
2

ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

- **Energía renovable:**
 - **Utilización de paneles solares térmicos** para la producción de agua caliente sanitaria (ACS) en la residencia de Prado de San Gregorio en Sonseca (Toledo).
- **Eficiencia energética:**
 - **Sustitución de las luminarias** existentes por otras de tecnología LED en las residencias de Villarrobledo y Parla.
 - **Sustitución de enfriadoras por otras de mayor eficiencia** en Baena.

RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

- **Reducción del consumo de papel** gracias a la digitación de los partes en el servicio de teleasistencia.
- **Implantación de medidas para combatir el desperdicio de alimentos** en el servicio de restauración.

AGUA

- **Reducción del consumo de agua en un 5%** respecto a 2002 tras la instalación de perlizadores y aireadores en las residencias de Villarrobledo y Baena.

CONSTRUIR UN MUNDO MEJOR CON TOD@S INCLUID@S



SOBRE ESTE INFORME

El informe que se presenta tiene como objetivo ofrecer a los grupos de interés de ILUNION un reporte breve, pero material durante 2021, sobre su desempeño en materia de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad. El alcance de la información contenida en este documento hace referencia a Grupo ILUNION S.L. y a sus sociedades dependientes.

