

SUSTAINABILITY WAY  
INFORME de  
SOSTENIBILIDAD  
2024

10  
aniversario



Índice

Miguel Carballada, presidente del Grupo Social ONCE ..... 4

Alejandro Oñoro, consejero delegado de ILUNION ..... 6

1. Los 10 años de ILUNION ..... 9

    Nuestra aventura empresarial empezó hace más de 30 años ..... 10

    Descripción del negocio y líneas de actividad ..... 12

    Presencia geográfica ..... 14

    Organigrama empresarial ..... 16

2. Materialidad ..... 19

3. Nuestros pilares y ejes estratégicos ..... 25

    Personas ..... 27

    Transformación ..... 28

    Excelencia ..... 30

    Sostenibilidad ..... 31

    Experiencia de Empleado ..... 32

    Experiencia de Cliente y Ventas ..... 33

4. Hitos de ILUNION 2024 ..... 35

    Principales datos 2024 ..... 36

    Premios y reconocimientos de ILUNION ..... 41

5. ILUNION Sustainability Way 2024 ..... 43

    ILUNION Sustainability Day: un logro en el compromiso con la Sostenibilidad ..... 44

    Hitos de sostenibilidad 2024 ..... 46

6. Los ejes estratégicos de la sostenibilidad en ILUNION ..... 49

    Compromiso Ambiental ..... 50

    Compromiso Social ..... 58

    Buen Gobierno ..... 64

7. Nuestras empresas ..... 73

8. Objetivos de Desarrollo Sostenible ..... 95

    Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) ..... 96

Tabla de indicadores .....102

Sobre este informe .....104



# Miguel Carballada

## Presidente del Grupo Social ONCE

Queridos amigos/as,

Las palabras han tenido siempre el poder de conectar, de construir o de crear puentes. En el caso de las personas ciegas, esas palabras, en muchas ocasiones, se convierten en puntos, en puntos braille que, con su relieve, nos abren al mundo. Celebramos este año los 200 años desde que nació el Braille, el sistema de lectoescritura que nos ha permitido a las personas ciegas poder contarles lo que somos, lo que hacemos y a lo que aspiramos. Porque, al igual que el griego Arquímedes de Siracusa dijo dadme un punto de apoyo y moveré el mundo, e inventó la ley de la palanca, nosotros contamos con seis puntos de apoyo, seis puntos al tacto, que se convierten en nuestra palanca de acceso a la información, la cultura, la educación...al mundo.

Así que, sea con palabras o con puntos, nos acercamos de nuevo a vosotros para contaros lo más destacable de la acción de la actividad de Ilunion, la marca de las empresas del Grupo Social ONCE. Y lo hacemos cuando también se están celebrando los primeros diez años con la nueva marca Ilunion y con el mensaje "Cambiando la forma de ver valor", que es sinónimo de haber conformado un nuevo modelo de hacer empresa, un referente de la economía social, una idea convertida en realidad empresarial y social.

Pero, sobre todo, una nueva forma de ver valor en torno a las personas y a la suma de sus diversidades; una nueva forma de crear valor con un proyecto innovador; una nueva forma de mostrar e inspirar con ese valor; una realidad imparable, distinta, algo grande en este país, inspirador de un cambio en el mundo empresarial, mirando al futuro con el ADN Grupo Social ONCE renovado día a día.

Porque Ilunion es ya un proyecto empresarial real y palpable, parte activa y clave de ese Grupo Social ONCE que, también este año, ha logrado hitos conjuntos que quiero compartir: nos marcamos para este 2024 de alcanzar los 75.000 trabajadores y trabajadoras, y hemos logrado cerrar el ejercicio con 77.000 profesionales con un empleo de calidad, inclusivo, digno, sostenible y bien valorado. Hemos logrado crecer en el Grupo Social ONCE un 7% en empleo en 2024 y sumado 5.054 nuevos puestos de trabajo.

Y, además, el 60% de la plantilla somos personas con discapacidad y el 45% mujeres; esto es, 45.678 personas con discapacidad tienen un empleo con nosotros en un mercado laboral donde esta realidad, créanme, no es nada fácil; por supuesto, también sumamos a 31.278 personas sin discapacidad, porque esta es una "casa" abierta a la diversidad; y, por otra parte, contamos con 34.654 mujeres trabajando, de las que más de 17.000 también tienen discapacidad. Sin duda números -que son, sobre todo, personas- y que ponen los puntos sobre las íes respecto a cuál es nuestro objetivo, nuestra función, nuestro propósito y nuestro logro.

Todo ello lo hacemos desde un punto de encuentro que es la unidad de acción y la suma de ONCE, Fundación ONCE e Ilunion, nuestras tres áreas de gestión: con un nuevo récord de ventas de nuestras loterías sociales, seguras y responsables, nuestro almacén y nuestro corazón para poder invertir en los mejores servicios sociales del mundo para personas ciegas; con la máxima dotación destinada a Fundación ONCE, que le permite intensificar la formación y el empleo de personas con discapacidad, así como la



accesibilidad en todos los ámbitos de la vida y su incidencia en una sociedad cada vez más inclusiva; y con cifras de facturación y empleo nunca antes conocidas desde nuestra marca empresarial Ilunion, que cumple 10 años superando económica y socialmente nuestras previsiones más optimistas.

Les animo a conocer cómo hemos sido capaces de cerrar un ejercicio con cotas de inclusión y avances sociales y laborales de gran impacto en ILUNION y en todo el Grupo Social ONCE, unidos por el mismo objetivo: más ingresos para más inversión social, hasta 254 millones de euros netos para acción social; más ingresos para más oportunidades de vida de personas con discapacidad, con 5.054 nuevos puestos de trabajo dentro del Grupo Social ONCE y más de 17.000 impulsados en terceras empresas y entidades; más ingresos, en definitiva, para construir una sociedad más justa e inclusiva para todos y todas.

Y termino volviendo a los puntos, pero no con un punto final, sino con un punto y seguido: la intención del Grupo Social ONCE de seguir afianzando su realidad como líder en gestión empresarial y social destinada íntegramente a las personas, a todas las personas, especialmente a quienes tienen alguna discapacidad o están en riesgo de exclusión. Recuerden, solo tienen que darnos un punto de confianza y nosotros se lo devolveremos multiplicado por seis puntos o por mil.





# Alejandro Oñoro

**Consejero delegado  
de ILUNION**

Celebramos diez años de un modelo empresarial singular en el que la rentabilidad económica y social son parte de una misma realidad. Diez años construyendo un grupo empresarial que trabaja por construir un mundo y una sociedad mejor, con todos incluidos.

Es una enorme satisfacción cumplir nuestra primera década habiendo logrado todos los objetivos que nos habíamos fijado. Hemos conseguido convertir lo que eran sueños en realidades, eso es lo que hemos podido hacer en estos diez años.

Me gustaría mostrar mi agradecimiento infinito a todo el gran equipo de profesionales que creen, impulsan y dan forma a ILUNION en su día a día, no solo por su profesionalidad, sino por su compromiso con nuestro propósito y por vivir el proyecto con la intensidad con la que lo hacen.

Son muchos los logros alcanzados durante esta primera década, pero principalmente, podemos destacar el gran crecimiento y consolidación de nuestro grupo y de nuestro modelo empresarial, así como la internacionalización y la creación de empleo, destacando el empleo para personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables.

ILUNION cuenta hoy con el mejor equipo de su historia y con un proyecto ganador que quiere ser referente en el mundo empresarial, con el fin de seguir sumando aliados para que nuestro propósito sea cada día más compartido, por eso me gusta decir que "somos gente con suerte".

En lo personal, me siento muy feliz de haber podido liderar un grupo como ILUNION durante sus diez primeros años. Un proyecto que vivo con gran pasión, compromiso e intensidad. Considero un regalo poder dedicar a ILUNION nuestro día a día para que siga creciendo y demostrando que nuestra forma de hacer empresa es real, que marca un nuevo camino en el mundo empresarial.

Gracias una vez más, en mi nombre y en el de todo el Grupo Social ONCE, por ser parte importante de este gran proyecto, por las alegrías que estamos viviendo juntos y también por las que viviremos en estos próximos años.



"Hemos conseguido  
convertir lo que eran  
sueños en realidades"





# Los 10 años de ILUNION

S

1

A

U



# Nuestra aventura empresarial empezó hace más de 30 años

## Creando empleo de calidad

Nacen dos grupos empresariales: Fundosa, enfocada en el empleo para personas con cualquier tipo de discapacidad, y CEOSA, para personas con discapacidad visual grave.



**CEOSA**  
Corporación  
Empresarial ONCE

1989

1992

## Nueva generación de empresas

Se crean empresas en diferentes sectores: lavandería, alimentación, *retail*, *contact center*, residencias y cuidado de mayores. Cada una bajo su propia marca: Flisa, Alentis, Confortel, Galenas o Sertel, entre otras.



## Torre ILUNION

ILUNION traslada las cabeceras de todas sus empresas a Torre ILUNION, su nueva sede corporativa. Es el edificio de oficinas con mayor número de personas con discapacidad del mundo y un emblema de accesibilidad.

2016

## El nacimiento de una marca

Se lanza la marca ILUNION para convertirse en un proyecto empresarial sólido, marcado por el equilibrio entre la rentabilidad económica y social.



2014





### 10 años de ILUNION

ILUNION es un modelo empresarial "singular", rentable, inclusivo, moderno e innovador, con una apuesta clara por la tecnología, la excelencia y la sostenibilidad. En solo 10 años, nuestra marca ha logrado ser muy conocida y reconocida. Nuestro caso de negocio se presenta y se estudia en las principales universidades y escuelas de negocios.

## 2024

## 2023

### Nuestro camino hacia la sostenibilidad

Se aprueba el Plan Director de Sostenibilidad 2023-2027, que marcará nuestro camino para convertirnos en una empresa referente en Sostenibilidad. Nuestra apuesta por la excelencia nos ha permitido lograr el sello EFQM 600 (European Foundation for Quality Management).



## 2018

### Llegamos a Colombia

Comenzamos nuestra aventura internacional inaugurando dos lavanderías en Colombia y generando oportunidades para más de 300 personas con discapacidad.



## 2020

### Superando dificultades

ILUNION afronta la pandemia poniéndose al servicio de la sociedad. Las lavanderías industriales se convierten en un servicio esencial para que los hospitales puedan seguir atendiendo a los enfermos, y se medicalizan varios de nuestros hoteles.



## 2021

### Cuatro pilares y un nuevo propósito

Consolidamos nuestros cuatro pilares: Personas, Transformación, Excelencia y Sostenibilidad, y redefinimos nuestro propósito.

Excelencia  
Personas  
Transformación  
Sostenibilidad



# Descripción del negocio y líneas de actividad

Nuestro principal objetivo es impulsar iniciativas empresariales innovadoras que promuevan la inclusión laboral de personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables, asegurando un equilibrio entre el crecimiento económico y el impacto social.

## Propósito



Construir un mundo mejor  
con tod@s incluid@s.

## Visión



Queremos ser un proyecto empresarial de referencia, altamente competitivo, que demuestre que la rentabilidad económica es perfectamente compatible con la social y que permita impulsar la transformación del mundo empresarial.

## Valores



Transparencia – Solidaridad  
Confidencialidad – Equidad – Compromiso  
Integridad – Humildad  
Respeto – Innovación  
Responsabilidad – Sost

El 38,5 % de  
las personas en  
**ILUNION** tienen  
algún tipo  
de discapacidad



## Nuestras divisiones

En ILUNION contamos con **más de 50 líneas de negocio distribuidas en seis divisiones**, lo que nos posiciona como la principal empresa de la economía social proveedora de servicios en España por volumen de facturación. Somos un referente en el mercado laboral del país, con una plantilla de aproximadamente **43.000 empleados en 2024, de los cuales el 38,5 % tienen algún tipo de discapacidad**. Nuestras alianzas estratégicas refuerzan nuestro compromiso con una gestión ética, responsable, eficiente, abierta e inclusiva, consolidándonos como una empresa humanista y comprometida con la sociedad.



### SERVICIOS

Facility Services  
Contact Center BPO  
Automoción  
Servicios Industriales



### HOTELERA Y HOSPITALARIA

TextilCare  
Hotels



### SOCIOSANITARIA

VidaSénior  
Fisioterapia y Salud



### COMERCIALIZACIÓN

Retail  
Correduría  
de Seguros  
Ibéricos de Azuaga



### CONSULTORÍA

Formación  
Accesibilidad  
IT Services



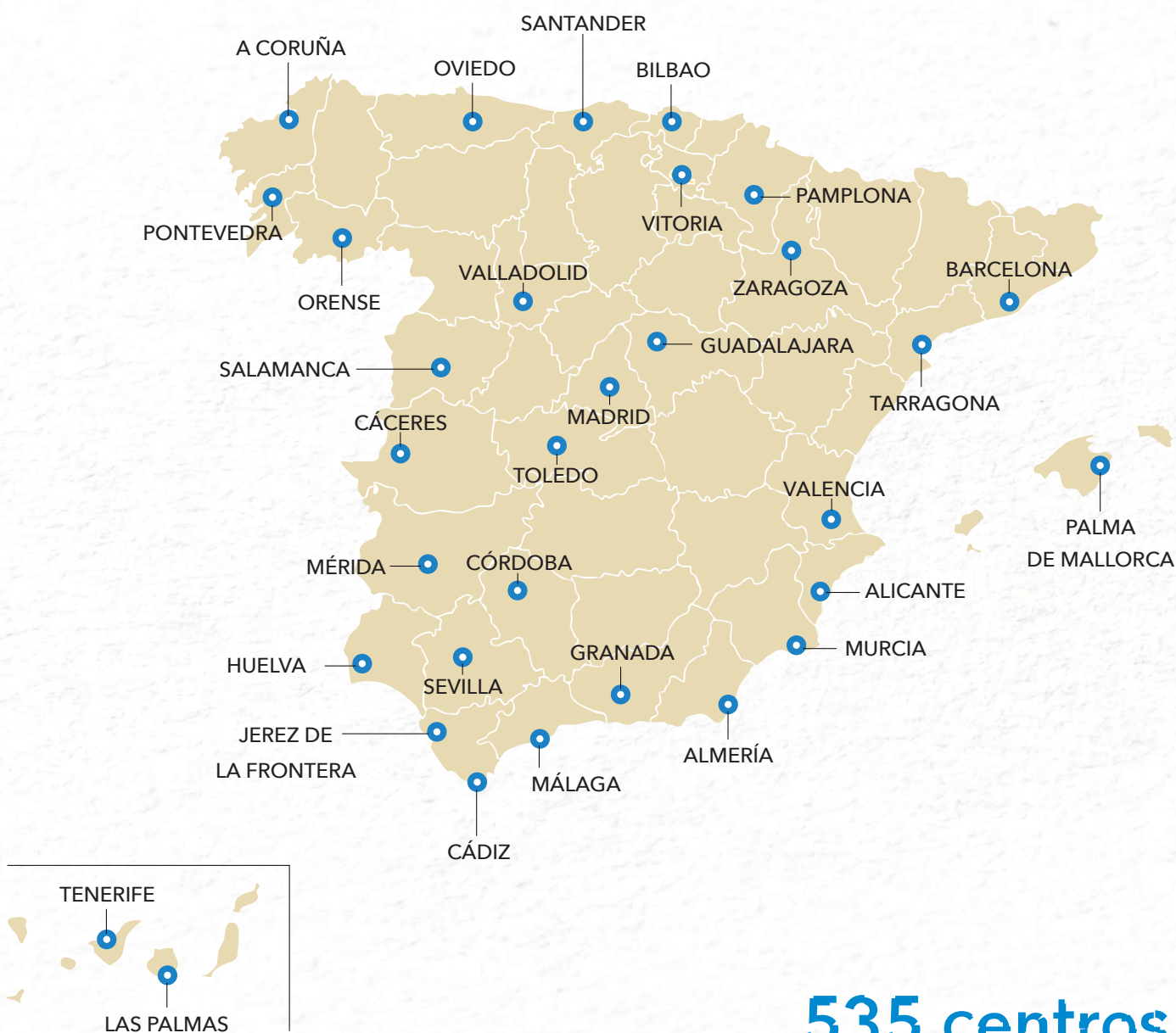
### ECONOMÍA CIRCULAR

Reciclados  
Ecologic  
Valorización



# Presencia geográfica

ILUNION opera en **toda España, así como en Colombia y Portugal**, con una clara vocación de expansión internacional para seguir desarrollando un modelo de negocio que demuestra que es posible equilibrar la rentabilidad económica y el impacto social. Actualmente, contamos con **535 centros de trabajo en España**, de los cuales el **44,7 % son centros especiales de empleo**.



**535 centros  
de trabajo  
en España**



Como parte de nuestra apuesta por la expansión internacional, en 2018 iniciamos nuestra presencia en Latinoamérica con la apertura de dos centros de TextilCare en Medellín y Bogotá. Además, también operamos en Portugal.





# Organigrama empresarial

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.

**El Consejo de Administración de ILUNION constituye el máximo órgano de gobierno.**

Está formado por 12 miembros, seis a propuesta de la ONCE y seis por parte de la Fundación ONCE. De estos últimos, cinco son representantes del sector asociativo de la discapacidad en España. **El 83,3% de los miembros son personas con discapacidad y el 33,3% son mujeres.**

## ■ Consejo de Administración de ILUNION

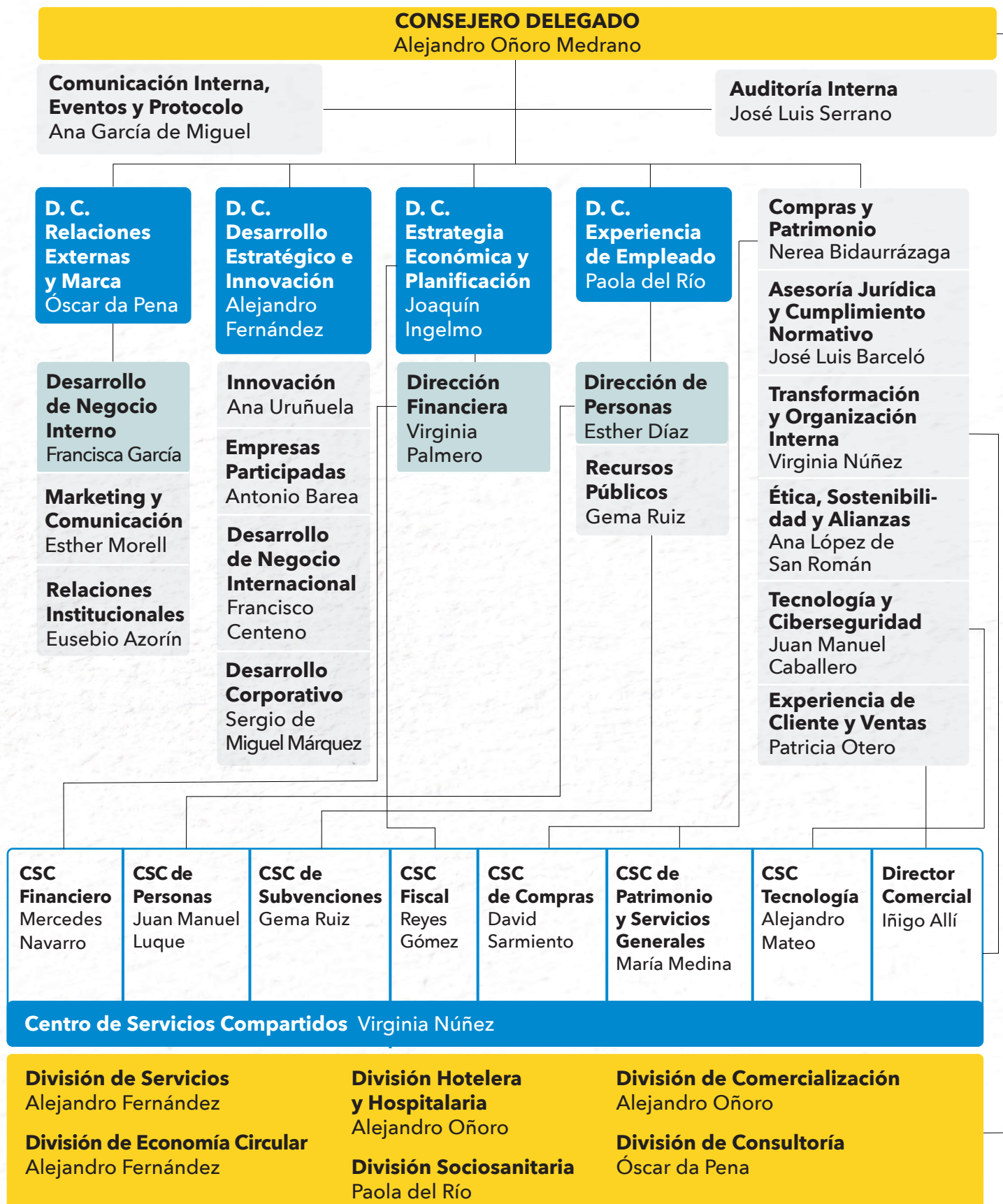


**El 83,3 %  
de los miembros  
son personas  
con discapacidad  
y el 33,3 %  
son mujeres**



## ■ Organigrama empresarial de ILUNION

En enero de 2023 se aprobó una **reestructuración del Comité Directivo**, el órgano de gestión interna, dirección y análisis para la toma de decisiones de ILUNION, para adaptarlo a la realidad del momento y visualizar la estrategia en el propio organigrama.





**Materialidad**

**2**

# Materialidad

Durante el año 2024, coincidiendo con el proceso de planificación estratégica, hemos **actualizado nuestra matriz de doble materialidad**, de construcción de abajo a arriba, tomando como referencia la **guía del EFRAG** y haciendo una consulta a los grupos de interés prioritarios.

## 1. Asuntos materiales

Se definió un listado de asuntos relevantes comunes que recoge los temas de sostenibilidad más importantes para nuestras empresas, tomando como referencia las temáticas incluidas en la Directiva de Información de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) y los estándares de reporte en materia de sostenibilidad (ESRS), así como otros temas estratégicos a escala del Grupo. Como resultado obtuvimos 31 asuntos materiales.

### Ambiental

1. Adaptación al cambio climático
2. Mitigación del cambio climático
3. Gestión eficiente de la energía
4. Extracción de agua
5. Consumo de agua
6. Uso responsable del agua (extracción y consumo)
7. Vertidos de agua en los cursos de agua y en los océanos
8. Protección de la biodiversidad
9. Gestión de los residuos
10. Economía circular

### Social

11. Igualdad de trato y oportunidades para todos
12. Accesibilidad universal
13. Experiencia de empleado
14. Crear empleo de calidad para PCD y colectivos vulnerables
15. Gestión de la diversidad e inclusión
16. Salud y bienestar de los empleados
17. Experiencia de cliente
18. Relación y diálogo con los grupos de interés
19. Impacto positivo en el entorno: comunidades locales



## Gobernanza

- 20. Reputación de marca: confianza de los grupos de interés
- 21. Cultura ética y valores
- 22. Protección de los derechos humanos
- 23. Gestión responsable de la cadena de valor
- 24. Gestión de riesgos (ASG)
- 25. *Compliance*: cumplimiento normativo
- 26. Ciberseguridad
- 27. Alianzas
- 28. Excelencia

## Otros temas

- 29. Nuevas líneas de negocio
- 30. Internacionalización
- 31. Innovación y digitalización

## 2. Consulta a los grupos de interés

Definimos los métodos de diálogo más apropiados para cada grupo de interés, seleccionando encuestas *online*, entrevistas, etc. Las preguntas se diseñaron asegurándose de que fueran claras, comprensibles, específicas, relevantes y con una estructura que permitiera obtener información de valor.

Los negocios llevaron a cabo la consulta a los grupos de interés y lograron alcanzar una muestra efectiva. Se recopilaron y trataron estadísticamente las respuestas recogidas por grupo de interés sobre valores numéricos a la escala de cinco niveles. Posteriormente, calculamos el promedio de la importancia de cada uno de los 15 asuntos prioritarios para cada grupo de interés considerando todas las respuestas registradas por las empresas.

### 3. Construcción de la matriz de materialidad

Para calcular la materialidad de impacto, partimos del promedio de la valoración de los asuntos materiales comunes por cada uno de los grupos de interés de nuestras empresas. Calculamos el promedio de los asuntos por grupo de interés teniendo en cuenta el peso de cada negocio. Agregamos también los datos de los grupos de interés y proveedores ponderados y, de ese modo, obtuvimos la materialidad de impacto de cada asunto material en el ámbito de ILUNION. Como resultado se obtuvieron los asuntos materiales de ILUNION.

#### Ambiental

- 2. Mitigación del cambio climático
- 3. Gestión eficiente de la energía

#### Social

- 12. Accesibilidad universal
- 13. Experiencia de empleado
- 14. Crear empleo de calidad para PCD y colectivos vulnerables
- 15. Gestión de la diversidad e inclusión
- 17. Experiencia de cliente
- 18. Relación y diálogo con los grupos de interés

#### Gobernanza

- 20. Reputación de marca: confianza de los grupos de interés
- 21. Cultura ética y valores
- 23. Gestión responsable de la cadena de valor
- 24. Gestión de riesgos (ASG)
- 26. Ciberseguridad
- 28. Excelencia

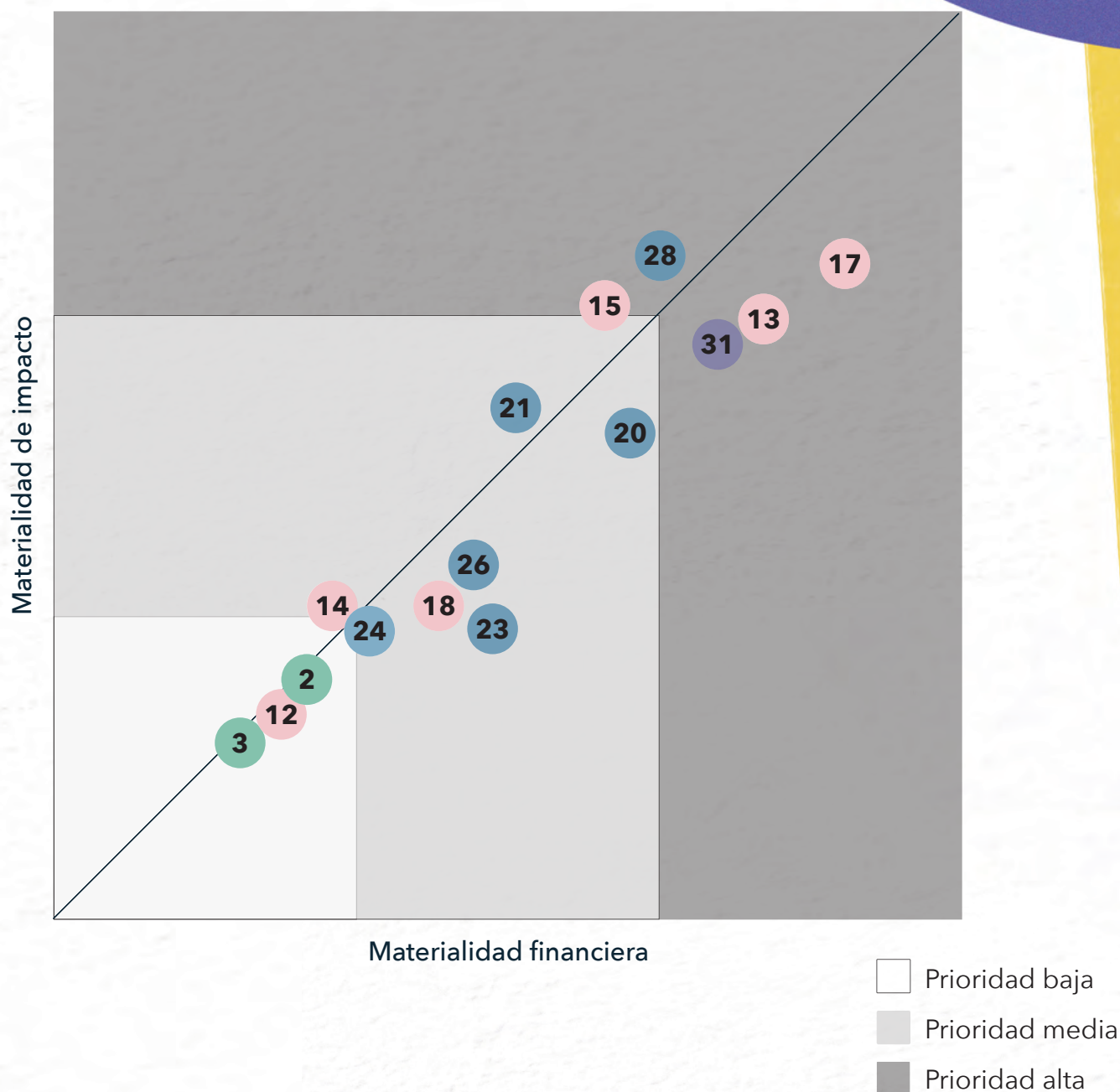
#### Otros temas

- 31. Innovación y digitalización



La matriz de materialidad se diseña con ejes de tres niveles que representan la importancia financiera (en el eje X) y la importancia de impacto (en el eje Y). Los asuntos materiales se ubican según el resultado de evaluación de importancia financiera y de impacto.

**A continuación, se muestra la matriz de materialidad de ILUNION.**





## Nuestros pilares y ejes estratégicos

# 3



# Nuestros pilares

En ILUNION, creemos en un futuro construido desde el propósito, impulsado por el compromiso y guiado por valores que van más allá de lo empresarial. Nuestro camino se sostiene sobre cuatro pilares fundamentales que dan sentido a todo lo que hacemos:

**Personas, Transformación, Excelencia y Sostenibilidad.**

Las personas son el corazón de nuestra organización, la razón de ser de cada proyecto y el motor que nos impulsa a seguir creciendo. La transformación es nuestro compromiso con el progreso, entendiendo la innovación como un medio para evolucionar y anticiparnos, sin perder nuestra esencia ni valores. Buscamos siempre la excelencia, no solo en los resultados, sino también en la manera en la que los alcanzamos. Y todo ello lo construimos con una mirada a largo plazo, apostando por la sostenibilidad como garantía de impacto positivo. Estos cuatro pilares son el alma de ILUNION, el reflejo de nuestra forma de entender la empresa como un medio al servicio de las personas y del bien común.

# 1. Personas

En ILUNION, las personas son el centro de la compañía. Nuestra empresa se enfoca en la inclusión, la diversidad y el desarrollo personal y profesional de sus empleados. Más del 40 % de la plantilla está compuesta por personas con discapacidad, lo que refleja nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades y la integración social. Algunos de los principales proyectos llevados a cabo a lo largo de 2024 son:

## Cantera

El proyecto "Cantera" es un programa para capacitar a trabajadores con alto potencial, permitiéndoles desarrollarse profesionalmente dentro de la organización. Como resultado de las dos ediciones celebradas hasta el momento, se han promocionado 11 personas. Este proyecto es clave para ILUNION, ya que impulsa el desarrollo profesional de los empleados con alto potencial, logrando identificar y potenciar el talento interno.

## Liderar para transformar

Con el proyecto "Liderar para transformar" se busca fomentar un liderazgo centrado en las Personas, la Transformación, la Excelencia y la Sostenibilidad. Esta iniciativa está dirigida a directivos y mandos intermedios y se lleva a cabo a través de sesiones periódicas que tienen como objetivo promover un cambio cultural que impulse a ILUNION hacia la excelencia.

## Dale al coco

Esta propuesta permite a los equipos disponer de tiempo dentro de su jornada laboral para formarse con el fin de incentivar a los trabajadores a seguir avanzando y mejorando su formación.

\* Imagen de la iniciativa "Dale al coco"

ILUNION

**DALE  
AL  
COCO**

## Formando ILUNION

Son planes específicos y rutas formativas personalizadas, que se adaptan a las necesidades de los empleados de manera individual. Por otra parte, ILUNION apuesta firmemente por la formación en línea, brindando flexibilidad y accesibilidad a todos. Con este proyecto, se establece el compromiso para proporcionar las herramientas y recursos necesarios para que cada participante pueda alcanzar su máximo potencial.

## Haciendo crecer

Es un proyecto de *mentoring* para personas dentro de la organización con potencial de crecimiento que, durante aproximadamente 6-8 meses, son mentorizados por personas del Comité de Dirección de las empresas de ILUNION.

## Sellos y certificaciones





## 2. Transformación

ILUNION apuesta por la innovación y la digitalización para mejorar la eficiencia y la calidad de sus servicios.

La transformación digital es clave para la compañía, que busca adaptarse a los cambios del mercado y ofrecer soluciones más competitivas y sostenibles. Estos son algunos de los principales proyectos que se llevan a cabo desde el eje de Transformación.

### Transformación organizacional

#### Rumbo hacia la transformación

Con el propósito de impulsar una cultura organizacional orientada al aprendizaje y la mejora continua, se ha constituido una red de profesionales de ILUNION. Este espacio colaborativo tiene como objetivo compartir experiencias, conocimientos y buenas prácticas en torno a la transformación, la gestión del cambio y la dirección de proyectos estratégicos.

#### Impulsa 2.0

Durante 2024 se ha desarrollado la segunda edición del programa "Impulsa", una iniciativa dirigida al centro corporativo y a las distintas áreas de negocio de ILUNION. El programa promueve el desarrollo competencial necesario para liderar con éxito los procesos de cambio y evolución organizacional.

#### Rumbo hacia el futuro

En línea con nuestro compromiso con la transformación sostenible, ILUNION ha participado en el evento "Rumbo hacia el futuro", un encuentro con grandes corporaciones destinado a generar sinergias, compartir aprendizajes y abordar conjuntamente los desafíos que plantea la gestión del cambio en entornos empresariales dinámicos y en constante evolución.

*\* Segunda edición del programa Impulsa*



## Innovación

### Programa intraemprendimiento

A través de este programa, ILUNION busca fomentar la innovación interna dentro de la organización, proporcionando a los empleados las herramientas y los recursos necesarios para desarrollar nuevos proyectos que puedan generar un impacto real y tangible.

### Observatorio ILUNION

El Observatorio ILUNION ha sido diseñado como una herramienta estratégica que nos ayuda a anticiparnos a los cambios del entorno empresarial. Su propósito es transformar las tendencias identificadas en oportunidades de negocio ágiles, buscando promover sinergias entre las diferentes divisiones y negocios de la organización.

### Innovación abierta

En el marco de su compromiso con la innovación y el talento joven, ILUNION colabora con universidades y empresas en programas de mentorización dirigidos al desarrollo de proyectos conjuntos con estudiantes universitarios. Estos programas permiten a los alumnos aplicar sus trabajos de fin de grado a las necesidades reales del negocio y generar soluciones de valor para las distintas áreas del grupo. Entre los proyectos más destacados se encuentra el desarrollo de una herramienta inteligente para optimizar las consultas internas de documentación en los centros de Contact Center, así como la investigación sobre el uso de tecnologías como el ozono para reducir el consumo de agua en las lavanderías.

## Transformación digital

### ILUNIA

En octubre de 2024 lanzamos ILUNIA, nuestro programa de divulgación y capacitación de la inteligencia artificial (IA). Este programa tiene como objetivo ayudar a las personas que formamos ILUNION a entender cómo la IA nos puede apoyar en la toma de decisiones y en la mejora de los negocios o áreas. Un programa de adopción y de cambio cultural que nos acerca los beneficios que aporta la IA.

Desde la Dirección de Tecnología y Ciberseguridad, junto con un equipo de asesores especializados, ponentes expertos y los *partners* tecnológicos de ILUNION. Más de 1.000 personas han acudido a las tres sesiones divulgativas que se celebraron durante el año pasado.

El portal de ILUNIA, con más de 4.000 visitas, consolida todos los contenidos generados que nos permiten estar al día y profundizar en el conocimiento de la IA.

La COMUNIDAD ILUNIA en Viva Engage, con 5.680 visualizaciones, es el lugar en el que se dinamizan y se comparten los contenidos e intereses de todo el Grupo. La IA es el eje central sobre el que gira todo el contenido y actividades de ILUNIA, y ofrece el soporte para seguir creciendo y aprovechando al máximo las posibilidades de esta apasionante tecnología.

\* Encuentro ILUNIA  
celebrado en el  
auditorio de Torre  
ILUNION





### 3. Excelencia

ILUNION se compromete con la excelencia en todas sus áreas de operación, buscando constantemente mejorar sus procesos y servicios. El modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) ha servido como marco de referencia para definir la hoja de ruta de excelencia de la compañía.

#### Camino de la excelencia

Dentro de la apuesta de ILUNION por la excelencia, se ha continuado avanzando en los negocios con el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management), modelo de gestión que permite a las organizaciones medir dónde se encuentran en el camino hacia la transformación e identificar áreas de mejora. En el año 2024, cuatro compañías de ILUNION han realizado la evaluación externa conforme al modelo EFQM.

Además, coincidiendo con el 10.º aniversario de ILUNION, la compañía ha conseguido llegar a las 10 empresas de ILUNION con un reconocimiento EFQM entre los 400 y los 600 puntos.

#### Sellos y certificaciones



**ILUNION**  
VidaSénior



**ILUNION**  
Retail

**ILUNION**  
Contact Center BPO

**ILUNION**  
Facility Services

**ILUNION**  
Accesibilidad

**ILUNION**  
IT Services



**ILUNION**  
TextilCare

**ILUNION**  
Reciclados

**ILUNION**  
Hotels



## 4. Sostenibilidad

Nuestro modelo de sostenibilidad, basado en la ética, es el eje vertebrador de la estrategia empresarial de ILUNION. Trabajamos día a día para minimizar nuestro impacto ambiental, promover el compromiso social y garantizar el buen gobierno corporativo. A lo largo de este informe detallamos nuestro desempeño.

*\* Visita a la lavandería de Valladolid del equipo de sostenibilidad de ILUNION*



### Sellos y certificaciones





# Nuestros ejes estratégicos

Los ejes estratégicos de ILUNION son la Experiencia de Empleado y la Experiencia de Cliente. La experiencia de estos dos grupos de interés es fundamental para lograr los objetivos de nuestra estrategia empresarial.

## Experiencia de Empleado

Para ILUNION, la experiencia del empleado se construye desde dentro. Por ello, se practica la escucha activa de nuestras personas para entender lo que necesitan en cada etapa de su recorrido en la compañía. **Este proceso de escucha permite diseñar una experiencia significativa y transformadora, alineada con el modelo de relación de ILUNION, llamado ALMA**, un proyecto que sirve de palanca para poner en marcha acciones de mejora continua. Estos son algunos de los principales proyectos que se han impulsado desde el área de Experiencia de Empleado en 2024:

### Nuevo Onboarding

Se ha rediseñado el proceso de bienvenida a ILUNION con un enfoque más humano y cercano. De este modo, cada nueva incorporación siente desde el primer día que ha llegado a un lugar donde su valor es reconocido, y que **su camino profesional comienza con cuidado, propósito y acompañamiento**.

### Explora

A través de visitas organizadas en grupos reducidos a los centros de trabajo, ILUNION ofrece a los empleados la oportunidad de conocer de primera mano otras realidades de las empresas que forman el Grupo. Esto **promueve el sentido de pertenencia entre las personas y conecta con el propósito de ILUNION**.



*\* Primer encuentro  
Generación Plata de  
ILUNION*

### Generación Plata

Este proyecto nace con el firme propósito de mantener vivo el lazo con aquellas personas que, tras haber entregado su talento y dedicación a ILUNION, inician una nueva etapa por jubilación, salud o situaciones especiales. Es una manera de seguir contando con su conocimiento, **manteniendo el contacto y reconociendo su labor como parte esencial de la historia de ILUNION**.

### Carreras solidarias

Durante 2024, ILUNION ha participado en tres carreras solidarias en las que ha fomentado los valores del deporte, la solidaridad y el trabajo en equipo. Estas iniciativas **han permitido fortalecer vínculos entre compañeros y contribuir a causas sociales**, y han llevado nuestro compromiso más allá del entorno laboral.

### Family Days

Se organizan jornadas especiales en las que **los familiares de los empleados pueden conocer de cerca ILUNION**. Es una forma de abrir nuestras puertas y generar espacios de diversión en familia, reforzando el sentimiento de comunidad.

## Experiencia de Cliente y Ventas

En ILUNION queremos que nuestros clientes se conviertan en "aliados" de nuestro ambicioso propósito. **La generación de valor compartido es un motor de cambio social y, por ello, tratamos de ir más allá de una relación puramente comercial.**

Desde el eje de Experiencia de Cliente y Ventas se alinea internamente la estrategia de nuestros negocios a través de proyectos como el **proyecto "Cultura CX y Voz del Cliente de ILUNION"** para tratar de crear metodologías y herramientas comunes para todas nuestras líneas de negocio. Por otro lado, también cabe destacar el proyecto de comunicación, **"Experiencia que inspira"**, que dinamiza sus mensajes en las plataformas de comunicación interna para que la cultura CX vaya calando entre las personas de ILUNION.

### I Encuentro con Clientes ILUNION "Aliados por un propósito común"

En febrero de 2024 se celebró un evento exclusivo para compartir experiencias, proyectos y retos futuros con los clientes de ILUNION. **Fue una gran oportunidad para agradecer a nuestros clientes su apoyo como aliados para alcanzar nuestro propósito** de "construir un mundo mejor con tod@s incluid@s" y generar un efecto multiplicador que supondrá un impacto mucho mayor. Durante el evento se presentó el informe *Aliados por un propósito común*, un punto de inflexión que supone un modelo de colaboración, diálogo, cercanía y transparencia con nuestros clientes.

Descubre cómo fue el encuentro



\* Primer encuentro con clientes "Aliados por un propósito común"





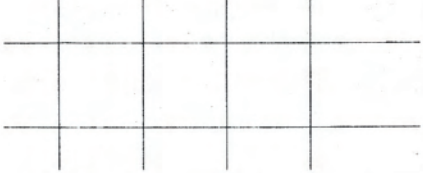


4

Hitos  
de ILUNION  
2024

# Principales datos 2024

ILUNION es la primera empresa de la economía social proveedora de servicios en España por volumen de facturación con más de mil trescientos millones de euros de facturación en 2024, algo más de 25.300 clientes, 50 líneas de negocio y presente en más de siete sectores de actividad, y además es un empleador de referencia en el mercado laboral del país con casi 43.000 personas trabajando en la compañía (el 38,7% con discapacidad).



## Principales magnitudes y resultados económicos (M€)



## Fiscalidad responsable

■ Contribución a la Administración (K€ = miles de €)

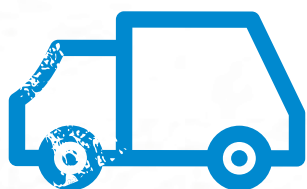
|                      |            |
|----------------------|------------|
| Seguridad Social     | 228.181 K€ |
| Impuestos directos   | 67.864 K€  |
| Impuestos indirectos | 149.494 K€ |
| Otros                | 5.360 K€   |

■ Impuestos pagados sobre beneficios por países

|          |             |
|----------|-------------|
| España   | 7.997.252 € |
| Portugal | 209.516 €   |
| Colombia | 469.881 €   |







## Cadena de suministro

■ Volumen (M€)

494,9

3,7

COLOMBIA

491,2

ESPAÑA

■ N.º proveedores

9.572

% LOCALES

% EXTRANJEROS

97,2

2,8

96,2

ESPAÑA

3,8

COLOMBIA

86 %



Índice de satisfacción  
de proveedores (escala de 0-100)



## Personas

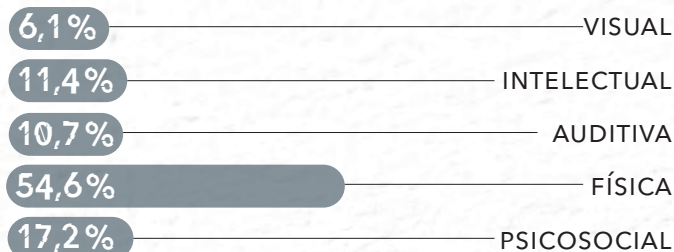
### ■ Empleados

**42.957**

### ■ Personas con discapacidad

**38,7 %**

### ■ Sexo (%)



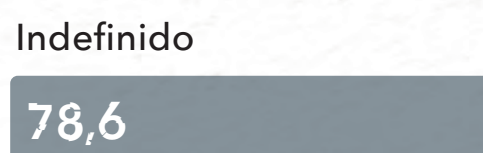
### ■ Edad (%)



### ■ Categoría profesional (%)



### ■ Tipo de contrato (%)



### ■ Mandos intermedios



### ■ Temporal



### ■ Otras categorías





## Formación

- Total horas de formación **197.583**
  - Directivos \_\_\_\_\_ 1.803
  - Mandos intermedios \_\_\_\_\_ 6.662
  - Otras categorías \_\_\_\_\_ 189.118
- Total horas de formación por empleado **4,6**

## Diversidad

- Distribución de plantilla con discapacidad



**99,2 %**  
Plantilla ubicada en España

## Bienestar y salud

- N.º accidentes totales **2.547**
  - Hombres \_\_\_\_\_ 1.367
  - Mujeres \_\_\_\_\_ 1.180
- Índice de gravedad **2,07**
  - Hombres \_\_\_\_\_ 2,06
  - Mujeres \_\_\_\_\_ 2,08
- Índice de frecuencia **37,1**
  - Hombres \_\_\_\_\_ 38,5
  - Mujeres \_\_\_\_\_ 35,3
- N.º casos enfermedades profesionales **20**
  - Hombres \_\_\_\_\_ 8
  - Mujeres \_\_\_\_\_ 12
- N.º horas de absentismo **8.786.844**
- N.º horas de formación en PRL y promoción de la salud **64.658**
  - Hombres \_\_\_\_\_ 35.620
  - Mujeres \_\_\_\_\_ 29.038

# 10 años caminando juntos

Durante 2024 y el primer trimestre de 2025 arrancaron en el Hotel ILUNION San Sebastián unas celebraciones muy especiales que recorrieron más de un centenar de centros de trabajo, incluidas las lavanderías de Medellín y Bogotá, en Colombia. En 2024 **ILUNION ha cumplido 10 años, una década construyendo un proyecto único que pone a las personas en el centro.**

Cada evento fue un reflejo del espíritu que nos une, y comenzaba con unas palabras del responsable del centro, para dar la bienvenida, así como del equipo directivo que le acompañaba, para compartir con emoción el motivo que les convocaba: celebrar una historia compartida, construida día a día por todos y cada uno de nuestros compañeros.

Y como en toda buena celebración, no faltó la foto de familia para inmortalizar el momento y, cómo no, soplar las velas juntos. **Un símbolo de todo lo que hemos vivido y de todo lo que está por venir**, con el deseo compartido de seguir creciendo juntos, sin perder nunca la esencia de lo que somos.

Así fueron nuestras celebraciones:



\* Celebración de los 10 años de ILUNION en Ecologistic



\* Equipo de ILUNION TextilCare en Huelva



Puedes  
ver el vídeo aquí



\* Reconocimiento a una empleada de ILUNION VidaSénior Baena



# Premios y reconocimientos

A lo largo de 2024, en cuanto a premios y reconocimientos, **ILUNION ha obtenido 62 premios o distinciones en diversos ámbitos** como sostenibilidad, excelencia, innovación, comunicación, experiencia de cliente o trayectoria empresarial, entre otros.



*\* Susana Sánchez, directora general de ILUNION Contact Center BPO, con el premio otorgado por el Club Excelencia en Gestión*

## Los más destacados de 2024

**Premio al Mejor proyecto de Innovación y/o Tecnología** al Grupo ILUNION en la II edición de los Premios Abogacía de los Negocios de *El Confidencial*.

**Premio en la categoría Mejores prácticas** al Grupo ILUNION en la Diversity and Wellbeing Awards 2024 de INTRAMA Consultoría.

**Premio Buenas Prácticas en Gestión por el proyecto "Raíces"** por parte del Club Excelencia en Gestión, a ILUNION Contact Center BPO.

**Premio SERES a la Innovación y Compromiso Social de la Empresa por el proyecto "Raíces"** a ILUNION Contact Center BPO, otorgado por la Fundación SERES.

**Reconocimiento del Ágora Turismo Sostenible Hosteltur Green & Human a José Ángel Preciados** por su trayectoria profesional como CEO de ILUNION Hotels.

**Premio a ILUNION Hotels como "Empresa comprometida con la discapacidad"** en los Premios Nacionales a la Hostelería.

**Premio a ILUNION VidaSénior por el Proyecto "Happy"** de salud emocional en la III edición de los Corporate Wellbeing Awards de INTRAMA Consultoría.

**Premio Supercuidadores 2024**, en la categoría de "Grandes Empresas", por "TRAMED" a ILUNION VidaSénior.

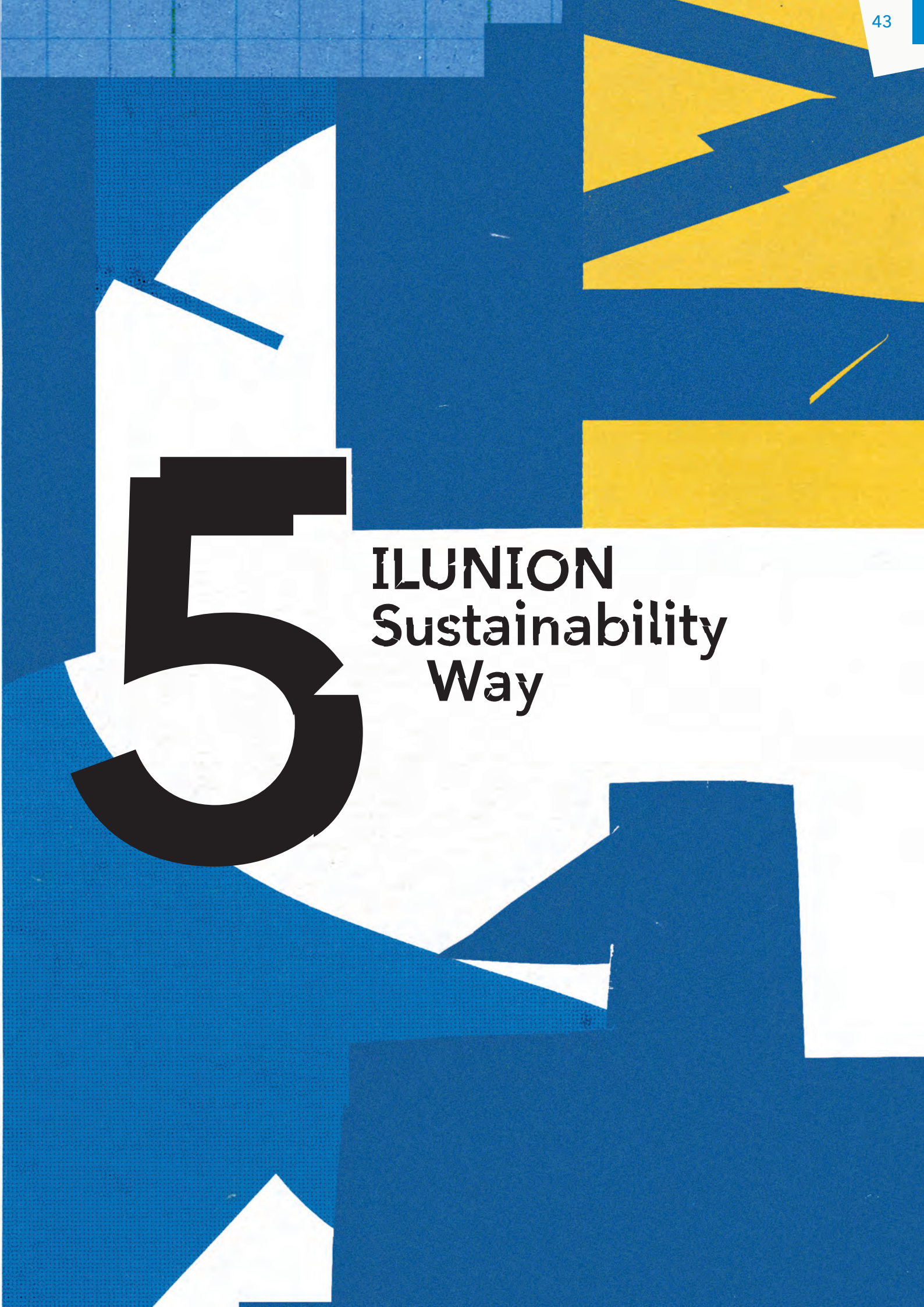
**Premio a la Mejor campaña integral de comunicación RSC "ILUNION Sustainability Way, la sostenibilidad con letra propia"** en la VIII edición de los Premios Medialuna OCARE.

**Premio Great Hotels of the World** por sus eventos sostenibles en ILUNION Hotels.

*\* Zoraida Martínez, directora de Centros Residenciales de ILUNION VidaSénior, con el Premio Supercuidadores 2024*





The background is a collage of various shades of blue and yellow geometric shapes, including triangles, rectangles, and a large white number 5. The number 5 is positioned on the left side of the page, with its top part extending into the upper left corner. The text 'ILUNION Sustainability Way' is located to the right of the number 5, centered vertically within the white area of the number's stem.

# 5

## ILUNION Sustainability Way



# Nuestro camino en 2024

ILUNION Sustainability Way es la hoja de ruta del Plan Director de Sostenibilidad de ILUNION para el periodo 2023-2027, donde la sostenibilidad se rige como eje central de la estrategia empresarial de la compañía. Este modelo de gestión se basa **en cuatro pilares fundamentales: Compromiso Ambiental, Compromiso Social, Buen Gobierno y Alianzas.**

Su objetivo es integrar criterios ambientales, sociales, éticos y de buen gobierno en todas las decisiones corporativas, promoviendo una gestión ética, responsable y transparente.

A través de este enfoque, buscamos ser un referente para otras organizaciones y demostrar que **es posible equilibrar la rentabilidad económica con un impacto social positivo.**

## ILUNION Sustainability Day: un logro en el compromiso con la Sostenibilidad

Este 2024 abrimos las puertas a otras empresas e instituciones y les invitamos a hablar de sostenibilidad en nuestro **ILUNION Sustainability Day**, un evento celebrado en el Hotel ILUNION Pío XII de Madrid que se ha consolidado como un hito clave en el camino de la compañía hacia la sostenibilidad. Con la asistencia de más de 180 profesionales del ámbito de la sostenibilidad, este evento ha reafirmado el compromiso de ILUNION con un modelo de gestión basado en el equilibrio entre impacto social y rentabilidad económica.

La jornada comenzó con la intervención de **Emmanuel Faber**, presidente del **International Sustainability Standards Board (ISSB)**, quien destacó la importancia de transformar el mundo a través de empresas responsables. Su intervención fue introducida por **Fernando Riaño**, director de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad del Grupo Social ONCE, lo que refleja la estrecha vinculación de ILUNION con los principios de sostenibilidad global.

*\* Fernando Riaño y Emmanuel Faber*





Uno de los momentos clave del evento fue la entrevista realizada por la periodista Cruz Sánchez de Lara al consejero delegado de ILUNION, Alejandro Oñoro. En su intervención, Oñoro subrayó que **la sostenibilidad es un pilar fundamental en la estrategia del grupo y una palanca clave para el propósito de ILUNION.**

Durante el evento, presentamos nuestros principales proyectos de sostenibilidad, así como nuestra propuesta de valor, y mostramos en primicia la campaña de comunicación de sostenibilidad de ILUNION, titulada "La Sostenibilidad con nuestra propia letra", elaborada por La Casa de Carlota. Se trata de un proyecto que representa la necesidad de transmitir los valores de ILUNION de **una forma única y diferencial, plasmándolos en una tipografía propia** que refleje la identidad de una empresa que promueve la diversidad como bandera.

Este evento reafirmó el compromiso de ILUNION con la sostenibilidad, que para nosotros se basa en la colaboración y las alianzas estratégicas. Este enfoque se materializó en la "Mesa de aliados", que reunió a destacadas figuras del ámbito de la sostenibilidad, como Germán Granda, director general de Forética; Ana Gascón, presidenta de DIRSE; Rita Jacomé, directora de IECO; Ana Sainz, directora general de Fundación SERES, y José Ignacio González-Aller, director general de CODESPA.

*\* Mesa de aliados*



*\* Alejandro Oñoro entrevistado por Cruz Sánchez de Lara*

Uno de los momentos más interactivos del evento fue la dinámica "**Construyendo un camino juntos**", liderada por Marta Sanz, directora de Resiliando. Utilizando la metodología *design thinking*, se creó un "Roadmap de la Sostenibilidad", en el que los asistentes marcaron los pasos clave para la integración de la sostenibilidad en las estrategias empresariales.

El broche final del **ILUNION Sustainability Day** lo puso la presentación de las zapatillas #DiversityLovers, un diseño exclusivo desarrollado en colaboración con **Timpers**.

El **ILUNION Sustainability Day** ha marcado un antes y un después en la trayectoria de ILUNION, reafirmando su compromiso con una sostenibilidad real, inclusiva y transformadora. Este evento no solo ha servido para compartir avances y proyectos, sino también para consolidar a **ILUNION como un referente en la construcción de un futuro más sostenible y equitativo.**



*\* Presentación de las zapatillas Timpers - ILUNION*



## Hitos de sostenibilidad 2024

A lo largo de 2024, ILUNION ha continuado consolidando su compromiso con la sostenibilidad a través de una serie de acciones estratégicas que involucran tanto a sus empleados como a los grupos de interés externos. Estas iniciativas no solo han buscado mejorar la interacción y el alcance de sus proyectos, sino también profundizar en el impacto social y ambiental de sus actividades.

### La importancia de la comunicación y las alianzas

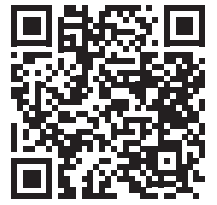
Junto con el Departamento de Marketing de ILUNION, hemos diseñado una **landing** que recoge de manera resumida **los puntos clave del informe de Sostenibilidad**. Esta plataforma busca hacer más interactiva la experiencia de nuestros grupos de interés y permite un acceso rápido y directo a la información más relevante.

Además, celebramos la segunda jornada **ILUNION Sustainability Day**, que contó con la participación de nuestros principales aliados. Un evento en el que se presentaron los principales proyectos de sostenibilidad de la compañía, así como nuestra propuesta de valor.

*\* Ana M.ª López de San Román, directora de Ética, Sostenibilidad y Alianzas de ILUNION recoge el Premio Medialuna OCARE*



Descubre nuestra landing



Desde el punto de vista, hemos colaborado con **ILUNION Comunicación Social y la agencia creativa La Casa de Carlota** para crear una tipografía propia, cuyo diseño refleja la unicidad de cada persona que trabaja en ILUNION. Asimismo, esta campaña integral de comunicación RSC fue galardonada con el **Premio a la Mejor Campaña de Comunicación RSC en la VIII Edición de los Premios Medialuna OCARE**. Además, la campaña fue finalista en las categorías de "Mejor vídeo de RSC" y "Premio a la creatividad", lo que destaca la calidad e impacto de nuestras acciones de responsabilidad social.

Otro paso importante fue nuestra **adhesión a CODESPA como miembro del Observatorio**, donde instituciones y empresas promueven soluciones para afrontar los desafíos sociales, buscando un crecimiento que genere prosperidad compartida entre todos los actores de la sociedad.

En el ámbito de alianzas, este año hemos conseguido cerrar **61 acuerdos** con diferentes organismos y asociaciones. Una de las más importantes ha sido el **co-branding con TIMPERS para diseñar unas zapatillas que combinan los valores de ambas marcas**, como la diversidad, la igualdad y la inclusión. En cuanto a la divulgación, **en septiembre lanzamos un espacio en nuestras redes sociales dedicado a la sostenibilidad**. Esta iniciativa tiene como objetivo acercar el trabajo del área a un público más amplio, y se ha compartido contenido relacionado con el proyecto "Sustainability Way", el informe de Sostenibilidad, los ODS y los avances en materia de derechos humanos del Grupo ILUNION.

### Nos apoyamos en la tecnología

En 2023 presentamos la **Stakeholders APP**, una herramienta que permite registrar nuestras actuaciones con los grupos de interés y hacer un seguimiento de ellos. En 2024 hemos mejorado esta aplicación y ahora incluye módulos para gestionar diálogos, acción social, alianzas y premios. Por ello, ha sido destacada como una **buena práctica**







en el catálogo del **Club de Excelencia en Gestión** y en el ToolKit de **DIRSE**. Además, hemos desarrollado un **Cuadro de Mandos de ODS**, que permite medir, a través de diversos KPI, nuestra contribución directa e indirecta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Otra de las iniciativas clave ha sido el lanzamiento de **nuestra plataforma de Voluntariado Corporativo de ILUNION**. Esta plataforma fue presentada internamente en un evento en el auditorio de Torre ILUNION, con la participación de ONCE, Fundación ONCE, Cruz Roja, Voluntare y Junior Achievement.

Fue un evento en el que se reflexionó sobre el impacto del voluntariado en la sociedad y se presentó también una **nueva plataforma para gestionar las acciones solidarias y facilitar la inscripción de los voluntarios en actividades de impacto social**. La presentación culminó con un mensaje inspirador de Alejandro Oñoro sobre la huella que queremos dejar en el mundo.

*\* Certificado BCorp  
ILUNION Hotels*



## Damos un paso más en el cuidado del medioambiente

Por otro lado, **hemos actualizado y verificado nuestra huella de carbono**, un esfuerzo conjunto con las empresas del Grupo que reafirma nuestro compromiso con la neutralidad climática. Este trabajo se ha alineado con una estrategia coordinada que busca reducir las emisiones en el menor plazo posible.

En paralelo, **hemos avanzado en la hoja de ruta hacia la descarbonización** de las empresas con mayores emisiones, como ILUNION TextilCare, ILUNION Hotels, ILUNION Facility Services e ILUNION VidaSénior. Para cada uno de estos negocios, **se han establecido medidas específicas** que consideran el coste, el retorno y la reducción de huella de carbono asociada.

**ILUNION Hotels ha obtenido el certificado BREEAM para 22 de sus alojamientos** durante 2024, que sumados a los cinco de la etapa anterior hacen un total de 27 hoteles. Igualmente, **ILUNION Hotels ha logrado la exigente certificación B Corp** y ha entrado a formar parte de la comunidad de empresas que quieren ser **"las mejores para el mundo"**. De esta forma, ILUNION Hotels refuerza su compromiso con el bienestar ambiental, social y económico, y demuestra que es un modelo de negocio rentable con impacto positivo en la sociedad y el medioambiente.

También estamos trabajando en el análisis de impactos y dependencias sobre los servicios ecosistémicos de nuestras actividades, lo cual nos permitirá cuantificar económicamente dichos impactos y dependencias en el futuro.



*\* Mesa redonda de presentación  
del voluntariado corporativo  
de ILUNION*





# Los ejes estratégicos de la sostenibilidad en ILUNION





# Compromiso Ambiental

Desde ILUNION entendemos que el cuidado del medioambiente es una responsabilidad compartida y un pilar fundamental para nuestra organización. Por ello, trabajamos cada día en la minimización de nuestro impacto ambiental, porque sabemos que cada paso cuenta y estamos decididos a ser parte activa del cambio que se necesita.

Los proyectos del eje ambiental de ILUNION se cimentan en el cuidado y la protección del medioambiente, y se articulan en torno a cinco ejes estratégicos, alineados con los principales impactos de nuestra actividad:



\* Reciclaje de RAEE en ILUNION Reciclados

## 1. Gestión ambiental

El 82,8 % de los negocios cuentan con un sistema de gestión ambiental certificado conforme UNE EN ISO 14001.

## 2. Acción climática

Objetivo: reducción del 39 % de las emisiones de GEI en 2034. Neutralidad en carbono en 2040.

## 3. Uso responsable del agua

Calculada la huella hídrica de ILUNION TextilCare e ILUNION Hotels.

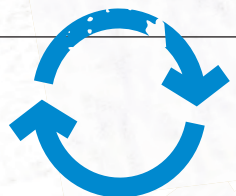
## 4. Economía circular y gestión de residuos

Plan de circularidad en 2025.

## 5. Biodiversidad

En marcha el proyecto "Capital natural: el valor de la naturaleza".

**El 82,8 % de las sociedades que conforman ILUNION cuentan con un sistema de gestión ambiental certificado conforme a la UNE EN ISO 14001**





## 1. Gestión ambiental, comprometidos con la naturaleza

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental, disponemos de diferentes certificaciones ambientales:

### ISO 14001:2015

El 82,8 % de las de las sociedades de ILUNION cuentan con un sistema de gestión ambiental certificado bajo esta norma.

### EMAS (Eco-Management and Audit Scheme)

Las plantas de reciclaje residuos RAEE, así como algunas plantas de lavandería industrial, disponen de este certificado.

### Q Sostenible

Todos nuestros hoteles con más de un año de antigüedad cuentan con esta certificación.

### Ecostars

Todos nuestros hoteles cuentan con esta certificación que otorga ecoestrellas en función de su impacto medioambiental.

### BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology)

27 hoteles cuentan con el método de evaluación y certificación de la sostenibilidad en la edificación.

### BCorp

ILUNION Hotels ha superado la evaluación de Impacto B y ha entrado a formar parte de la Comunidad B Corp, reforzando de este modo el compromiso con el bienestar ambiental, social y económico y demostrando que es un modelo de negocio rentable, que a la vez causa un impacto positivo en la sociedad y en el medioambiente.

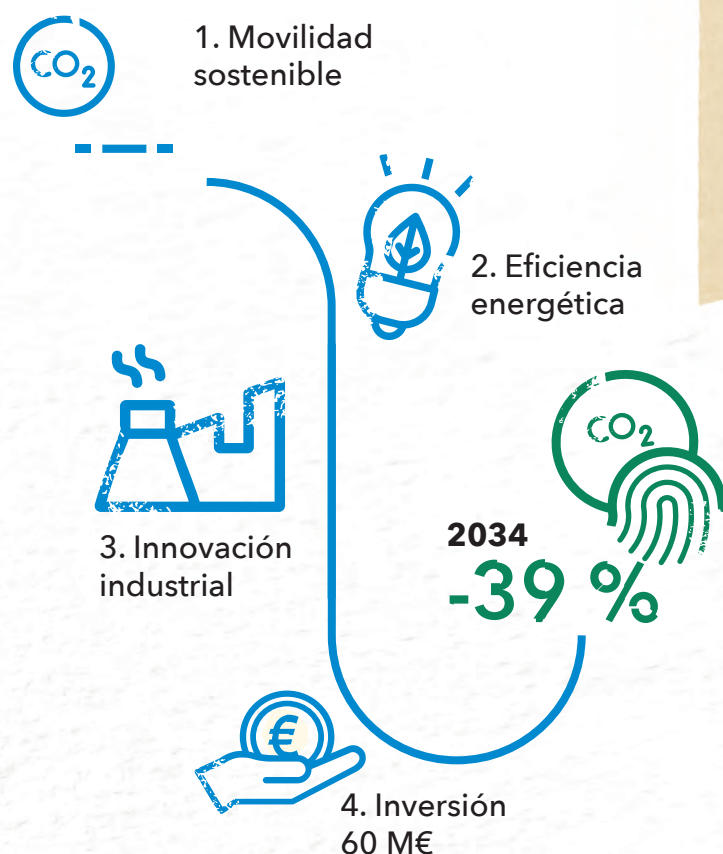


\* Certificación BREEAM Hotel ILUNION Suites Madrid

## 2. Acción climática, nuestra ruta hacia la descarbonización

ILUNION dispone de un **Plan de Descarbonización**, actualizado a finales de 2024, donde se recogen dos objetivos principales:

- Reducir la huella de carbono en un 39 % en 2034.
- Alcanzar la neutralidad climática en 2040.



Para lograr estos objetivos, se han definido una serie de medidas en las empresas con mayor huella de carbono. Destacamos entre otras: medidas de movilidad sostenible, eficiencia energética y proyectos de innovación en el sector industrial, cuantificadas por coste, retorno y disminución de la huella de carbono asociada.

Además, ILUNION Hotels se ha comprometido con la iniciativa SBTi (Science Based Target Initiative) para reducir sus emisiones un 42 % en 2030, participando así en el compromiso de no superar la temperatura del planeta en más de 1,5 °C.

Verificación de la huella de carbono 2024

Un año más, se ha verificado la huella de carbono de ILUNION, en conjunto con las empresas del Grupo. Un esfuerzo por el compromiso de la compañía hacia la neutralidad climática, promoviendo una reducción de la huella de carbono anual.

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| Consumo de energía (GWh)                                   | 431,17    |
| % energía renovable consumida respecto al total de energía | 59 %      |
| Huella de carbono (tn CO <sub>2</sub> eq)                  | 85.501,35 |
| Alcance 1 (tn CO <sub>2</sub> eq)                          | 76.097,4  |
| Alcance 2 (tn CO <sub>2</sub> eq)                          | 9.403,98  |
| * Reducción de la huella de carbono                        | ↓ 21,6 %  |

\* Variación respecto al año 2019 (año base)

La descarbonización vinculada a los objetivos de retribución variable

El cumplimiento de los objetivos anuales de reducción de emisiones ha formado parte de la retribución variable de los miembros del Comité de Dirección de ILUNION TextilCare, la compañía que aglutina más del 80 % de las emisiones del Grupo.

Medidas de eficiencia energética

- Se han llevado a cabo diferentes acciones e iniciativas de eficiencia energética, entre las que destacan:
- Renovación de equipos de climatización y enfriadoras por parte de ILUNION VidaSénior, ILUNION Hotels, ILUNION Reciclados e ILUNION Servicios Industriales (Cataluña).
  - Sustitución de trenes de calandrado, lavadoras manuales, secadoras y compresores por parte de ILUNION TextilCare, así como instalación de economizadores y sistemas de ahorro energético.
  - ILUNION Hotels ha implantado un sistema de monitorización energético en tiempo real y también ha implantado en sus hoteles Romareda, Atrium y Mérida un sistema de automatización (BMS) que permite optimizar el funcionamiento de las instalaciones de climatización.



## Energía eléctrica renovable

A lo largo de 2024, ILUNION TextilCare (en sus centros de Sevilla Sur, Euskalduna, Segovia y Valladolid), ILUNION Reciclados (en su centro de La Bañeza) e ILUNION VidaSénior (en sus residencias de Solana y Villarrobledo) han aumentado la dotación de placas solares fotovoltaicas. Asimismo, ILUNION Hotels ha iniciado un proyecto de instalación en sus hoteles de Calas de Conil y Sancti Petri.



\* Placas fotovoltaicas instalada en ILUNION TextilCare Sevilla Sur

El **59 %**

de la energía eléctrica consumida por diferentes negocios de ILUNION ha procedido de fuentes de energía renovables

## Impulso a la movilidad sostenible

ILUNION aspira a ser una compañía referente en movilidad sostenible y accesible para inspirar un cambio social y ambiental positivo. Por esta razón, durante 2024 se ha continuado con la puesta en marcha de su plan de movilidad sostenible, que ha sido complementado por planes de movilidad específicos de negocio, como el aprobado por ILUNION VidaSénior.

En lo referente a flota, tanto ILUNION Facility Services como ILUNION VidaSénior han iniciado la sustitución progresiva de vehículos de renting por vehículos con etiqueta cero o ECO.

Un 33,94 % de los kilómetros recorridos por Ecologicistic Operations, SL han sido realizados con sus 18 vehículos de gas, evitando la emisión de 39,12 tn de CO<sub>2</sub>.

\* Vehículo ECO de ILUNION Seguridad



En el último año hemos reducido en

**195 tn**

de CO<sub>2</sub> las emisiones asociadas a la flota



\* Tráiler de Ecologicistic



### 3. El agua, un recurso indispensable

El agua es un recurso natural fundamental para el desarrollo de las actividades de ILUNION y de las comunidades donde opera y, conscientes de ello, se ha trabajado en la innovación de nuestros procesos y en la sensibilización ambiental a empleados y clientes, con iniciativas como:

En tres de las tiendas de ILUNION Retail se han instalado fuentes de agua **Agualma**, acompañadas de botellas rellenables.

Se ha calculado la huella hídrica de **ILUNION TextilCare e ILUNION Hotels**, dos de las empresas con mayor consumo de agua del grupo. A lo largo de 2025, calculará también su huella hídrica ILUNION VidaSénior.

En **ILUNION Hotels** se han llevado a cabo medidas como la mejora del sistema de riego automático en Badajoz; instalación de túneles de lavado más eficientes y la instalación de dos depósitos de 25 m<sup>3</sup> para aprovechar el agua proveniente de la limpieza de los filtros de piscina. Con estas mejoras hemos logrado una reducción del **4,8 % del consumo por cliente**.

**ILUNION TextilCare** ha conseguido reducir un **10,9 % el consumo de agua por unidad de producción** respecto a 2023, gracias a acciones como la instalación de una planta de tratamiento y reutilización de agua, de un sistema de depuración de aguas residuales y la instalación y de un depósito de recuperadores de agua en lavadoras manuales.



\* Fuente de agua de ILUNION Retail instalada en su tienda del Hospital 12 de Octubre

En el último año  
hemos reducido en

**299.973 m<sup>3</sup>**  
el consumo de agua

### 4. Economía circular y gestión de residuos

ILUNION está comprometido con la **economía circular** como base de un nuevo modelo económico sostenible que busca prolongar el ciclo de vida de los productos, disminuir el uso de recursos y materias primas y limitar la producción de desechos.

Desperdicio alimentario  
(alimentos salvados)

**9,2 t**

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

**24,1 t**



Nuestras actuaciones más destacadas han sido:

### Plástico

ILUNION TextilCare ha continuado su proyecto "Plastic Off", cuyo objetivo es la eliminación del plástico del proceso de expedición, con el que ha reducido en un 46 % el uso de plástico respecto al año anterior.

### Residuos

ILUNION Reciclados ha inaugurado en su centro de Campo Real su novedosa línea de reciclaje de frigoríficos, autosuficiente en el tratamiento *in situ* de los gases refrigerantes.

En nuestra apuesta por la innovación, ILUNION Facility Services ha instalado en su planta de Torre ILUNION una encimera fabricada con residuos electrónicos.

Nueva línea de actividad dedicada a la valorización de residuos de cartón, plástico y envases, entre otros, reforzando así la apuesta de ILUNION por la economía circular.

A través de Ecologistic hemos recogido y transportado 65.340 t de RAEE.

### Textiles

Hemos valorizado 900 t de residuos textiles de nuestras lavanderías para convertirlos en absorbentes para la industria.

ILUNION Hotels ha continuado con su apuesta por el *upcycling* para dar vida a sus estancias a través de los residuos textiles de sus hoteles, mediante la instalación de paneles con el rótulo de UMÁNIKO.

ILUNION Facility Services ha instalado paneles de absorción de ruido elaborados con residuos textiles, en su planta de Torre ILUNION.

### Desperdicio alimentario

Uno de nuestros focos y objetivos en circularidad es reducir al máximo el desperdicio de alimentos. Por ello, y gracias a nuestra alianza con Too Good To Go en los negocios de ILUNION Hotels e ILUNION Retail, hemos conseguido salvar más de 9.200 kg de comida, que han evitado la emisión de 24,1 tn de CO<sub>2</sub> en el último año.

### Equipos ofimáticos

ILUNION IT Services promueve entre sus empleados la reutilización de los ordenadores portátiles retirados.

*\* Encimera hecha con residuos electrónicos, instalada por ILUNION Facility Services*



*\* Rótulo de UMÁNIKO de ILUNION Hotels Suites Madrid*



*\* Panel de absorción de ruido hecho con residuos textiles, instalado por ILUNION Facility Services*



En cuanto a la **gestión de residuos**, estamos trabajando en la elaboración de un plan corporativo de circularidad que busca integrar este compromiso en la estrategia de negocio de ILUNION.

En este sentido, además, ILUNION TextilCare ha puesto en marcha un plan de gestión integral de residuos y ha digitalizado la gestión de los residuos en todos sus centros, acompañado de la creación de ecoáreas, un espacio exterior para potenciar la segregación y recogida de residuos.



*\* Ecoárea de ILUNION TextilCare Sevilla Sur*

## 5. Biodiversidad

La protección de la biodiversidad se ha convertido en una prioridad estratégica para ILUNION, debido a nuestra dependencia e impacto en los ecosistemas naturales. Como muestra de nuestro compromiso con la preservación de la naturaleza, ILUNION ha firmado la declaración *Our Nature Our Business* y se ha incorporado al grupo de consulta del Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD), fortaleciendo así su contribución a la conservación y mejora de los ecosistemas.

### **"Mares circulares": una alianza para conservar los ecosistemas marinos**

En el marco de la séptima edición del programa "Mares Circulares", nuestros hoteles han participado en labores de limpieza de la costa de Cala Galdana (Menorca) que concluyó con la recogida de 66,47 kg de residuos para su posterior reciclado.

*\* Voluntarios en la jornada de recogida de residuos organizada en Cala Galdana (Menorca)*





## CAPITAL NATURAL

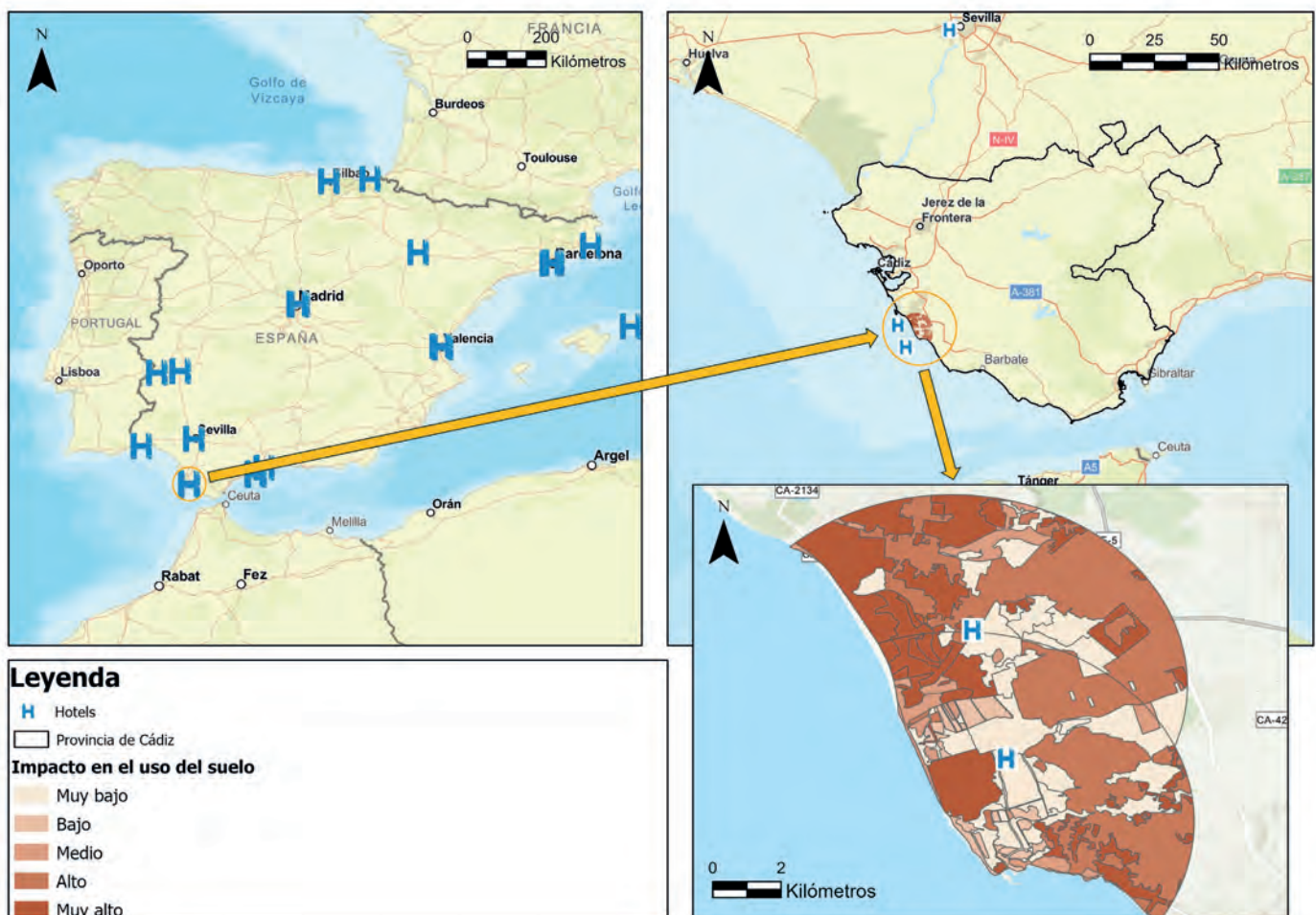
El valor de la naturaleza

Generar un  
impacto neto  
positivo para  
contribuir a la  
preservación y a  
la mejora de la  
biodiversidad

### Capital natural: el valor de la naturaleza

Es el proyecto más destacado de ILUNION en lo que respecta a biodiversidad. Su objetivo es analizar los impactos y dependencias sobre los servicios ecosistémicos de las actividades de ILUNION TextilCare, ILUNION Hotels, ILUNION Facility Services, ILUNION VidaSénior e ILUNION Economía Circular, para posteriormente poder cuantificar económicamente dichos impactos y dependencias.

\* Cartografía de ejemplo del proyecto "Capital natural: el valor de la naturaleza"





# Compromiso Social

Nuestros ejes de la estrategia de Compromiso Social son:

## 1. Personas

## 2. Comunidad

## 3. Sociedad

### 1. Personas: construyendo un mundo mejor con tod@s incluid@s

En ILUNION, las personas constituyen el eje central de nuestra actividad y la razón de ser de nuestro modelo empresarial. En línea con este compromiso, a lo largo de 2024 **se han desarrollado diversas actuaciones orientadas a fortalecer una cultura organizativa basada en la diversidad, la igualdad y la inclusión.**

Por ello, se han impulsado acciones formativas y de sensibilización dirigidas a los distintos niveles de la organización. Estas iniciativas han abordado aspectos clave como la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad, la igualdad de género, la convivencia intergeneracional y el respeto a la diversidad cultural. Asimismo, se ha continuado con la difusión de la *Guía para un uso del lenguaje no sexista e inclusivo*, una herramienta transversal con alcance para todas las empresas de ILUNION.

Estas acciones forman parte de la estrategia de sostenibilidad de ILUNION y reflejan nuestro firme compromiso con la promoción de entornos laborales inclusivos, en los que todas las personas puedan desarrollar su talento en igualdad de condiciones.

Descubre lo que hacemos



### Proyecto "DiscWork"

Para ILUNION, la gestión de la diversidad es un compromiso presente en nuestro día a día y, en este sentido, prestamos un cuidado especial a las personas con gran discapacidad. Para garantizar la máxima atención a este colectivo, nace el **proyecto "DiscWork", una iniciativa basada en el apoyo a los trabajadores en actividades básicas diarias**, como comer o ir al aseo, que tienen un impacto sobre el desempeño laboral de las personas si no son atendidas. Esta iniciativa, **pionera en España**, ha sido seleccionada en numerosas ocasiones como buena práctica y destacada por su impacto social positivo. **El proyecto se encuentra activo en las oficinas de Torre ILUNION desde 2018, y en 2024 ha atendido a 13 personas.** En lo que respecta a las medidas de ajuste social y personal, durante 2024 se han realizado un total de 484.539 medidas, que han beneficiado a 31.461 personas, de las cuales 18.745 han sido para personas con discapacidad.



¿Quieres disfrutar de este servicio?  
Escribenos aquí:

[discwork@gen.ilunion.com](mailto:discwork@gen.ilunion.com)



\* Anuncio interno del proyecto "DiscWork" en Torre ILUNION



## ILUNION es para ti

"ILUNION es para ti" es una iniciativa orientada a fomentar la diversidad e inclusión, con un foco especial en el **incremento de la presencia femenina con discapacidad en áreas tradicionalmente masculinizadas**. Dirigido a mujeres que trabajan como personal de producción y operativa, este proyecto representa una oportunidad de crecimiento y transformación dentro de ILUNION.

Durante 2024, hemos consolidado nuestro compromiso con esta iniciativa, incorporando a **251 mujeres en puestos de producción y operativa, de las cuales 92 son mujeres con discapacidad**. Además, en el marco de este proyecto, 41 mujeres, 23 de ellas con discapacidad, han accedido a nuevas funciones en sectores históricamente ocupados por hombres, para avanzar hacia una plantilla más equitativa y representativa de la diversidad que caracteriza a ILUNION.

## ILUNION Woman in Tech

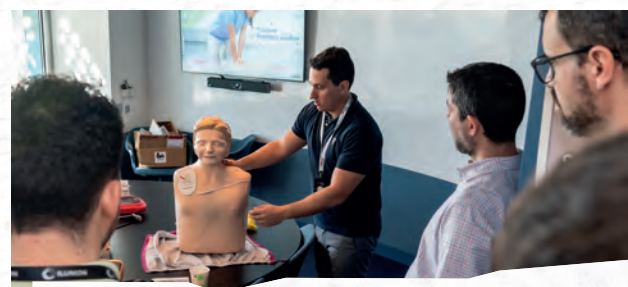
En el marco de nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades y la promoción del talento femenino en sectores estratégicos, ILUNION ha desarrollado la iniciativa "ILUNION Woman in Tech", **orientada a favorecer la incorporación y el desarrollo profesional de mujeres, especialmente mujeres con discapacidad, en el ámbito tecnológico**. Gracias a este proyecto, un total de **19 trabajadoras, 10 de ellas con discapacidad**, han accedido a nuevas funciones vinculadas a contenidos tecnológicos, ampliando sus competencias y horizontes profesionales.

Asimismo, se ha efectuado la **contratación de 34 mujeres, 21 de ellas con discapacidad**, en puestos de cualificación técnica y áreas relacionadas con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), contribuyendo así a reducir la brecha de género en estos sectores. En el ámbito formativo, **104 mujeres (48 con discapacidad)** han participado en acciones de capacitación tecnológica. Además, se ha facilitado la realización de prácticas formativas con contenido tecnológico a una mujer con discapacidad.

## Vida Saludable

ILUNION apuesta por el fomento de la vida sana entre todas las personas y desde 2021 lleva desarrollando el **proyecto "Vida Saludable"**, una iniciativa orientada a promover la salud y el bienestar de los empleados de ILUNION. En 2024, ha recibido diversos reconocimientos, como la **certificación Top Wellbeing Company** otorgada por INTRAMA y el tercer premio en la categoría de "Bienestar Emocional" por el **proyecto "Happy"** de ILUNION VidaSénior. Entre las acciones destacadas se encuentran la participación en el proyecto **"Healthy Cities"** de Sanitas y la organización de la **Semana de la Salud y Bienestar**, un evento anual que fomenta hábitos saludables como la nutrición equilibrada y la actividad física en la vida cotidiana de los empleados.

Por otra parte, ILUNION apuesta por fomentar la salud mental entre sus personas y ha continuado con el **Programa de Ayuda al Empleado (PAE)**, un servicio gratuito de apoyo psicológico, tanto para los empleados de ILUNION como para sus familiares, disponible 24 horas durante los siete días a la semana. En 2024 se han producido más de 550 intervenciones del servicio de asesoramiento psicológico y se han registrado más de 750 participaciones de empleados en talleres y webinarios.



*\* Taller de reanimación cardiopulmonar impartido durante la Semana de la Salud de ILUNION*

|                                                     |        |
|-----------------------------------------------------|--------|
| % personas con discapacidad en plantilla            | 38,7 % |
| % mujeres en plantilla                              | 50,6 % |
| % personas de entre 45 y 64 años                    | 60,6 % |
| N.º mujeres víctimas de violencia de género         | 151    |
| N.º trabajadores de colectivos de difícil inserción | 6.208  |



## 2. Comunidad: aportando valor

### Proyecto "Comunidad"

ILUNION quiere ser palanca de transformación inspirando los valores de sostenibilidad e inclusión que nos mueven internamente e influir de manera positiva en la cultura de la comunidad desde una participación activa.

En un esfuerzo por fortalecer nuestra presencia en las comunidades locales y fomentar sinergias entre nuestras empresas, hemos lanzado el proyecto "Comunidad", **una iniciativa que busca reforzar la relación con el entorno, promoviendo la inclusión, la sostenibilidad y la colaboración con organizaciones locales.**

A través de distintos proyectos **buscamos generar vínculos con las comunidades locales en las que operamos**, para fomentar relaciones de confianza, sinergias y sentido de pertenencia de la empresa y la comunidad, así como encontrar aliados para que el impacto social de ILUNION crezca de manera exponencial. Consideramos que **la vinculación con las comunidades locales es un pilar fundamental para la construcción de un tejido social más sólido e inclusivo.**

Dentro del proyecto "Comunidad", contamos con subproyectos como el proyecto **"Comunidad M30"**. Esta iniciativa tiene dos objetivos principales. El primero se enfoca en la **eliminación de CO<sub>2</sub> de la M30** mediante la instalación de un jardín vertical en un muro cercano al edificio, que se ha llevado a cabo con caucho procedente de neumáticos reciclados y cuenta con una tecnología que descontamina y descarboniza. Su acción purificadora equivale a la fotosíntesis de un bosque de 47 árboles. El segundo objetivo busca **colaborar con los asentamientos de personas sin hogar que viven en el entorno de Torre ILUNION**. Para aumentar el impacto social, ILUNION cuenta con el apoyo del Departamento de Prevención del Sinhogarismo y Atención a Personas sin Hogar del Ayuntamiento de Madrid, y ha establecido reuniones con los vecinos empresariales de Torre ILUNION para informarles sobre el proyecto e invitarles a participar.



*\* Jardín vertical descontaminante de Torre ILUNION*

Igualmente, hemos continuado con la celebración de los **Community Days**, eventos diseñados para presentar nuestras empresas a la comunidad local y fortalecer las relaciones entre los distintos grupos de interés. Estos encuentros pretenden ser una aportación de valor a los territorios, con el fin de dar respuesta a futuros retos ambientales y sociales.

**ILUNION Hotels celebró 14 Community Days en 2024.** Queremos seguir sumando, y, para ello, a lo largo de 2025 nuestro proyecto se desplegará en Castilla y León, la Comunidad de Madrid, Extremadura y Valencia.



### 3. Sociedad

#### Medición del impacto social

ILUNION avanza en la medición del impacto social de sus empresas y actividades y, por eso, ha sido pionera en la adopción de la metodología a través de la **herramienta de medición del impacto social Prosper4ALL**, desarrollada por CODESPA, en el marco del Observatorio Empresarial para el Crecimiento Inclusivo y con la colaboración de organizaciones expertas en sostenibilidad.

Esta herramienta ha **medido el desempeño social de ILUNION y las métricas para gestionar el impacto social de nuestras actividades** a lo largo de toda la cadena de valor, incluyendo nuestra contribución e impacto en las comunidades donde estamos presentes.

Tras superar el proceso de verificación, los buenos resultados obtenidos nos han permitido obtener el distintivo **Socially Committed**, que remarca que "la compañía va más allá del estándar de mercado en cuestiones de impacto social y de crecimiento inclusivo". Este logro refleja el esfuerzo y la dedicación de nuestros equipos con una cultura empresarial que contribuye positivamente a la sociedad.



\* Distintivo Prosper4ALL  
Socially Committed

#### La acción social en ILUNION

La acción social en ILUNION impulsa, canaliza, y desarrolla las iniciativas solidarias de nuestras personas con una finalidad social. Abarca todas aquellas actividades voluntarias en las que se involucran las empresas de ILUNION y que contribuyen positivamente a la sociedad. Estas iniciativas altruistas movilizan recursos como personal, tecnología, fondos y materiales para brindar apoyo a grupos vulnerables en contextos de crisis humanitarias, emergencias de salud pública o proyectos que necesitan solidaridad para tener un impacto positivo en la sociedad. Además, la acción social fomenta valores cívicos y sociales y fortalece el vínculo de nuestras personas con las comunidades locales y la sociedad en general.

#### Donación de gafas

ILUNION lanzó una **campana de recogida de gafas en desuso** en colaboración con la Fundación Alain Afflelou. Como resultado de esta iniciativa, **se logró recuperar y reutilizar cerca de 200 gafas** en el marco de un proyecto de reciclaje destinado a apoyar la labor de la ONG Lions Club International en la prevención de la ceguera evitable. Estas gafas **han sido entregadas a personas sin recursos que las necesitan**, principalmente en países en desarrollo de África, Asia y América Latina, así como en campamentos de refugiados en Europa.



## Reyes Magos de Verdad

Un año más, nos hemos sumado a la iniciativa "Reyes Magos de Verdad", en la que promovemos la participación de nuestra plantilla para regalar a quienes más lo necesitan.

En 2024 **hemos ampliado la colaboración a otras ciudades de España, entregando 242 regalos** en Madrid, 22 en Barcelona y 15 en Granada. De esta manera, podemos canalizar la solidaridad de nuestros empleados y compartirla con las personas que tienen más dificultades en nuestra sociedad.



## Gracias a ti

El proyecto "Gracias a ti" es una iniciativa global que canaliza la acción social de las empresas de ILUNION y que se concreta en la posibilidad de financiar proyectos sociales, que no trabajan estrictamente en el campo de la discapacidad, a través del redondeo voluntario de nómina de los empleados participantes, aportando ILUNION la misma cantidad. En 2024, **la aportación a las fundaciones ascendió a 51.105 €, de los que 25.550 € se entregaron a la Fundación Soñar Despierto y 25.555 € a la Asociación Española Contra el Cáncer.**

Nuestras empresas conciben su amplia presencia en la geografía española y su arraigo local como una oportunidad para visibilizar la discapacidad y los valores de ILUNION, contribuir a mejorar el bienestar de las comunidades que las acogen y crear lazos con su entorno más inmediato. **A lo largo del año pasado, 7.492 personas hemos apoyado 208 iniciativas que han impactado a 21.104 beneficiarios.** Además, hemos transferido recursos a la comunidad en forma de cesión de espacios físicos, actividades solidarias, donaciones y patrocinios **con un valor económico de 247.831 €.**



*\* Entrega de cheques de la nómina solidaria "Gracias a ti"*

### **Programa de Voluntariado Corporativo de ILUNION**

El Programa de Voluntariado Corporativo de ILUNION es un catalizador de proyectos sociales y ambientales, alineados con los valores de ILUNION, que refuerza el compromiso social a través de la solidaridad de nuestras personas, contribuyendo a crear una sociedad más justa e inclusiva. Este programa **abarca actividades dirigidas a colectivos vulnerables, iniciativas educativas y proyectos ambientales.**

Asimismo, persigue otros objetivos específicos como afianzar el vínculo con las comunidades locales, fomentar el diálogo y la escucha, establecer alianzas con entidades sociales e impulsar iniciativas alineadas con los ODS correspondientes: ODS 10 "Reducción de las desigualdades", 11 "Ciudades y comunidades sostenibles" y 17 "Alianzas para el logro de los objetivos". Desde su presentación, en noviembre de 2024, **ha contado con 41 acciones publicadas, 121 voluntarios inscritos y seis convenios firmados con ONG y asociaciones adscritas a la plataforma.**



# Buen Gobierno

El Buen Gobierno corporativo en ILUNION se fundamenta en los principios de legalidad, voluntariedad y transparencia, y engloba tanto a las empresas como a todos sus grupos de interés. Con una visión a largo plazo, busca responder a los principales retos en materia de transparencia, ética y gestión excelente de las actividades empresariales de ILUNION. La estrategia de Buen Gobierno se orienta también a garantizar el cumplimiento de los compromisos establecidos a lo largo de toda la cadena de valor.

Los proyectos relacionados con este plan estratégico se estructuran en torno a los siguientes ejes de intervención:

1. Relación con los grupos de interés
2. Derechos humanos
3. Cadena de valor responsable y sostenible
4. Gestión de riesgos
5. Mapa de riesgos ASG
6. Cumplimiento normativo
7. La ética en ILUNION
8. Alianzas

Para consolidar este compromiso, en 2024 hemos desplegado los procedimientos y programas que derivan de las políticas internas que refuerzan la estructura de Buen Gobierno de ILUNION. **Estas políticas abarcan la relación con los grupos de interés, las alianzas, la acción social, el voluntariado corporativo, los derechos humanos, la debida diligencia, los premios y reconocimientos, la movilidad sostenible y las compras responsables y sostenibles.**

La implementación de estas políticas asegura que los principios de transparencia y ética se mantengan vigentes en todas las actividades y procesos de la compañía, para garantizar así una gestión empresarial óptima en línea con los valores de ILUNION.

## 1. Relación con los grupos de interés

En 2024, ILUNION ha seguido avanzando en el modelo de relación y diálogo mediante la implementación de la política de relación con los grupos de interés. Esta política define un procedimiento y reafirma el compromiso de establecer relaciones a largo plazo basadas en la confianza y el diálogo continuo.

El modelo de relación con los grupos de interés de ILUNION se compone de tres procedimientos esenciales:

### El análisis de materialidad

Se lleva a cabo cada dos años y sigue las pautas recomendadas por la normativa europea. Este análisis consulta a los grupos de interés sobre temas estratégicos de la compañía.

### El diálogo anual

Recoge la percepción de los distintos grupos de interés a través de encuestas y paneles de diálogo. Incluye clientes, proveedores, empleados, accionistas y sociedad.

### El modelo de escucha continua y descentralizada

Se desarrolla en la interrelación de cada una de las empresas ILUNION con sus grupos de interés.

Para gestionar este modelo de escucha activa, se ha desarrollado, internamente, la aplicación **Stakeholders APP**, que permite **registrar y seguir de manera constante los temas relevantes** en la relación con los principales grupos de interés. La plataforma facilita también el registro de iniciativas de acción social, premios y reconocimientos y la participación en foros y eventos externos. Además, se registran las alianzas suscritas tanto en el ámbito de grupo como de las compañías, lo que permite extraer la información en cuadros de mando por las diferentes categorías de información.

## 2. Derechos Humanos

Para ILUNION, los derechos humanos **son normas universales que representan la base moral para implementar la estrategia en el largo plazo**. El respeto a la dignidad de todas las personas y de los derechos que les son inherentes constituye un requisito indispensable de actuación, que en ILUNION, se vincula a nuestro compromiso de trabajar hacia una sociedad más inclusiva para todos.

ILUNION asume los compromisos de la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Carta Internacional de Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y otros estándares internacionales, la Declaración relativa de los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo (OIT), así como otras normas internacionales en caso de que las circunstancias lo requieran. Asimismo, reconocemos que esta responsabilidad puede ser adicional a la del cumplimiento de las leyes nacionales en determinados países donde la ley no alcanza los estándares internacionales (estas consideraciones son válidas cuando la cadena de suministro se sitúa en países en desarrollo o en economías emergentes). En 2024, no se recibió ninguna denuncia por vulneración de derechos humanos a través del canal ético.

**Nuestro compromiso por los derechos humanos se enmarca en la política de derechos humanos y se alinea con el Código Ético de Conducta. La política de derechos humanos de ILUNION**, aprobada en noviembre de 2023, establece un sistema de diligencia debida para detectar, prevenir, mitigar, eliminar y reparar efectos adversos en nuestras actividades y la relación con nuestra cadena de valor, así como en los procesos de adquisición y operaciones de inversión, desinversión y de gestión de riesgos.



El proyecto "**#ILUNION4HumanRights**" representa el compromiso público de ILUNION de velar por la protección de los derechos humanos en toda la cadena de valor.

Hemos continuado avanzando en el **Programa de Formación en Derechos Humanos** para toda la plantilla, definido a medida de la realidad de las empresas y profesionales de ILUNION, compuesto por un módulo general y cinco píldoras formativas específicas. **A finales de 2024 contábamos con más 900 personas formadas.**



*\* Proyecto de derechos humanos en ILUNION VidaSénior*

### 3. Cadena de valor responsable y sostenible

El compromiso de ILUNION con la responsabilidad, la sostenibilidad y la excelencia se extiende a toda la cadena de valor. En el año 2023 aprobamos la política de compras responsable y sostenible, que establece un marco normativo interno para el control de los recursos y la gestión de los riesgos resultantes de las actividades de compra.

El objetivo es que los criterios de compra estén basados en principios de ética, transparencia e integridad en la relación con los proveedores, en la evaluación de riesgos de la cadena de suministro y en la incorporación de criterios sociales y medioambientales a la gestión de las compras, garantizando en todo caso un equilibrio entre idoneidad técnica, calidad y precio.

ILUNION está desplegando su modelo de homologación y gestión de proveedores a través de la herramienta de gestión de riesgos GoSupply, conforme a criterios generales, de seguridad financiera, operacionales y de prevención de riesgos y calidad, de *compliance*, Sostenibilidad ASG y ciberseguridad.

Nuestros criterios de compra también están relacionados con un nuevo modelo de relación con nuestros proveedores para impulsar un cambio social positivo. Las empresas de ILUNION están dando pasos en este modelo de relación cada vez más cercano. Anualmente, se celebran paneles de diálogo para compartir expectativas, inquietudes o necesidades.

En el marco de este proyecto, y con el fin de promover los derechos humanos en nuestra cadena de valor, durante 2024 invitamos a 76 de nuestros proveedores a participar en el proyecto "Proveedores sostenibles de pacto mundial", y conseguimos un 63 % de participación. Además, seguimos trabajando para avanzar en la **homologación de nuestros proveedores estratégicos con criterios ASG, y en 2024 hemos llegado ya al 51,8 %.**

Por otra parte, gracias a este módulo de homologación de la herramienta GoSupply, se pueden controlar los impactos negativos de nuestra cadena de suministro y fijar los estándares válidos para establecer una relación comercial con proveedores.

## 4. Gestión de riesgos

La gestión de riesgos forma parte de la estrategia de ILUNION y se lidera y coordina desde el Comité de Riesgos y desde el Área de Auditoría Interna. **ILUNION dispone de un sistema de gestión integral de riesgos (SIGR o ERM)**, diseñado para identificar eventos potenciales que le puedan afectar, gestionar sus riesgos dentro del nivel de riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de objetivos. Dicho sistema cuenta con **una política que está alineada con los principales estándares en materia de gestión de riesgos**, en particular con los establecidos en la ISO 31000. Las políticas de gestión del riesgo de ILUNION vienen determinadas por la situación de los mercados en los que operan sus ramas de actividad.

Los riesgos identificados por ILUNION se engloban dentro de una clasificación o categoría de riesgos definidas con el objetivo de **asegurar que la totalidad de los riesgos del catálogo se encuentran recogidas bajo una taxonomía específica**, que facilite su seguimiento:

### Estratégicos

Riesgo vinculado con la ocurrencia de eventos macroeconómicos y geopolíticos que provoquen un efecto negativo en la economía, en las operaciones o en el equilibrio de la cartera del Grupo. Riesgo vinculado a la transformación de la organización y a la gestión de la marca.

### Operativos

Riesgo consecuencia de daños causados por amenazas o vulnerabilidades en los sistemas de información de ILUNION. Riesgo vinculado a la captación de personal y el control del absentismo.

### De cumplimiento

Riesgo vinculado al cumplimiento del marco regulatorio aplicable a ILUNION y a sus actividades.

### Financieros

Riesgo por tipo de interés y estructura de financiación.

### De Sostenibilidad

Riesgo relacionado con la aparición de eventos medioambientales que puedan alterar o limitar de manera significativa la operativa y actividades de ILUNION. Riesgo vinculado al cumplimiento de las políticas de derechos humanos a lo largo de la cadena de suministro y en relación con las partes interesadas. Riesgo vinculado a la asignación de recursos y la adecuación a los requerimientos normativos para la consecución de los objetivos y el cumplimiento de los compromisos de sostenibilidad.

Durante 2024 se ha ejecutado un proyecto para la redefinición de una nueva política y procedimiento de riesgos aprobada por el Consejo de Administración. Se ha revisado la taxonomía o categoría de todos los riesgos con el objetivo de facilitar su seguimiento. Además, se ha incluido una categoría adicional que agrupa los riesgos de temática ASG. El sistema integral de gestión de riesgos cuenta con cinco taxonomías definidas.



## 5. Mapa de riesgos ASG

En 2024, ILUNION ha llevado a cabo su mapa de riesgos ASG, con el objetivo de cumplir con los requerimientos normativos en materia ASG y alinear su estrategia corporativa. Este proyecto se desarrolló en **cinco fases** distintas.

01

### Comprensión de la gestión de riesgos

Se inició con el análisis de las empresas del Grupo ILUNION, evaluando su actividad e importancia. Se estudió la información pública y corporativa relevante, incluyendo análisis de doble materialidad y el Plan Estratégico de ILUNION, para definir la metodología de valoración de riesgos ASG.

02

### Identificación del inventario de riesgos ASG

Se elaboró un inventario inicial de 116 riesgos ambientales, sociales y de gobernanza a partir del análisis de tendencias de mercado, regulaciones emergentes y mapas de riesgos corporativos y climáticos.

03

### Valoración de los riesgos ASG

De los riesgos identificados, se seleccionaron 15 para su valoración según criterios como el porcentaje de facturación afectado, la cobertura de temas materiales, los riesgos climáticos y del mapa corporativo, así como la vulneración de DD. HH. y la probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial.

04

### Validación del mapa de riesgos ASG

Se llevó a cabo una sesión de validación y de resultados para obtener el mapa definitivo, priorizando los riesgos más críticos para la compañía.

05

### Integración de los riesgos ASG en la gestión corporativa

Los riesgos ASG se incorporan en la gestión integral de la compañía y se implementan en los diferentes mapas de riesgos ya existentes, garantizando así una visión completa y estratégica de la gestión del riesgo en ILUNION.

## 6. Cumplimiento normativo

ILUNION considera que la confianza de sus grupos de interés se fundamenta en la integridad, entendida como la actuación ética, honesta y responsable.

Desde 2018, ILUNION cuenta con un sistema de gestión de *compliance* alineado con la norma UNE 19601, con el objetivo de prevenir la comisión de delitos y reducir el riesgo penal en las organizaciones y favorecer una cultura ética y de cumplimiento. La política de *compliance* penal y junto al documento vertebrador del sistema de gestión de *compliance* penal desarrollan un modelo de prevención de delitos que establece la prevención, detección y control para el aseguramiento de la diligencia debida en materia de lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales.

En 2020, el Órgano de Prevención Penal del Grupo ILUNION aprobó los procedimientos de debida diligencia Interna y externa, así como el procedimiento de gestión del canal de denuncias. **En 2024, ILUNION se ha dotado de un canal de denuncias en materia de *compliance*** gestionado por la herramienta Integrity Line de EQS, adaptada a los requisitos de la Ley 2/2023, **que permite un análisis y tratamiento más eficiente de las denuncias.** En 2024 no se han producido denuncias en materia de corrupción y soborno.

**En 2024, todas las sociedades mercantiles del Grupo ILUNION se han certificado con AENOR en la norma UNE 19601 de sistemas de gestión de *compliance* penal.** Se ha elaborado un mapa de riesgos y controles en todo el grupo y se han llevado a cabo diversas sesiones formativas para nuestras empresas. Adicionalmente, se ha llevado a cabo un proyecto con ILUNION Hotels en el que se ha desarrollado un mapa de riesgos operativos adicional configurando cada hotel como si de una unidad independiente de cumplimiento se tratara.

En materia de *compliance* tributario, en torno al documento vertebrador y la estrategia fiscal, se han presentado los 11 anexos que cubren los impuestos nacionales, internacionales, autonómicos y locales, completando el cuerpo normativo del *compliance* tributario. Durante 2024 se ha elaborado una matriz de riesgos fiscales.



## 7. La ética en ILUNION

La ética cobra un sentido fundamental en ILUNION, y se convierte en la base sobre la que se asienta la sostenibilidad. La sostenibilidad puede tener varios enfoques, pero cuando se basa y se construye sobre **la ética cobra un sentido diferente que le confiere un poder transformador que trata de convertir a la empresa en una organización excelente y virtuosa.**

ILUNION dispone de una serie de herramientas en materia de ética que son el Código Ético de Conducta, el buzón de denuncias en materia de ética, el Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE y el Grupo de Trabajo de Ética, dependiente de dicho Observatorio. Además, como integrante del Grupo Social ONCE, cuenta con un Código Ético y de Conducta para las Personas del Grupo Social ONCE con Responsabilidad Institucional y de Gestión, actualizado por última vez en el año 2023. Asimismo, **en 2024, se ha aprobado por el Pleno del Consejo General el manual de Normas y pautas de conducta ética para las personas del Grupo Social ONCE con responsabilidad institucional y de gestión.**

El objetivo de este manual es presentar unas normas, pautas y orientaciones concretas de conducta para las personas del Grupo Social ONCE con responsabilidad institucional y de gestión, a fin de ayudar y fortalecer el cumplimiento efectivo de los valores recogidos en el Código Ético y de Conducta.

El buzón de denuncias en materia de ética se gestiona a través de un buzón de correo electrónico al que todos los trabajadores pueden remitir consultas, propuestas de mejora y denuncias de comportamientos contrarios al Código Ético y de Conducta por parte de personas obligadas a su cumplimiento. La gestión del buzón de denuncias en materia de ética corresponde al Grupo de Trabajo de Ética dependiente del Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE. En 2024 se han recibido tres quejas de empleados de ILUNION que se han resuelto favorablemente.

## 8. Alianzas

ILUNION cuenta con una política de alianzas aprobada por el Comité de Dirección del Grupo en el 2023. Las alianzas se definen como un acuerdo de participación a partir del propósito de ILUNION, el de "construir un mundo mejor con tod@s incluid@s", y con el objetivo de abordar una cuestión o un problema social en la que cada parte contribuye desde su conocimiento, actividad y recursos. **Entendemos las alianzas como la manera más eficaz de ser impulsores de un cambio social positivo.** En este sentido, queremos ser una compañía abierta al diálogo y la colaboración con nuestros grupos de interés para dar respuesta a los nuevos retos de la sociedad.

La herramienta digital Stakeholders APP cuenta con un apartado específico para el registro y seguimiento de alianzas, así como para la gestión con nuestros grupos de interés. Por ello, dentro de dicha herramienta, se ha desarrollado un módulo para el registro, seguimiento y control de las alianzas propuestas y firmadas en el Grupo ILUNION. De esta forma, todos los responsables pueden registrar y verificar el estado de las alianzas, el documento firmado y el seguimiento de los proyectos resultantes de estas alianzas.

**A lo largo del ejercicio 2024 se han firmado 61 alianzas centradas en nuestras causas** que son colectivos vulnerables, discapacidad, salud, medioambiente, cultura y deporte, destacando en este ejercicio las que se han firmado para la puesta en marcha de proyectos para fomentar el voluntariado corporativo entre las personas que trabajan en ILUNION.



\* Firma de la alianza "Aliados por la accesibilidad 360°" entre ILUNION y AENOR



## Nuestras alianzas destacadas

**Círculo de Bellas Artes:** enmarcada en el proyecto "ILUNION por la Cultura con tod@s incluid@s".

**Fundación Jiménez Díaz:** para el fomento y desarrollo de acciones de voluntariado, apoyando, sobre todo, a los pacientes mayores en la lucha contra la soledad no deseada.

**Fundación Junior Achievement:** participación en el programa Z-SHAKE en colaboración con Z Zurich Foundation, para apoyar a jóvenes vulnerables en ámbitos como el bienestar emocional, la formación y la empleabilidad.

**Fundación A LA PAR:** para reforzar la venta de los productos de su centro de trabajo para personas con discapacidad intelectual.

**Plataforma del Voluntariado:** para el desarrollo de acciones formativas y de capacitación en competencias en el marco del Programa de Voluntariado Corporativo de ILUNION.

**Cobranding ILUNION-Timpers:** a través del diseño de las zapatillas para #DiversityLovers Timpers-ILUNION, como símbolo de los valores de las dos marcas.

**Fundación Summa Humanitae:** firmada por ILUNION Facility Services para la inclusión laboral de colectivos vulnerables.

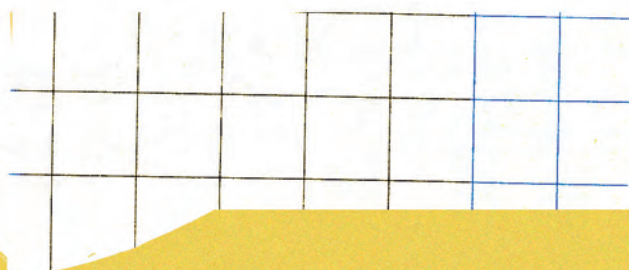
**Fundación ECCA Social:** firmada por ILUNION Hotels, se centra en acciones enfocadas en insertar personas en riesgo de exclusión social.

**YMCA España:** firmada por ILUNION Hotels para el fomento de la inclusión laboral de colectivos vulnerables.

**Fundación Hogar Sí:** proyecto de ILUNION Retail y Comercialización para el apoyo y acompañamiento a personas sin hogar.

## Iniciativas a las que pertenecemos

ILUNION participa de forma activa como miembro en **múltiples foros y plataformas empresariales y sociales**, para contribuir al desarrollo de los sectores económicos en los que están presentes sus empresas y promover la inclusión de las personas con discapacidad.





A large, stylized white letter 'M' with a modern, geometric design, set against a solid blue background. The letter has a slight shadow effect, giving it a three-dimensional appearance.A yellow rectangular paper scrap with a torn edge, positioned in the top right corner of the page. It is layered over a blue background that features a faint grid pattern.

Nuestras empresas

A large, stylized black number '7' with a modern, geometric design, set against a solid blue background. The number has a slight shadow effect, giving it a three-dimensional appearance.A large, abstract graphic in the bottom right corner consisting of overlapping semi-circular shapes in pink and blue, with a white section at the bottom.



# ILUNION

## Accesibilidad

Datos clave 2024

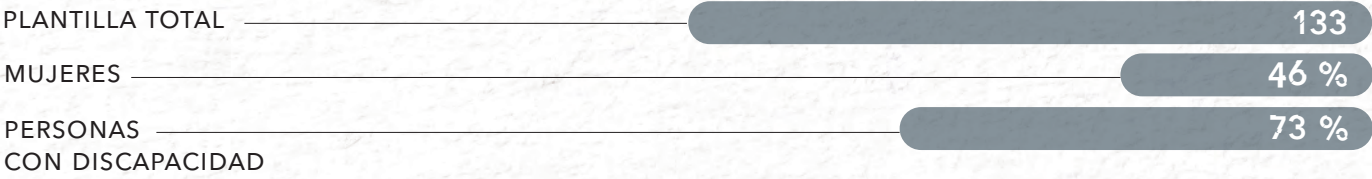
ILUNION Accesibilidad es la consultora experta en accesibilidad universal del Grupo ILUNION, reconocida por su innovación y su compromiso con la inclusión. Cuenta con más de 25 años de trayectoria, un equipo de aproximadamente 130 profesionales y una cartera de 700 clientes activos, y transforma entornos físicos, digitales y comunicativos para garantizar su usabilidad para todas las personas. En 2024 ha consolidado su liderazgo gracias a la adopción del sello EFQM, la puesta en marcha de un Plan Director de Sostenibilidad y la creación de una Escuela de Talento en Accesibilidad, reforzando su apuesta formativa y de desarrollo profesional. La compañía integra la excelencia técnica con la responsabilidad social y ambiental, impulsando la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Su presencia a lo largo de toda la cadena de valor (consultoría, accesibilidad digital, entornos físicos y tecnología) consolida su perfil 360°, lo que permite generar un impacto positivo en la sociedad.

|                                |         |
|--------------------------------|---------|
| Centros                        | 3       |
| CEE                            | 2       |
| Proyectos (promedio 2024)      | 233     |
| Horas de subtitulado           | 15.000  |
| Audiolibros completados        | 373     |
| Páginas en braille transcritas | 331.688 |

**Áreas de especialización**  
Accesibilidad física, digital, tecnológica y social (consultoría estratégica)

### Personas





## Compromiso Social

### Fomento de la diversidad y equidad de género

Participación en "WOMEN in TECH" y "Mujer en Red", con iniciativas de liderazgo femenino y la incorporación de 19 personas con discapacidad. Apertura de un nuevo centro de trabajo en Valencia.

### Refuerzo de la experiencia de empleado

Se ha realizado un diagnóstico de experiencia de empleado y planes formativos (programas "Impulsa", "Cantera" y "Liderazgo corporativo") para mejorar competencias y promover ascensos internos, con reconocimientos por trayectoria y jubilación.

### Acciones con la comunidad y voluntariado

Jornadas formativas (Universidad de La Rioja, Ciclo Superior de Medios Audiovisuales), eventos sectoriales (turismo sostenible, deporte e inclusión) y difusión de la accesibilidad universal en foros como la CEOE o la Bienal de Arte Contemporáneo de la Fundación ONCE.

### Impacto positivo en la vida de las personas

A través de nuestras líneas de actividad, hemos mejorado la vida de más de dos millones de personas con nuestros productos y servicios. Este logro subraya nuestro firme compromiso con la responsabilidad social y la inclusión, que son pilares fundamentales de nuestra estrategia ASG.

## Hitos de negocio e indicadores de actividad

**13,6 M€**

VENTAS (FACTURACIÓN)

**1,4 M€**

EBITDA

**0,1 M€**

INVERSIONES

**77,9 %**

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## Buen Gobierno

### Sello EFQM 500

Se reafirma la excelencia en la gestión y la sostenibilidad de ILUNION Accesibilidad, impulsando la mejora continua.

### Certificado ISO 27001:2022

Se refiere a la seguridad de la información en los desarrollos web (Drupal), fortaleciendo la confianza de clientes y aliados.

### Alianzas estratégicas

Se formalizan convenios con AENOR, Sandoz, Fundación ECOM y Triodos Bank, desarrollando guías, estudios y eventos que promueven la accesibilidad 360° y refuerzan la responsabilidad social de la compañía.

## Premios y reconocimientos

**Sustainability Action 2024:** la primera Estrategia de Accesibilidad Digital en el sector bancario, impulsada junto a Banco Santander, fue reconocida como una de las mejores iniciativas de sostenibilidad, medioambiente e inclusión social en 2024.



# ILUNION Contact Center BPO

Datos clave 2024

ILUNION Contact Center BPO es la empresa del Grupo ILUNION especializada en atención al cliente y externalización de procesos (BPO), con más de 30 años de experiencia. Destaca por su compromiso con la innovación, la calidad (EFQM 500) y la ciberseguridad (ENS), integrando la inclusión laboral como eje central de su actividad. En 2024, ha ampliado su presencia internacional con la apertura de una nueva plataforma en Lisboa, que emplea a 16 personas, 13 de ellas con discapacidad. Además, ha reforzado la digitalización y personalización de sus servicios, manteniendo su modelo de doble rentabilidad -económica y social-. Iniciativas como Raíces evidencian su apuesta por la inclusión también en entornos rurales.

|                                                                                        |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Centros de trabajo</b>                                                              | 42          |
| <b>CEE</b>                                                                             | 14          |
| <b>CRAC<br/>(centros regionales<br/>de atención al cliente)</b>                        | 6           |
| <b>Contactos gestionados</b>                                                           | 30.646.132  |
| <b>Llamadas de emergencia</b>                                                          | 15.142.985  |
| <b>Documentos digitalizados</b>                                                        | 194.620.389 |
| <b>Posiciones operativas</b>                                                           | 2837        |
| <b>Servicios principales</b><br>Atención multicanal, BPO, digitalización y emergencias |             |
| <b>Alcance geográfico</b><br>Operaciones en España y Portugal                          |             |
| <b>Expansión internacional</b><br>Apertura en Lisboa                                   |             |

## Personas

|                              |       |
|------------------------------|-------|
| PLANTILLA TOTAL              | 5.157 |
| MUJERES                      | 72 %  |
| PERSONAS<br>CON DISCAPACIDAD | 33 %  |

## Compromiso Ambiental

### Eficiencia y digitalización

Fomento de la reducción del uso de papel y la migración a procesos 100 % digitales en la gestión documental.

### Sensibilización interna

Campañas de concienciación para equipos sobre consumo responsable de energía y reciclaje en oficinas.



## Compromiso Social

### Proyecto "Raíces"

Iniciativa pionera para acercar la inclusión laboral al entorno rural, fomentando la estabilidad y el arraigo de los trabajadores en sus municipios.

### Reconocimiento a la plantilla

Entrega anual de los Premios Mejores Agentes que valoran la excelencia y profesionalidad del equipo (agentes, supervisores, coordinadores).

### Formación y desarrollo

Planes de carrera enfocados en la mejora continua de competencias digitales, el liderazgo inclusivo y la atención al cliente de calidad.

## Hitos de negocio e indicadores de actividad

104,7 M€

VENTAS (FACTURACIÓN)

8,1 M€

EBITDA

0,8 M€

INVERSIONES

8,44/10

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## Buen Gobierno

### Sello EFQM 500

Reconoce el modelo de negocio basado en la innovación y la mejora continua, integrando valores de diversidad y transparencia.

### Ciberseguridad ENS

Certificación de conformidad de nivel medio, en línea con el compromiso de proteger datos y servicios.

### Ética corporativa

Implementación de políticas anticorrupción y canales de denuncia, además de la alineación con el Plan Director de Sostenibilidad del Grupo ILUNION.

## Premios y reconocimientos

**Premio Buenas Prácticas (Club de Excelencia en Gestión):** otorgado al proyecto "Raíces" por su impacto positivo en la inclusión laboral en zonas rurales.

**Premios Fundación Diversidad (X edición):** reconocimiento a la gestión de la diversidad y la igualdad de oportunidades.

**Sustainability Action 2024:** "Raíces" destaca como una de las mejores iniciativas en sostenibilidad y fomento del empleo inclusivo.

**Premios SERES (15.ª edición):** valoración de la contribución social de ILUNION Contact Center BPO.

**Premios Fortius 2023:** el proyecto "Raíces" fue galardonado en la categoría "Espíritu Fortius" por su labor en el acompañamiento y adaptación de personas con discapacidad.

**Premios Sostenibilidad Social (Business With Social Value):** reconocimiento en la categoría Excelencia a "Raíces" por su aportación en la cohesión social.



# ILUNION

## Economía Circular

En 2024, ILUNION Economía Circular se ha consolidado como referente nacional en gestión integral de residuos gracias a un modelo que combina excelencia ambiental y compromiso social, tras cerrar la adquisición del 80 % del Grupo Recicab. Esta operación amplía su oferta de recuperación de papel y cartón e incorpora un nuevo centro logístico para acelerar la transición hacia la economía circular y ofrecer soluciones más eficientes a sus clientes. La compañía también ha estrenado una línea pionera de reciclaje de frigoríficos en la planta de Campo Real, que ha permitido elevar la capacidad de tratamiento de RAEE a 33.000 t anuales. Por otro lado, ha reforzado su flota con vehículos de bajas emisiones que ya cubre casi la mitad de los kilómetros de recogida, reduciendo de forma notable su huella de carbono. Todo este crecimiento se sostiene sobre un enfoque social que prioriza la inclusión laboral de personas con discapacidad, especialmente en entornos rurales, donde genera empleo inclusivo y contribuye al desarrollo local.

### Datos clave 2024

|                                        |        |
|----------------------------------------|--------|
| <b>Plantas de reciclado</b>            | 2      |
| <b>CEE</b>                             | 4      |
| <b>Centros almacenamiento temporal</b> | 10     |
| <b>T de RAEE transportadas</b>         | 65.389 |
| <b>T de RAEE gestionadas en planta</b> | 15.759 |
| <b>Residuos valorizados</b>            | 94 %   |

Único gestor RAEE con **sello EFQM 600**

### Personas



### Compromiso Ambiental

#### Innovación tecnológica y nuevas instalaciones

Se ha inaugurado una línea de reciclaje de frigoríficos con sistemas automáticos de clasificación y tratamiento *in situ* de gases refrigerantes, lo que demuestra un fuerte compromiso con la innovación y la modernización de procesos.

#### Ampliación de la capacidad operativa

Se ha implementado una nueva línea de tratamiento de residuos, integrándose con las operaciones ya existentes para gestionar de forma más eficaz los RAEE.

#### Optimización energética y eficiencia de recursos

La instalación de placas solares en la planta de La Bañeza ha reducido el consumo eléctrico en un 30 %, lo que impulsa la eficiencia energética y minimiza la huella ambiental.

#### Alto rendimiento y compromiso integral con la economía circular

Se ha logrado una valorización de residuos óptima, mientras se adoptan medidas que fomentan la movilidad sostenible y la transformación digital, reforzando un enfoque integral de economía circular.

## Compromiso Social

### Acciones de impacto social y comunitario

Se impulsan diversas campañas de donación, entre las que destaca la entrega de donaciones de materiales recuperados a asociaciones, consolidando el compromiso social de la empresa. Además, ILUNION Reciclados es patrocinador del Club de Fútbol de La Bañeza (León).

### Fomento del empleo inclusivo

Se refuerza la contratación de personal con discapacidad, generando empleo de calidad en entornos rurales y fortaleciendo la integración social y el dinamismo económico local.

### Programa "TándEM Algoritmo Verde"

Se inicia la colaboración con el programa "TándEM" de la Fundación ONCE, destinado a crear oportunidades de empleo verde para personas con discapacidad intelectual y fomentar la reparación y reutilización dentro del marco de la economía circular.

## Hitos de negocio e indicadores de actividad

**30,6 M€**

VENTAS (FACTURACIÓN)

**1,8 M€**

EBITDA

**0,9 M€**

INVERSIONES

**3,49/5**

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## Buen Gobierno

### Certificación EFQM 600

ILUNION Reciclados es la única empresa del sector que ostenta este distintivo, lo que avala la excelencia y sostenibilidad de su gestión.

### Sistemas de gestión integrado

Se implementan y se renuevan estándares de gestión basados en ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 así como EMAS, junto con la renovación del certificado EFR 2024, reafirmando el compromiso con los derechos humanos y la conciliación laboral.

### Transparencia y gestión de riesgos ASG

Se han adoptado prácticas avanzadas de *reporting* y de gestión de riesgos ASG, alineadas con el Plan Director de Sostenibilidad de ILUNION, para promover la transparencia y la mejora continua en la organización.

## Premios y reconocimientos

**Premio "A la mejor evolución" (proyecto "Impulsa"):** otorgado al jefe de planta de ILUNION Reciclados Campo Real.





# ILUNION

## Facility Services

ILUNION Facility Services es la empresa especializada en soluciones integrales para entornos laborales y espacios públicos del Grupo ILUNION. Gestiona nueve líneas de negocio (seguridad, limpieza, jardinería, higiene ambiental, mantenimiento, *outsourcing*, servicios industriales, *facility management* y trabajo temporal), todas ellas adaptadas a las necesidades del cliente. Su distintivo es la inclusión laboral de personas con discapacidad y una cultura orientada a la calidad y la flexibilidad. En 2024, ha consolidado su posición con hitos como la adjudicación del servicio de seguridad en los aeropuertos de Canarias, que suma 1.071 profesionales (42 con discapacidad), y el contrato de carristas con Carrefour a escala nacional, que incorpora a 355 personas (72 con discapacidad).

Además, ha reforzado la relación con sus clientes mediante jornadas de Experiencia de Cliente. Por otro lado, la empresa ha abierto una oficina LEED-Gold en Barcelona y ha lanzado ILUNION JobSolutions, una nueva marca de trabajo temporal y consultoría de selección. Estas acciones evidencian su compromiso con la excelencia, la innovación, la sostenibilidad y la creación de experiencias únicas y personalizadas, que multiplican el impacto positivo de su propuesta de valor.

### Datos clave 2024

|                                           |        |
|-------------------------------------------|--------|
| <b>Delegaciones</b>                       | 12     |
| <b>CEE</b>                                | 82     |
| <b>Oficinas</b>                           | 23     |
| <b>Centros en los que presta servicio</b> | 14.941 |



### Personas

|                           |        |
|---------------------------|--------|
| PLANTILLA TOTAL           | 22.309 |
| MUJERES                   | 50 %   |
| PERSONAS CON DISCAPACIDAD | 23 %   |



## Compromiso Ambiental

### Máquinas de limpieza reacondicionadas

Adquisición de equipos junto con el proveedor Tennant, para evitar la generación de residuos adicionales y promover la economía circular.

### Política Papel 0 en oficinas

Se consolida para reducir el consumo de papel y fomentar la digitalización de procesos.

### Gestión de residuos e iniciativas energéticas

Se ha mejorado la eficiencia energética y el aislamiento acústico en oficinas, como la de A Coruña, mediante ventanas Passive House y mejoras de la envolvente. En la planta 11 de Torre ILUNION se han incorporado paneles fonoabsorbentes con residuos textiles y una encimera elaborada con residuos electrónicos.

## Compromiso Social

### Formación y desarrollo

1.407 acciones formativas, con 10.103 personas aptas, además de 24 promociones internas en seguridad, limpieza, *outsourcing* y personal de estructura.

### Acciones solidarias

Campañas de recogida de libros (1.153 donados), tapones (911 kg), alimentos y otros materiales para colectivos en situación de vulnerabilidad o emergencias.

### Empoderamiento de la mujer

Taller de defensa personal femenina organizado en Galicia, para fomentar la seguridad y la confianza de las trabajadoras.

## Buen Gobierno

### Certificaciones de referencia

Obtención del sello EFQM 500 y renovación del certificado SGE 21 de Forética, que afianza el compromiso con la excelencia y la ética empresarial.

### Homologación GoSupply

Se alcanza la homologación de un 31 % de los proveedores mediante esta plataforma, para reforzar la transparencia y fiabilidad en la cadena de suministro.

### Formación en DD. HH.

Fuerte impulso del compromiso con los derechos humanos logrando en 2024 una participación de más de 360 personas.

## Hitos de negocio e indicadores de actividad

**493,2 M€**

VENTAS (FACTURACIÓN)

**5,5 M€**

EBITDA

**2,9 M€**

INVERSIONES

**6,6/10**

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## Premios y reconocimientos

**Premio por buenas prácticas en seguridad y salud:** ILUNION Outsourcing en Baleares ha sido galardonada por Tirme en el Parque de Tecnologías Ambientales de Mallorca, donde gestiona el tratamiento integral de los residuos urbanos de la isla.

**Reconocimiento a 83 vigilantes y trabajadores de ILUNION Seguridad** por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado con menciones honoríficas por actos meritorios en el cumplimiento de sus deberes.

**Reconocimiento por apoyo a la integración de personas con VIH:** diploma y participación en una mesa redonda sobre inserción laboral inclusiva.



# ILUNION Hotels

ILUNION Hotels, la cadena hotelera del Grupo ILUNION, destaca por su modelo de turismo inclusivo, sostenible y socialmente responsable. Con 31 hoteles en España –11 de ellos gestionados como centros especiales de empleo (CEE)—, combina la excelencia turística con la integración laboral de personas con discapacidad (40 % de la plantilla, superando el 70 % en CEE) y otros colectivos vulnerables (19 %). En 2024, la compañía ha reforzado su estrategia de doble rentabilidad (económica y social) y ha ampliado su cartera con la incorporación de ILUNION Alcora (Sevilla), ILUNION Las Lomas (Mérida) y Miramar Fuengirola. Continúa siendo referente en accesibilidad universal, sostenibilidad y compromiso con los ODS, avalado por certificaciones como EFQM 600, UNE 170001-2, BREEAM y Ecostars, y premios como el premio Excelente 2024 de la Comunidad de Madrid.

## Datos clave 2024

|                              |                                                                                                                  |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hoteles operativos           | 31                                                                                                               |
| Nuevas incorporaciones       | ILUNION Alcora e ILUNION Las Lomas como hoteles en propiedad. ILUNION Miramar Fuengirola en régimen de alquiler. |
| CEE                          | 14                                                                                                               |
| Hoteles CEE                  | 11                                                                                                               |
| Habitaciones disponibles     | 1.713.893                                                                                                        |
| Habitaciones ocupadas        | 1.419.228                                                                                                        |
| % empleados con discapacidad | 37 %                                                                                                             |
| Nueva propuesta gastronómica | UMÁNIKO (sostenible y adaptada)                                                                                  |

## Personas



## Compromiso Ambiental

### Edificios sostenibles

Obtención de la certificación BREEAM en 27 hoteles (cinco ya certificados en 2023 + 22 nuevos) y renovación de sellos Q Sostenible y Ecostars. Se prioriza la eficiencia energética, el uso de energías renovables, la reducción de emisiones y la disminución del consumo de agua.

### Gestión de agua

Reductores de caudal y optimización de riego.

### Economía circular, desperdicio de alimentos y gestión de residuos

8,8 t de comida salvada con Too Good To Go. Se impulsa la cultura “cero residuos” en todos nuestros hoteles y restaurantes. Recogida selectiva de residuos y limpiezas costeras de la mano de “Mares Circulares”.

### Energía y clima

Uso de energía eléctrica renovable, paneles solares y aerotermia en varios hoteles. Nuestro objetivo de reducción de emisiones de GEI (un 42 % para 2030) está alineado con SBTi.



## Compromiso Social

### Inclusión laboral y crecimiento del empleo

El 37 % de la plantilla total está formada por PCD, superando el 70 % en 11 hoteles. Estas cifras consolidan a ILUNION Hotels como líder inclusivo. En 2024 se han integrado en la plantilla de ILUNION Miramar e ILUNION Las Lomas.

### Acción social y comunidad

17 hoteles han participado en "Restaurantes contra el Hambre" (13.760 € donados). ILUNION Aqua ha cedido estancias valoradas en 43.560 € a Fundación ALTIUS y REMAR. ILUNION Barcelona ha donado 3.765 menús (18.480 €) a comedores sociales.

### Clientes y proveedores

Todos los hoteles cuentan con espacios y servicios accesibles. Se han organizado jornadas con proveedores para potenciar la sostenibilidad en la cadena de valor (Global Summit ILUNION Hotels).

### Alianzas para la inclusión

Firmas con YMCA (empleabilidad de colectivos vulnerables) y Fairtrade (certificación de productos de Comercio Justo). Se priorizan proveedores de economía social, consolidando el impacto positivo de estas colaboraciones.

## Hitos de negocio e indicadores de actividad

**197,5 M€**

VENTAS (FACTURACIÓN)

**49,3 M€**

EBITDA

**45,8 M€**

INVERSIONES

**86,4 %**

ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE

**0,004 %**

TASA DE  
RECLAMACIONES

## Buen Gobierno

### Excelencia certificada

Única cadena española con EFQM +600 y Accesibilidad Universal UNE 170001-2 en toda su red. Reafirma sus sellos Q Sostenible, Ecostars y BREEAM, lo que refleja el compromiso con calidad y sostenibilidad.

### Plan Director de Sostenibilidad

Alineado con la estrategia global de ILUNION, fija objetivos ambientales, sociales y de gobernanza. Asegura el seguimiento riguroso y el reporte anual de avances.

### Ética, transparencia y clientes

Canal de denuncias y políticas anticorrupción reforzadas. El tiempo medio de respuesta a las reclamaciones de los clientes es de cinco días, impulsando la cultura de mejora continua.

### Gobernanza participativa

La función de Sostenibilidad está integrada en el Comité de Dirección. Se fomenta la innovación responsable con el proyecto "I'M Curious" (ver Premios), reconocido con un GIMI Award por su impacto social.

## Premios y reconocimientos

### International Customer Experience Awards

(ICXA): galardón doble (Golden en "Best Customer Centric Culture" y Silver en "Best CX Strategy"). Destaca su excelencia en la experiencia de cliente.

### Premio Excelente 2024 - Comunidad

de Madrid: distingue a ILUNION Hotels por encarnar los valores madrileños y la excelencia con propósito social.

### GIMI Innovation Awards - Best Social

Innovation: reconoce "I'M Curious", iniciativa de cultura de innovación con impacto social, reforzando su liderazgo transformador, involucrando a sus empleados en la búsqueda de soluciones inclusivas y sostenibles.

**Sello Madrid Excelente:** avala la gestión empresarial responsable y la apuesta inclusiva de ILUNION Hotels, reforzando su imagen de excelencia, en reconocimiento a su **modelo de negocio inclusivo** y gestión excelente.



# ILUNION

## IT Services

ILUNION IT Services, consultora informática del Grupo ILUNION, lidera soluciones tecnológicas universales y se consolida como el mayor centro especial de empleo de su sector en España. Su servicio, centrado en la diversidad y la innovación, impulsa la transformación digital de los clientes con una visión que integra excelencia técnica, responsabilidad social y ambiental, y el propósito de “construir un mundo mejor con tod@s incluid@s”.

Ofrece soluciones de *digital workplace* y *endpoint*, comunicaciones y ciberseguridad, además de *datacenter* y audiovisuales, con especial énfasis en *field services*, *MPS*, *managed services* y servicios de laboratorio. En 2024, la creciente demanda de proyectos de integración y mantenimiento de infraestructuras tecnológicas reafirma su papel como socio de confianza en diversos sectores. Además, promueve la transformación digital inclusiva al facilitar la incorporación de personas con discapacidad en el ámbito TI.

### Datos clave 2024

|                                                    |                                                                                                    |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Centros de trabajo                                 | 6                                                                                                  |
| CEE                                                | 1                                                                                                  |
| N.º puntos totales de servicios IT                 | 46                                                                                                 |
| N.º intervenciones técnicas en territorio nacional | 41.250                                                                                             |
| Cantidad de cable instalado (km)                   | 300                                                                                                |
| N.º puntos de acceso wifi                          | 5.600                                                                                              |
| Servicios principales                              | Consultoría TIC, cableado y redes, soporte y mantenimiento de infraestructuras TI, soluciones wifi |
| Alcance geográfico                                 | Operaciones en territorio nacional y colaboraciones con <i>partners</i> internacionales            |
| Proyectos destacados                               | Integración de redes de alta capacidad y despliegue de soluciones wifi seguras y accesibles        |

### Personas



### Compromiso Ambiental

**Digitalización y consumo responsable**  
Apuesta por la reducción de consumibles y la digitalización plena de documentación.

**Gestión de residuos electrónicos (RAEE)**  
Coordinación con *partners* de recogida y reciclaje para los dispositivos retirados en las instalaciones de los clientes.

**Eficiencia energética en oficinas**  
Promoción del uso racional de energía y revisión de equipos informáticos para optimizar consumos.

## Compromiso Social

### Inclusión laboral

Impulso de la inclusión y diversidad con un programa de prácticas formativas enfocado a personas con discapacidad (PCD), que les brinda oportunidades de desarrollo y un entorno accesible para que alcancen su máximo potencial.

### Proyecto "Conectando Generaciones"

Colaboraciones a través de la Fundación ONCE para la formación de personas mayores en residencias de ILUNION VidaSénior, que las acerca al sector tecnológico.

### Sensibilización interna

Continuidad de su programa propio de píldoras formativas centradas en la formación de temas de diversidad, involucrando a todos los colectivos.

## Hitos de negocio e indicadores de actividad

38 M€

VENTAS (FACTURACIÓN)

1,4 M€

EBITDA

0,07 M€

INVERSIONES

4,8/5

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## Buen Gobierno

### Plan Director de Sostenibilidad

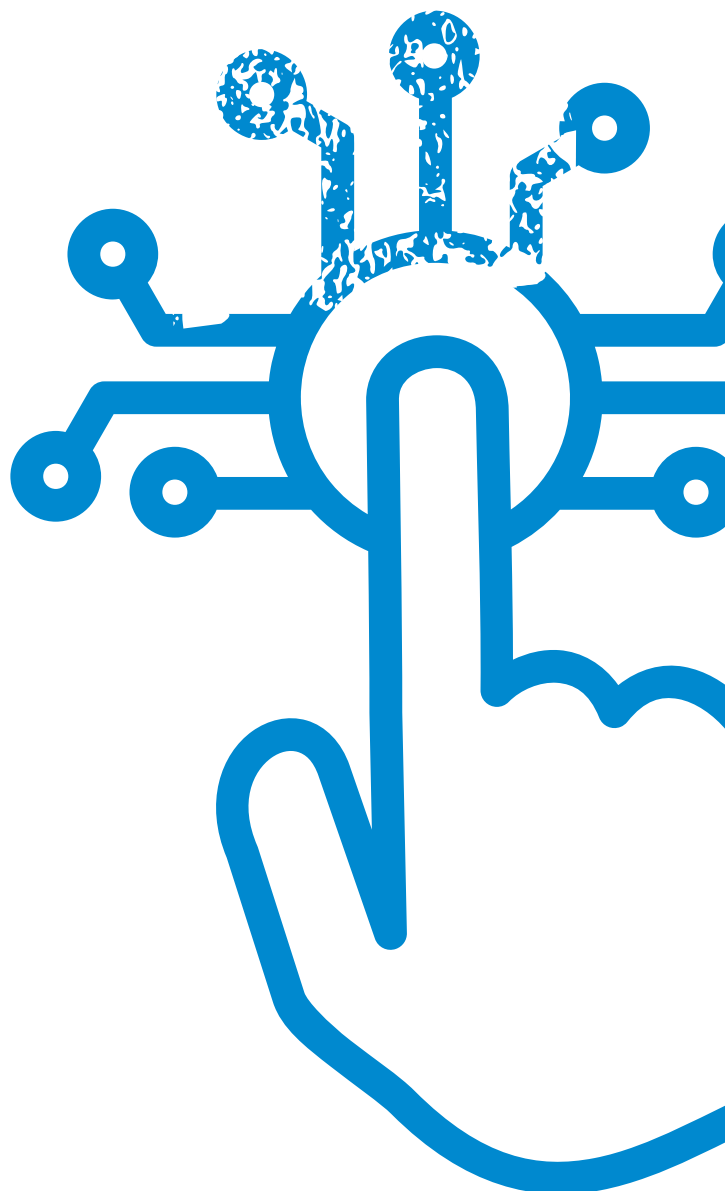
Alineado con la estrategia global de ILUNION y adaptado al negocio y los proyectos, que refuerza la capacidad de respuesta y la transparencia.

### Compromiso con la ética y la legalidad

Obtención de la certificación ISO 19601, que garantiza buenas prácticas para prevenir delitos y actuar con transparencia.

### Protección de datos como prioridad

Se han adelantado los plazos oficiales adaptando sus sistemas a la nueva norma ISO 27001, para reforzar la seguridad y el uso responsable de la información.





# ILUNION Retail y Comercialización

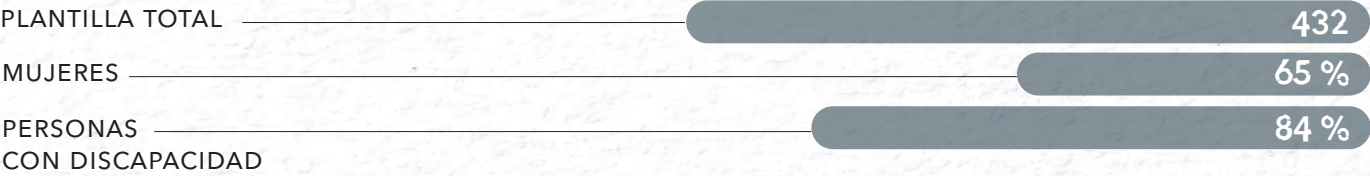
Datos clave 2024

ILUNION Retail gestiona una red de tiendas de conveniencia, principalmente en entornos hospitalarios, ofreciendo una amplia gama de productos con un enfoque de “*retail con propósito*” que combina impacto social y excelencia en la gestión. Su modelo de negocio inclusivo destaca por integrar un alto porcentaje de personas con discapacidad en sus equipos y por alinear su estrategia comercial con un propósito social claro.

En 2024, se ha lanzado AUNA, una marca de café sostenible que promueve la responsabilidad ambiental y social. Además, ILUNION Retail cuenta con su propia agencia de comunicación, ILUNION Comunicación Social, especializada en sostenibilidad y responsabilidad social, que aplica su experiencia y pericia al servicio del bien común.

|                                               |                    |
|-----------------------------------------------|--------------------|
| Centros de trabajo                            | 70                 |
| CEE                                           | 70                 |
| N.º tickets                                   | 5 millones         |
| Lotes de Navidad distribuidos                 | 124.814            |
| Impactos en medios obtenidos                  | 48.373 apariciones |
| Productos de <i>merchandising</i> gestionados | 869.412 unidades   |

## Personas

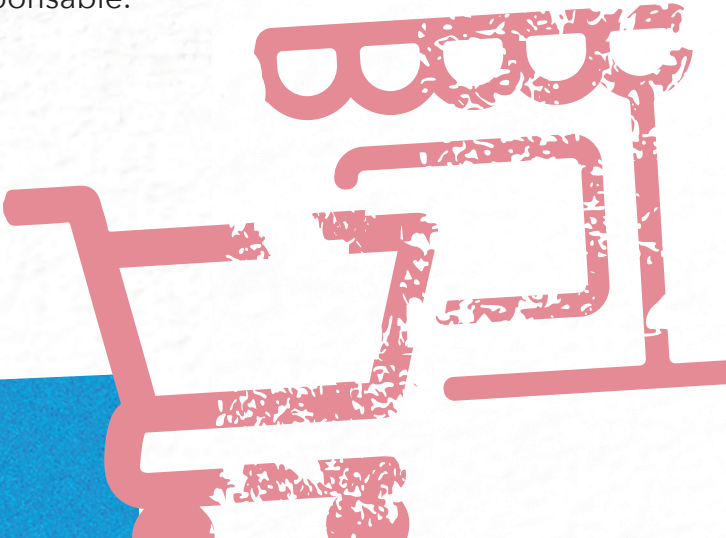


## Compromiso Ambiental

**Digitalización y reducción de papel**  
Impresión solo del 14 % de los 5 millones de tickets producidos en 2024, que ha permitido ahorrarse 3,44 millones de recibos en papel. Con ello, se ahorran recursos y se fomenta la sensibilización sobre el consumo sostenible.

**Reducción de plásticos y huella hídrica**  
Instalación de fuentes de agua reutilizable en dos tiendas (incluido el Hospital 12 de Octubre). También se vendieron 2.124 botellas Ocean52, para impulsar la disminución de residuos plásticos.

**Lucha contra el desperdicio alimentario**  
Con Too Good To Go se han salvado 807 packs de comida, para reforzar el compromiso “cero residuos” y promover la alimentación responsable.



## Compromiso Social

### Tiendas inclusivas y empleo para todos

Aperturas y renovaciones en hospitales crearon puestos para personas con discapacidad, ofreciendo una experiencia de cliente mejorada.

### Apoyo a pacientes hospitalarios

Campañas solidarias (pasatiempos, donación de libros) en 11 centros hospitalarios, para humanizar la estancia de adultos y niños ingresados.

### Alianzas con impacto social "#NadieSinZapatillas"

Colaboración con la Fundación Hogar Sí, recaudando en favor del sinhogarismo e involucrando a empleados y clientes.

### Bienestar emocional de los empleados programa "Supera"

Coaching individualizado para ILUNION Comunicación Social, ayudando a gestionar el estrés y fomentar la resiliencia y el buen clima laboral.

## Hitos de negocio e indicadores de actividad

**38,9 M€**

VENTAS (FACTURACIÓN)

**1,4 M€**

EBITDA

**1,2 M€**

INVERSIONES

**4,76/5**

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## Buen Gobierno

### Mejora de la gestión y transparencia

Se implanta ITM en ILUNION Comunicación Social, optimizando planificación, rentabilidad y control de proyectos con total eficiencia.

### Excelencia con sello EFQM 500

ILUNION Retail y Comercialización logra este distintivo, validando su modelo de gestión innovador y su clara vocación social.

### Plan Director de Sostenibilidad

La compañía cuenta con un marco estratégico que integra criterios ambientales, sociales y de gobernanza, reforzando su compromiso con la mejora continua.

## Premios y reconocimientos

### Premio al Proyecto de Talento Diverso

(WIR - Women in Retail): por promover la presencia de mujeres líderes en el sector *retail*, impulsando la inclusión y la igualdad de oportunidades.

### Plata en los Premis Impacte (Colegio de Marketing y Comunicación de Cataluña):

otorgada por la campaña "Sustainability Way: la sostenibilidad con letra propia", desarrollada junto a La Casa de Carlota, que visibiliza la sostenibilidad como eje estratégico de la organización.

### Premio Medialuna OCARE a la Mejor Campaña Integral de Comunicación de RSC:

también concedido a la campaña "Sustainability Way: la sostenibilidad con letra propia", lo que consolida el compromiso de ILUNION con una comunicación responsable e innovadora en el ámbito de la sostenibilidad.

### Reconocimiento en el Hospital General Vall d'Hebron (Barcelona):

ILUNION Retail fue destacada junto a otras entidades por su participación en un proyecto solidario y de voluntariado.



# ILUNION Servicios Industriales

Datos clave 2024

ILUNION Servicios Industriales es la línea de negocio del Grupo ILUNION especializada en procesos industriales, que ofrece servicios de manipulación, montaje y embalaje de componentes y productos. Sus principales actividades incluyen el *co-packing* y manipulado promocional, el montaje de componentes para automoción (integrándose en cadenas de producción de fabricantes y proveedores Tier 1 y 2) y la inyección de plásticos con procesos asociados de ensamblaje. La compañía opera en el ámbito nacional tanto en instalaciones propias como en las de sus clientes, aportando flexibilidad y soluciones integrales en logística interna y externalización de procesos productivos. En 2024 ha contado con más de 3.000 profesionales, de los cuales más del 80 % son personas con discapacidad, cifra que consolida su doble enfoque de rentabilidad económica y social.

|                                                                                          |                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Centros productivos propios</b>                                                       | 8                                                                                           |
| <b>CEE</b>                                                                               | 6                                                                                           |
| <b>N.º clientes</b>                                                                      | 110                                                                                         |
| <b>Sectores de actividad</b>                                                             | Alimentación, automoción, industria, cosmética, logística, defensa, ingeniería y tecnología |
| <b>Participación en la fabricación de vehículos</b>                                      | 514 mil vehículos en Stellantis y 300 mil vehículos en Sant Gobain                          |
| <b>Productos manipulados en servicios de <i>co-packing</i>, empaquetados o encajados</b> | 25 millones                                                                                 |

## Personas



## Compromiso Ambiental

### Eficiencia energética

Sustitución de luminarias por tecnología LED en las instalaciones de la zona de Cataluña, reduciendo el consumo eléctrico. Asimismo, renovación de equipos de climatización por modelos más eficientes en dicha zona para mejorar el ahorro de energía.

### Gestión de consumos

Instalación de temporizadores en los sistemas de aire acondicionado de la planta de Manchalán (Guadalajara) para evitar usos innecesarios y reducir el consumo energético.

### Economía circular

Reutilización de cajas de cartón tras el uso. Se devolvieron al fabricante y se aprovecharon los viajes de retorno vacíos del proveedor para integrarlas de nuevo en la cadena de suministro, para fomentar la economía circular en los procesos logísticos.



## Compromiso Social

### Inclusión laboral femenina

Mantenimiento del programa "ILUNION es para ti", para promover la incorporación de mujeres (incluidas mujeres con discapacidad) a puestos operativos tradicionalmente masculinizados en entornos industriales.

### Acompañamientos a gestiones

En 2024, ILUNION Servicios Industriales Aragón ha brindado 56 acompañamientos presenciales –un 5,6 % más que en 2023– apoyando a su plantilla con discapacidad en trámites cotidianos (alquiler, citas médicas, declaración de la renta), reforzando así su autonomía e inclusión laboral.

### Equipos de apoyo post-DANA

Se crearon grupos de voluntariado para suministrar productos básicos, de protección y limpieza a la plantilla y a las personas damnificadas tras las inundaciones.

## Hitos de negocio e indicadores de actividad

**72,9 M€**

VENTAS (FACTURACIÓN)

**6,3 M€**

EBITDA

**1,6 M€**

INVERSIONES

**6,6/10**

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## Buen Gobierno

### Certificación IFS Logistic 2.3

El centro de Olano Massalavés ha obtenido la certificación IFS Logistic 2.3 –referente en calidad y seguridad alimentaria en logística– para servicios de transporte, almacenamiento y manipulación.

### Certificación SGE 21

Ampliación de alcance a Servicios Industriales de la certificación SGE21 de Gestión Ética y Socialmente Responsable.

### Certificaciones ISO 9001, 14001 y 45001

Se mantienen estas acreditaciones internacionales de calidad, medioambiente y seguridad laboral, que respaldan la excelencia operativa y el compromiso con la mejora continua.

## Premios y reconocimientos

### Reconocimiento a la Excelencia en Empleo

**Inclusivo:** el Ayuntamiento de Zaragoza, en colaboración con Zaragoza Dinámica, otorgó un diploma de reconocimiento a ILUNION Servicios Industriales Aragón, SL, por su destacada labor en materia de empleo inclusivo.

### Reconocimiento como empresa responsable:

en el X encuentro de empresas responsables con el VIH, ILUNION Servicios Industriales Centro fue distinguida como empresa adherida, resaltando su compromiso con la promoción de un entorno laboral inclusivo.



# ILUNION TextilCare

## Datos clave 2024

ILUNION TextilCare, líder del Grupo ILUNION en gestión textil sostenible para los sectores hotelero, hospitalario, residencial e industrial, opera 45 plantas que cubren toda España y extienden su alcance a Portugal y Colombia. Bajo el concepto "Social & Sustainable", la compañía se posiciona como motor de cambio en la lavandería industrial, integrando en 2024 la automatización y digitalización de sus líneas y un sistema de trazabilidad 360° mediante tecnología RFID en cada prenda, que garantiza eficiencia y transparencia operativa. Su modelo de negocio prioriza la generación de empleo para personas con discapacidad, materializando el compromiso social del Grupo ILUNION y consolidando a TextilCare como socio estratégico que fusiona innovación, excelencia, responsabilidad y sostenibilidad.

|                                |         |
|--------------------------------|---------|
| <b>Centros</b>                 | 45      |
| <b>CEE</b>                     | 36      |
| <b>T de ropa lavada</b>        | 242.260 |
| <b>Kg de textil gestionado</b> | 287.202 |

## Personas

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| PLANTILLA TOTAL           | 6.132 |
| MUJERES                   | 39 %  |
| PERSONAS CON DISCAPACIDAD | 74 %  |

## Compromiso Ambiental

### Agua y eficiencia hídrica

Ha calculado por primera vez la huella hídrica. Además, se han sustituido túneles y lavadoras para reducir hasta un 50 % el consumo de agua y energía.

### Descarbonización y eficiencia energética

Ha recibido un préstamo del BEI para la descarbonización de sus procesos. Ha ligado la reducción de emisiones a la retribución variable de su dirección. Ha ejecutado inversiones en placas solares fotovoltaicas y en la sustitución de secadoras y calandras de alto consumo.

### Plan de movilidad y flota sostenible

Ha instalado Webfleet en 185 camiones y 80 furgonetas, disminuyendo kilómetros, combustible y emisiones de CO<sub>2</sub>. Además, ha adquirido una nueva lanzadera para el transporte de empleados en la planta de Textil Rental, siendo ya un total de seis plantas las que cuentan con este servicio.

### Gestión de residuos y economía circular

Ha impulsado las "ecoáreas" para la recogida selectiva de residuos, elimina plásticos de un solo uso, fomenta el *upcycling* y ha donado más de 1,5 t de textil a causas sociales. Además, ha implementado la plataforma Zero para recoger toda la información y documentación relacionada con la gestión de residuos, asegurar la trazabilidad del proceso y facilitar el cumplimiento normativo.



## Compromiso Social

### Inclusión laboral y empleabilidad

La ampliación de la actividad en Miguelturra como futuro CEE refuerza la contratación de personas con discapacidad, alineada con la misión social del Grupo ILUNION y generando oportunidades laborales en el ámbito industrial.

### Clientes y proveedores

La presentación del análisis de materialidad a clientes hoteleros y socios sanitarios impulsa la colaboración conjunta para lograr un impacto positivo, fortaleciendo relaciones basadas en la transparencia y la sostenibilidad.

### Acción social DANA (Valencia)

Se donaron 50 kg de alimentos, 373 kg de materiales, 29.656 unidades de *amenities*, 1.058 kg de ropa lavada y 1.815 kg de textil tras la DANA, mostrando la implicación solidaria y la capacidad de respuesta de ILUNION TextilCare ante emergencias.

## Hitos de negocio e indicadores de actividad

**251,7 M€**

VENTAS (FACTURACIÓN)

**51,2 M€**

EBITDA

**43,7 M€**

INVERSIONES

**7,88/10**

ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE

**1,19 %**

TASA DE  
RECLAMACIONES

## Buen Gobierno

### Mapa de riesgos ASG

Se integraron riesgos ambientales, sociales y de gobernanza, con foco en los derechos humanos y buen gobierno corporativo, lo que permite a la compañía anticiparse a posibles vulnerabilidades y reforzar la integridad de su modelo.

### Certificaciones y cumplimiento

Se ha obtenido el sello Silver de Ecovadis en 2024, lo que refleja el compromiso de ILUNION TextilCare con la excelencia, la sostenibilidad y la transparencia.

### Sistema de *compliance* penal UNE 19601

La implantación de este estándar refuerza la prevención de delitos y fomenta la cultura de integridad, sumándose a la calificación de nuevos centros como CEE y el enfoque de la compañía en la ética empresarial.

## Premios y reconocimientos

### Premio a la Gestión Eficiente de Flota

(Premios AEGFA 2024): reconoce la innovación y responsabilidad de ILUNION TextilCare al implantar Webfleet, que ha permitido reducir emisiones y optimizar rutas.

### Premio a la Innovación Tecnológica

Digitalización (Premios AEGFA 2024): destaca la adopción de soluciones digitales avanzadas para la gestión de la flota.

### I Premios Empresariales de la Economía Social:

la lavandería de ILUNION en Huete (Cuenca) fue reconocida por su compromiso con la inclusión y el desarrollo local.



# ILUNION

## VidaSénior

Datos clave 2024

ILUNION VidaSénior es la división sociosanitaria del Grupo ILUNION, especializada en la atención integral a personas mayores y en situación de dependencia, mediante residencias, centros de día, ayuda a domicilio y teleasistencia. Su modelo se basa en la Atención Integral Centrada en la Persona (AICP) y el cuidado sin sujeciones, priorizando la autonomía y el bienestar. En 2024, ha destacado por su apuesta por la innovación, con proyectos como "TRAMED" (control de medicación con reconocimiento facial), la teleasistencia predictiva y el uso de exoesqueletos para mejorar la salud laboral del personal. Todo ello en alianza con administraciones públicas y *partners* tecnológicos. Su enfoque combina excelencia asistencial e inclusión laboral, reafirmando un modelo pionero y sostenible en el sector sociosanitario.

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| Residencias                                | 7         |
| Centros de día                             | 38        |
| Usuarios atendidos en plazas residenciales | 796       |
| Usuarios atendidos en centros de día       | 2.128     |
| Usuarios teleasistencia domiciliaria       | 88.062    |
| Llamadas teleasistencia realizadas         | 1.563.956 |

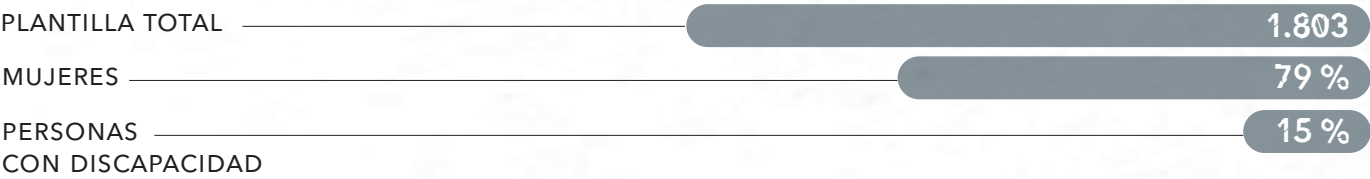
Principales proyectos innovadores

"Teleasistencia predictiva" (proyecto piloto con 120 personas usuarias), exoesqueletos en residencias y "TRAMED" (administración segura de medicación)

Certificaciones destacadas

Norma Libera-Care DIGNOS en la residencia Rosa del Azafrán y Certificación AICP Vidas Dignas Nivel 2 en El Robledillo

### Personas



### Compromiso Ambiental

Cero Desperdicio

Alianza con Serunion para eliminar el desperdicio alimentario en las residencias, reforzando el ODS 2 "Hambre cero" y el ODS 12 "Consumo y producción sostenibles".

Huella de carbono

Se mide por primera vez el alcance 3 junto al alcance 1 y 2, y se impulsan planes de reducción.

Movilidad sostenible

Aprobación del Plan de Movilidad con 21 furgonetas híbridas y 15 vehículos gas-gasolina, logrando un 34,21 % de flota eco.

Plan Director de Sostenibilidad

Adoptado en 2024 para reducir la huella ambiental, se enfoca en cambio climático, eficiencia energética, huella hídrica, economía circular y protección de la biodiversidad.

## Compromiso Social

### Formación y apoyo a familias

Se ofrecen sesiones formativas (Residencia Rosa del Azafrán) para cuidadores de personas con Alzheimer, fomentando la implicación del equipo multidisciplinar y la colaboración municipal.

### Proyectos de bienestar del empleado

Iniciativas como "TEMPO" (cultura corporativa), "WinSalud" (promoción de la salud), "Happy" (bienestar emocional) y "55+" (talento sénior) mejoran la experiencia laboral y la retención del talento.

### Acción social y donaciones

Donación de material a la población afectada por la DANA en Valencia. Se apoyaron mercadillos solidarios para distintas causas y se colaboró en la Jornada de Buenas Prácticas de la Fundación Pilares, reforzando así la vocación de servicio social.

### Voluntariado y alianzas comunitarias

ILUNION VidaSénior ha participado en múltiples jornadas técnicas (SEGG, AMADE, Ayuntamiento de Hortaleza) y ha reforzado el vínculo con entidades sociales, contribuyendo a la sensibilización y el apoyo a las personas sénior y mayores.

## Hitos de negocio e indicadores de actividad



## Buen Gobierno

### Proyecto "+Ethicos"

Cuenta con un Comité de ética y "Espacios de reflexión" multidisciplinarios en cada servicio, que debaten sobre posibles conflictos éticos para garantizar la dignidad de los usuarios y usuarias

### Respeto a los derechos humanos

Impulso de dinámicas participativas para que residentes y usuarios plasmaran sus percepciones sobre cada uno de los 30 artículos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, reforzando la cultura de buen trato.

### Plan Director de Sostenibilidad

Integrado en la estrategia corporativa, alinea la gestión con criterios ASG y fomenta la transparencia en la relación con los grupos de interés.

### Enfoque AICP (Atención Integral Centrada en la Persona) y cuidado sin sujeciones

Validado por las evaluaciones externas (Libera-Care DIGNOS, AICP Vidas Dignas), fortalece la gobernanza desde la perspectiva del cuidado respetuoso y sin sujeciones.

## Premios y reconocimientos

### Premio Supercuidadores 2024:

reconocimiento en la categoría "Grandes Empresas" al proyecto "TRAMED", que emplea reconocimiento facial para la administración segura de medicación.

### Diversity & Inclusion AWARDS 2024:

galardón por el proyecto "Happy", orientado al bienestar emocional de la plantilla.

### Premios ASTER 2024 Innovación Digital de ESIC:

galardón por el proyecto "TRAMED".





# 8

## Objetivos de Desarrollo Sostenible



# Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

ILUNION ha adoptado los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como guía estratégica para maximizar su impacto social, económico y ambiental. **La compañía prioriza los ODS 8 "Trabajo decente y crecimiento económico" y 10 "Reducción de las desigualdades", en coherencia con nuestra misión de generar empleo de calidad para colectivos vulnerables.** Además, incorporamos de forma estratégica otros ODS como el 6, el 7, el 11, el 12, el 13, el 16 y el 17. Por otro lado, contribuimos de forma indirecta con otros ODS, afianzando así nuestro compromiso con un desarrollo justo, inclusivo y sostenible.

**Nuestros  
ODS estratégicos**





# Contribución a los ODS



## ODS 1. Fin de la pobreza

ILUNION ha apoyado a los **afectados por la DANA en Valencia** llevando a cabo las siguientes acciones:

**Donación institucional** de 33.411 €.

### ILUNION Hotels

Cesión de habitaciones y espacios.  
Donaciones textiles, de alimentos y artículos de primera necesidad por valor de 52.115 €.

### ILUNION VidaSénior

Recaudación de fondos y donaciones materiales cuyo valor ha ascendido a 1.161 €.

### ILUNION Lavanderías

Lavado de más de una tonelada de ropa de los afectados y envío de alimentos y textiles por valor de 3.165 €.

### ILUNION Facility Services

Donación de productos de primera necesidad y aportaciones económicas por un valor estimado de 7.000 €.

En lo que respecta a **otras acciones sociales**, **ILUNION Retail y Comercialización** ha participado en la campaña "#NadieSinZapatillas" de la Fundación Hogar Sí, poniendo a la venta zapatillas de andar por casa cuya venta íntegra está destinada a personas en situación de sinhogarismo.

Desde el **proyecto "Reyes Magos de Verdad"**, este año, gracias a la solidaridad de los trabajadores de ILUNION, se han entregado regalos por valor de 15.900 €.



## ODS 2. Hambre cero

### ILUNION Hotels

Colaboración con el programa "ALPAN (Alimentación para Necesidades)" de comedores sociales donando menús, valorados en 26.355 €, repartidos entre 3.765 beneficiarios. Además, ha recaudado 13.760 € para Acción Contra el Hambre y ha cedido espacios y entregado alimentos a diversas asociaciones por valor de 2.120 €.

### ILUNION Facility Services

Entrega a la Fundación Atenea y al Banco de Alimentos de un total de 3.719 € en alimentos.

### ILUNION VidaSénior

Donación de productos alimenticios a distintos organismos por valor de 196 €.



## ODS 3. Salud y bienestar

### Alianza con AECC

ILUNION y la Asociación Española Contra el Cáncer firman un acuerdo para fomentar hábitos saludables y prevenir el cáncer.

### Programa "Tu salud es lo primero"

ILUNION informa y asiste a sus empleados en materia oncológica como parte de este programa de la AECC.

Apoyo de **ILUNION** a la investigación y a pacientes vulnerables a través de la donación de 300 € a la **Fundación Institut Guttmann** para la neurorehabilitación de personas con discapacidad neurológica. Aportación de 12.000 € a la **Fundación Pau Gasol** para la prevención de la obesidad infantil.

### ILUNION Reciclados

Entrega de 20 kg de tapones a la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer.

### ILUNION Retail

Ha vendido 60 muñecos babypelones por valor de 897 € destinados a la Fundación Juegaterapia, y libretas, pañuelos y tazas, cuyo importe se ha destinado íntegramente a la AECC.





## ODS 5. Igualdad de género

### Proyecto "ILUNION es para ti"

Contratación de 251 mujeres (92 de ellas con discapacidad) en operativa y producción, y empleabilidad de 41 mujeres (23 de ellas con discapacidad) en sectores masculinizados.

### Iniciativa "ILUNION Women in Tech"

19 trabajadoras (10 con discapacidad) han asumido funciones más tecnológicas. Se ha contratado a 34 mujeres (21 con discapacidad) en puestos de cualificación técnica y áreas TIC.

Inserción laboral de 151 mujeres víctimas de violencia de género, 133 de ellas con discapacidad, gracias a convenios con Cruz Roja, Fundación ONCE e Inserta.

### Protocolo de Atención a Mujeres Trabajadoras Víctimas de Violencia de Género

Se ha atendido a 85 personas, de las cuales 67 son mujeres con discapacidad.

### ILUNION Automoción

Ha impartido un "Curso básico de igualdad, acoso y protocolo" a dos personas de la Unidad de Apoyo.

### ILUNION Facility Services

Ha organizado un taller de defensa personal femenina impartido por la campeona del mundo de taekwondo, Meri Suárez.



## ODS 6. Agua limpia y saneamiento

### ILUNION TextilCare

Instalación de una planta de tratamiento y reutilización de agua para reducir el consumo, así como la instalación de sistemas de depuración y recuperación en lavadoras manuales. Incorporación de lavadoras que ahorran hasta un 50 % de agua.

## ILUNION Hotels

Instalación de reductores de caudal, doble pulsador, grifería eficiente y túneles de lavado. En el Hotel Sancti Petri se han instalado dos depósitos de 25 m<sup>3</sup> para aprovechar el agua de limpieza de filtros.

## ILUNION VidaSénior

Mantenimiento de medidas de ahorro como la instalación de perlizadores con cierre temporal.



## ODS 7. Energía limpia y no contaminante

Uso de paneles solares térmicos en **ILUNION Reciclados, ILUNION Automoción, ILUNION Hotels e ILUNION VidaSénior**, para la producción de agua caliente sanitaria (ACS).

### ILUNION Reciclados

Instalación de placas solares en su planta de reciclados (RAEE) en La Bañeza, para reducir un 30 % el consumo energético de la planta.

### ILUNION Servicios Industriales

Instalación de temporizadores en los aires acondicionados para ahorro energético.

### ILUNION TextilCare

Continúa con su proyecto "Techos Verdes". En 2024 se han instalado 640 nuevas placas distribuidas en los centros de Sevilla Sur, Euskalduna, Segovia y Valladolid, lo que ha supuesto un ahorro energético de 600.000 Kwh/año.

**ILUNION Retail, ILUNION Ibéricos de Azuaga, ILUNION Reciclados, ILUNION VidaSénior, ILUNION Contact Center e ILUNION Hotels** cuentan con paneles solares fotovoltaicos.





## ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico

En 2024 **ILUNION** cuenta con **42.957 empleados**, el **38,7 % con discapacidad**, un 60,6 % con edades de entre 45 y 64 años y un 50,6 % de mujeres.

ILUNION ha aplicado **484.539 medidas de ajuste** que han beneficiado a 31.461 personas (18.745 con discapacidad). El proyecto "DiscWork" apoyó a 13 trabajadores en Torre ILUNION.

ILUNION ha mantenido el **Programa de Ayuda al Empleado (PAE)**, con más de 550 intervenciones psicológicas y 750 participaciones en talleres.

### ILUNION VidaSénior

Ha impulsado el proyecto "55+" para atraer y cuidar el talento sénior e incorporado el uso de exoesqueletos en residencias para el personal de asistencia.

### ILUNION Contact Center BPO

53 personas con discapacidad pertenecientes a zonas rurales de Extremadura y Castilla y León trabajan gracias al proyecto "Raíces".

### ILUNION Reciclados

Ha participado en el programa "TándEM" junto a la Fundación ONCE, para fomentar el empleo verde para personas con discapacidad intelectual.

### ILUNION Retail y Comercialización

Ha firmado una alianza con Levadura Madre para fomentar la formación y el empleo de colectivos vulnerables.

### ILUNION Hotels

Ha desarrollado el proyecto "DEIB" para una mayor inclusión de sus empleados con discapacidad mediante protocolos desarrollados por un equipo multidisciplinar.



## ODS 10. Reducción de las desigualdades

ILUNION ha firmado un convenio con **Red Acoge** para promover la inserción laboral de **migrantes**, solicitantes de asilo y refugiados.

### ILUNION Accesibilidad

Ha instalado 252 bucles magnéticos en edificios del Gobierno de Canarias y ha colocado en 660 semáforos en Vitoria el dispositivo Passblue, dos nuevas tecnologías para mejorar la accesibilidad auditiva y visual.

La empresa, en colaboración con Banco Santander, ha creado la primera Oficina Técnica de Accesibilidad Digital (OTAD).

### ILUNION Facility Services

Ha prestado un servicio de baño asistido en tres playas de Barcelona para personas con discapacidad.

### ILUNION IT Services

Ha lanzado la iniciativa "Profe IT" para acercar la tecnología a personas sin formación digital.

### ILUNION Servicios Industriales

Ha apoyado la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual a través de la compra de 32 rosas al CEE Rey Ardid en Barcelona.

### ILUNION Retail y Comercialización

Ha contribuido con la Fundación A LA PAR, poniendo a la venta botes de chucherías solidarios.

### ILUNION Comunicación Social

Se ha integrado como miembro de la Asociación de Agencias de Comunicación de España (ADC) para fomentar la comunicación inclusiva.

### ILUNION VidaSénior

Ha desarrollado "TRAMED", una solución de reconocimiento facial para la administración segura de medicación. También ha implementado un proyecto piloto de teleasistencia predictiva, con 120 participantes, que permite detectar deterioro cognitivo, soledad, y riesgo de seguridad en el hogar, para personas mayores que viven solas.



## ODS 11. Comunidades y ciudades sostenibles

### ILUNION Accesibilidad

Ha trabajado con Fundación ONCE en el proyecto "Walkerpisa", basado en el desarrollo de un pavimento inteligente, sostenible y accesible.

### ILUNION Hotels

Ha entrado a formar parte de la Comunidad B Corp y ha obtenido el certificado BREEAM para 22 de sus alojamientos durante 2024. Ya cuenta con 27 hoteles certificados. Un total de 30 hoteles tienen el certificado Q Sostenible, sumando nuevas certificaciones en 2024.



## ODS 12. Producción y consumo responsable

### ILUNION Hotels e ILUNION Retail y

**Comercialización**, junto a Too Good To Go, han evitado el desperdicio de 9600 kg de comida, lo que se traduce en 24,4 t de CO<sub>2</sub>.

### ILUNION VidaSénior

Ha firmado una alianza con Serunion para alcanzar el desperdicio cero en sus residencias.

### ILUNION Servicios Industriales

Ha lanzado la iniciativa "Cero comida a la basura" para repartir alimentos de sus máquinas de *vending* a compañeros en situación de vulnerabilidad. Además, reutilizan cajas de cartón en su logística.

### ILUNION Reciclados

Ha iniciado una nueva línea de reciclaje de frigoríficos y ha tratado más de 9.644,75 t de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), con una valorización superior al 98 %. Ecologicistic ha recogido y transportado 65.340 toneladas de RAEE.

### ILUNION IT Services

Ha eliminado el plástico de sus envíos usando cajas recicladas y reciclables.

## ILUNION TextilCare

Ha continuado con el proyecto "Plastic Off", para eliminar los plásticos de un solo uso, sigue con su iniciativa de reciclado textil para crear mobiliario, y ha avanzado en digitalización y gestión de residuos, valorizando 900 t de residuos textiles.



## ODS 13. Acción por el clima

ILUNION ha incorporado la medición de emisiones de alcance 3 en su Plan de Descarbonización. En 2024, además de **ILUNION TextilCare e ILUNION Hotels**, lo han hecho **ILUNION VidaSénior, ILUNION Facility Services e ILUNION Reciclados**.

### ILUNION VidaSénior

Ha aprobado un plan de movilidad sostenible y cuenta con un 34,21 % de vehículos híbridos. También ha reducido un 41 % el consumo de papel con su política de "papel cero".

### Ecologicistic

Cuenta con 18 vehículos sostenibles, que recorrieron el 34 % de los kilómetros totales, evitando 39,12 t de CO<sub>2</sub>.

### ILUNION Retail y Comercialización

Solo ha imprimido el 14 % de sus tickets y ha impulsado la venta de botellas reutilizables en sus tiendas.

### ILUNION TextilCare

Ha instalado la herramienta Webfleet en 185 camiones y 80 furgonetas, lo que les ha permitido trazar los recorridos de cada vehículo y analizar cómo mejorar sus rutas.

### ILUNION Hotels

Ha instalado un sistema de monitorización energética en tiempo real y ha incorporado aerotermia en algunos hoteles para reducir el uso de combustibles fósiles.





## ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres

**ILUNION** trabaja en un programa de conservación de la biodiversidad basado en la metodología LEAP, definida por la TNFD, en **ILUNION Hotels**, **ILUNION TextilCare**, **ILUNION Facility Services**, **ILUNION VidaSénior** y la división de **Economía Circular**.

### ILUNION Hotels

Junto a la Fundación Coca-Cola, ha recogido 66,47 kg de residuos en Cala Galdana (Menorca) dentro del programa "Mares Circulares".



## ODS 16. Promover sociedades pacíficas, justas e inclusivas

Gracias al proyecto "**#ILUNION4HumanRights**", se han formado a más de 900 personas en DD. HH. Además, no se han registrado denuncias por vulneraciones en derechos humanos.

ILUNION, a través de la herramienta **Go Supply**, avanza en el proceso de homologación de proveedores bajo criterios ASG. En 2024, el 51,8 % de proveedores estratégicos ya están homologados.

ILUNION ha reforzado su canal de denuncias con la herramienta **Integrity Line**, sin casos registrados de corrupción o soborno en 2024.

En *compliance* tributario, se han presentado 11 anexos fiscales y elaborado una matriz de riesgos fiscales.

Todas las sociedades del Grupo han sido certificadas por **AENOR** bajo la norma **UNE 19601 de compliance penal** y se han impartido formaciones y un mapa de riesgos en todo el grupo.



## ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos

En 2024, ILUNION ha firmado **61 alianzas** centradas en colectivos vulnerables, discapacidad, salud, medioambiente, cultura y deporte inclusivo, entre las cuales destacan aquellas orientadas al fomento del voluntariado corporativo.

ILUNION participa activamente en foros y plataformas para impulsar la inclusión de personas con discapacidad y contribuir al desarrollo sostenible de los sectores económicos en los que opera.

Algunas de las plataformas a las que pertenece ILUNION son: Pacto Mundial, Fundación SERES, Forética, DIRSE, IECO, Iniciativa Empresa y Biodiversidad, CODESPA, Club de Excelencia en Gestión y Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible (WBCSD), entre otras.

# Tabla de indicadores

## Contenidos generales

## Principio de Pacto Mundial

## ODS

## Pág.

|                                            |                                                                                                   |                                                                                                                                  |     |       |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|
| <b>GRI 2:<br/>Contenidos<br/>generales</b> | <b>2-1</b> Detalles organizativos                                                                 | No es aplicable                                                                                                                  | N/A | 16-17 |
|                                            | <b>2-2</b> Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización | No es aplicable                                                                                                                  | N/A | 104   |
|                                            | <b>2-3</b> Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto                             | No es aplicable                                                                                                                  | N/A | 104   |
|                                            | <b>2-4</b> Actualización de la información                                                        | No es aplicable                                                                                                                  | N/A | 104   |
|                                            | <b>2-5</b> Verificación externa                                                                   | No es aplicable                                                                                                                  | N/A | 104   |
|                                            | <b>2-7</b> Empleados                                                                              | No es aplicable                                                                                                                  | N/A | 38-39 |
|                                            | <b>2-9</b> Estructura de gobernanza y composición                                                 | No es aplicable                                                                                                                  | N/A | 16-17 |
|                                            | <b>2-10</b> Designación y selección del máximo órgano de gobierno                                 | No es aplicable                                                                                                                  | N/A | 16-17 |
|                                            | <b>2-11</b> Presidente del máximo órgano de gobierno                                              | No es aplicable                                                                                                                  | N/A | 16-17 |
|                                            | <b>2-22</b> Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible                              | No es aplicable                                                                                                                  | N/A | 44-47 |
|                                            | <b>2-23</b> Compromisos y políticas                                                               | No es aplicable                                                                                                                  | N/A | 64-66 |
|                                            | <b>2-25</b> Procesos para remediar los impactos negativos                                         | No es aplicable                                                                                                                  | N/A | 67-70 |
|                                            | <b>2-26</b> Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes                        | No es aplicable                                                                                                                  | N/A | 67-70 |
|                                            | <b>2-28</b> Afiliación a asociaciones                                                             | No es aplicable                                                                                                                  | N/A | 71    |
|                                            | <b>2-29</b> Enfoque para la participación de los grupos de interés                                | No es aplicable                                                                                                                  | N/A | 65-66 |
| <b>GRI 3:<br/>Temas<br/>materiales</b>     | <b>3-1</b> Proceso de determinación de los temas materiales                                       | No es aplicable                                                                                                                  | N/A | 20-23 |
|                                            | <b>3-2</b> Lista de temas materiales                                                              | No es aplicable                                                                                                                  | N/A | 20-23 |
|                                            | <b>3-3</b> Gestión de los temas materiales                                                        | No es aplicable                                                                                                                  | N/A | 20-23 |
| <b>GRI 201: Desempeño económico</b>        | <b>201-1</b> Valor económico directo generado y distribuido                                       | No es aplicable                                                                                                                  | 8   | 36-37 |
| <b>GRI 205:<br/>Anticorrupción</b>         | <b>205-2</b> Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción             | <b>Principio 10.</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno. | 16  | 69    |
|                                            | <b>205-3</b> Incidentes de corrupción confirmados y medidas adoptadas                             | No es aplicable                                                                                                                  | 16  | 69    |



## Contenidos generales

## Principio de Pacto Mundial

## ODS

## Pág.

|                                                        |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |         |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------|
| <b>GRI 302: Energía</b>                                | <b>302-1</b> Consumo de energía dentro de la organización                                                      | <p><b>Principio 7.</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.</p> <p><b>Principio 8.</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><b>Principio 9.</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 7              | 52      |
|                                                        | <b>302-2</b> Consumo de energía fuera de la organización                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 7              | 52      |
|                                                        | <b>302-3</b> Intensidad energética                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | N/A            | 52      |
| <b>GRI 303: Agua y efluentes</b>                       | <b>303-5</b> Consumo de agua                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | N/A            | 54      |
| <b>GRI 305: Emisiones</b>                              | <b>305-1</b> Emisiones directas de GEI (alcance 1)                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 12, 13, 14, 15 | 52      |
|                                                        | <b>305-2</b> Emisiones indirectas de GEI asociados a la energía (alcance 2)                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3, 12, 13, 15  | 52      |
|                                                        | <b>305-4</b> Intensidad de las emisiones de GEI                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3, 12, 13, 16  | 52      |
|                                                        | <b>305-5</b> Reducción de las emisiones de GEI                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3, 12, 13, 17  | 52      |
| <b>GRI 306: Residuos</b>                               | <b>306-2</b> Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | N/A            | 54-55   |
| <b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo</b>        | <b>403-1</b> Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo                                       | <p><b>Principio 1.</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente.</p> <p><b>Principio 2.</b> Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.</p> <p><b>Principio 3.</b> Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p><b>Principio 4.</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p><b>Principio 5.</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <p><b>Principio 6.</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p> | 3, 8           | 39      |
|                                                        | <b>403-3</b> Servicios de salud en el trabajo                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 8              | 58-59   |
| <b>GRI 404: Formación y educación</b>                  | <b>404-2</b> Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 8              | 39 y 59 |
| <b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</b> | <b>405-1</b> Diversidad de órganos de gobierno y empleados                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5, 8           | 38      |
| <b>GRI 406: No discriminación</b>                      | <b>406-1</b> Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas                                        | <b>Principio 10.</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5, 8           | 69      |

# Sobre este informe

El informe que se presenta y elabora anualmente tiene como objetivo ofrecer a los grupos de interés de ILUNION un reporte breve pero material sobre su desempeño en el ámbito de la Sostenibilidad. La información incluida corresponde al ejercicio 2024 y se ha publicado en junio de 2025.

El alcance de la información contenida hace referencia a GRUPO ILUNION, S.L. y sus sociedades dependientes. En su elaboración, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (estándares GRI seleccionados) así como los resultados del análisis de materialidad de ILUNION y procedimientos de trabajo internos. Los datos recogidos en los distintos capítulos provienen del Estado de Información no Financiera y Diversidad (EINFD) y han sido verificados por una entidad verificadora independiente.

Para cuestiones relacionadas con este informe o la información presentada, puedes contactar con nosotros a través de la dirección de correo electrónico: **[sostenibilidad@ilunion.com](mailto:sostenibilidad@ilunion.com)**.



