

INFORME DE
**VALOR
COMPARTIDO**

2015

RESUMEN
EJECUTIVO



ILUNION

*Espíritu de
Superación*

Grupo ILUNION

C/ Albacete nº3 – 28027 Madrid
www.ilunion.com
contacto@ilunion.com

Índice

1. Cartas del Presidente y del Consejero Delegado.....	4
2. Grupo ILUNION.....	6
2.1 Identidad y valores	6
2.2 Modelo de negocio y estrategia.....	9
2.3 Gobierno.....	14
3. Desempeño 2015.....	16
3.1 Económico.....	17
3.2 Recursos humanos	23
3.3 Innovación	27
3.4 Social y relacional	30
3.5 Ambiental.....	34
4. Acerca de este informe.....	38

Alberto Durán, Presidente

La ONCE y su Fundación llevan 78 años facilitando la autonomía de las personas ciegas y trabajando por el empleo de las personas con discapacidad. ILUNION, su grupo de empresas sociales, es un proyecto perfecto para continuar avanzando en estos objetivos.

El Grupo ILUNION no sólo es el mayor empleador de personas con discapacidad del país. Es, también, un generador de conceptos y de aplicaciones para el mercado, productos, y servicios, concebidos para ser usados y disfrutados por todas las personas. En esta labor de innovación, ILUNION colabora intensamente con sus accionistas, la ONCE y la Fundación ONCE, que tienen sus propios centros de pensamiento e investigación, y con los cuales se generan importantes sinergias.

En ILUNION nos proponemos ser una organización líder que aspira a la excelencia empresarial, con el objetivo final de crear empleo de calidad para las personas con discapacidad.

ILUNION debe ser capaz de crecer sea cual sea el contexto socioeconómico. En este sentido, debemos consolidar los buenos resultados económicos y sociales obtenidos en 2015, así como el modelo de diversificación del grupo, de manera que incluya aquellas actividades que permitan garantizar la generación de empleo a medio y largo plazo.

La internacionalización será una vía más en esta estrategia de crecimiento: ILUNION cuenta con un modelo de negocio replicable en otros países y mercados, siempre con el propósito de lograr un impacto social que tiene, como medio necesario, la rentabilidad económica de cada proyecto. Esta experiencia traerá nuevos aprendizajes y competencias a ILUNION, y permitirán al grupo madurar su propuesta de valor.

Confiamos en que los valores de nuestra organización nos ayudarán a cumplir con nuestros objetivos, y vamos a trabajar para que todas las personas que formamos parte de ILUNION, no sólo los conozcamos y los cumplamos, sino que los sintamos como propios.

Después de un primer ejercicio extraordinario, podemos decir que ILUNION se ha convertido en la demostración de que se puede aspirar a la excelencia empresarial, y a la vez, crear valor social.



Alejandro Oñoro, Consejero Delegado

El año 2015 ha supuesto un punto de inflexión para el proyecto empresarial social de la ONCE y su Fundación: se ha llevado a cabo la fusión de sus dos grupos empresariales, Fundosa y Ceosa, y se ha implantado la nueva marca, ILUNION.

ILUNION nace con un balance saneado y en la senda del crecimiento. Hemos cerrado el ejercicio con resultados de explotación positivos, invirtiendo la tendencia de los años de crisis, y además, hemos creado 1.594 puestos de trabajo para personas con discapacidad.

ILUNION ha iniciado su proceso de expansión internacional, constituyendo una sociedad en Colombia para desarrollar el proyecto de lavandería industrial que tan buenos resultados, económicos y sociales, nos ha dado en España.

El 29 de enero de 2016, el Gobierno concedió al Grupo ILUNION la Gran Cruz de la Orden Civil de la Solidaridad Social, viniendo a reconocer el esfuerzo realizado durante muchos años, y a inaugurar, de la mejor manera posible, esta nueva etapa de nuestro proyecto empresarial.

2016 será un año para consolidar el crecimiento y los resultados alcanzados. Presentaremos los nuevos planes estratégicos para los próximos cuatro años con crecimientos en ventas, en resultados y en empleo. Invertiremos en crecer; mejorar nuestros productos y servicios, y el grado de satisfacción de nuestros clientes; incrementar la eficiencia de nuestros procesos; y mejorar la calidad en el empleo de nuestros centros de trabajo.

Otro reto será la unificación de nuestras empresas en la nueva sede corporativa de ILUNION. Trabajaremos para fomentar el sentimiento de pertenencia y para seguir compartiendo y difundiendo nuestros valores.

En ILUNION queremos ser un ejemplo para otras empresas e instituciones de cómo combinar rentabilidad económica y social, creando diariamente oportunidades de vida para personas con especiales dificultades, y aportando nuestro granito de arena en la construcción de un mundo mejor.



2. Grupo ILUNION


2.1 Identidad y valores

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

El Grupo ILUNION cuenta con más de 50 líneas de negocio que se desarrollan desde cinco divisiones.

Una oferta tan diversificada permite desarrollar sinergias y hacer una propuesta al cliente de carácter integral. De esta forma, ILUNION puede satisfacer un amplio perfil de necesidades y realizar ofertas muy competitivas con un importante grado de personalización y flexibilidad.

El mayor peso del negocio se encuentra en la actividad hotelera y de servicios. Esta última representa el 50% de la facturación de ILUNION.



Sarai Gascón
Nadadora paralímpica
Triple plata en Río 2016

Un grupo que hereda una larga trayectoria

ILUNION proviene de Fundosa Grupo S.A y la Corporación Empresarial ONCE, S.A. (CEOSA). Fundosa Grupo, S.A., fue creada por la Fundación ONCE en 1989, con el objetivo de generar empleo estable para personas con discapacidad a través de proyectos empresariales rentables. CEOSA, constituida en 1993, aglutinaba las distintas empresas que ONCE había ido creando desde el año 1989, para diversificar sus fuentes de ingresos y crear empleo para sus afiliados.

A partir de 2011, se inicia un proceso de convergencia de las dos sociedades dirigido a crear un único grupo, más sólido y capaz de contribuir al doble objetivo de crear valor económico y valor social.

Con fecha de 31 de diciembre de 2015, ha cobrado efectos la fusión en una sola sociedad: Grupo ILUNION, S.L., con su capital social repartido entre la ONCE y la Fundación ONCE, con un 47,51% y un 52,49% de participación, respectivamente.

Valores

Compromiso y Responsabilidad

Con una sociedad diversa.

Cooperación

Fomento de alianzas y redes público-privadas para el desarrollo equitativo de la sociedad.

Excelencia

Búsqueda constante de la mejora continua, a través de la innovación.

Experiencia

Un proyecto sostenible, con más de 25 años de experiencia.

Honestidad

Gestión transparente y rigurosa.



Business & Facility Services	ILUNION Limpieza y Medio Ambiente Limpieza Jardinería Higiene ambiental y gestión de residuos Reciclado RAEEs	ILUNION Seguridad Seguridad Centro de alto rendimiento de fuego y conducción
	 ILUNION Mantenimiento Integral Mantenimiento integral de edificios	ILUNION Contact Center y BPO
	ILUNION Outsourcing y Servicios Industriales Outsourcing Servicios auxiliares para la industria	ILUNION Lavanderías y servicios a la hostelería Lavandería industrial y renting textil Venta de textiles Esterilización Gestión integral de uniformidad Amenities Camareras de piso
Sociosanitario	 ILUNION Sociosanitario Residencias y centros de día Teleasistencia Servicios de ayuda a domicilio Productos de apoyo Ortopedia técnica Asesoramiento terapéutico Comunicación aumentativa	ILUNION Fisioterapia y Salud Servicios de fisioterapia
	Turismo	ILUNION Hotels
Comercialización	 ILUNION Comercialización Automóviles y soluciones de adaptación Equipamiento sociosanitario Equipamiento tecnológico Equipamiento urbano Material de oficina Servicios gestionados de impresión Lotes de Navidad Productos ibéricos	ILUNION Retail Red de tiendas de conveniencia
		ILUNION Correduría de Seguros
	Consultoría	 ILUNION Capital Humano Asociación ILUNION Empleo Trabajo temporal, agencia de colocación Formación
		ILUNION Tecnología y Accesibilidad Arquitectura, urbanismo y transporte Accesibilidad TIC Soluciones BI e infraestructuras Estudios e investigación social I+D+i

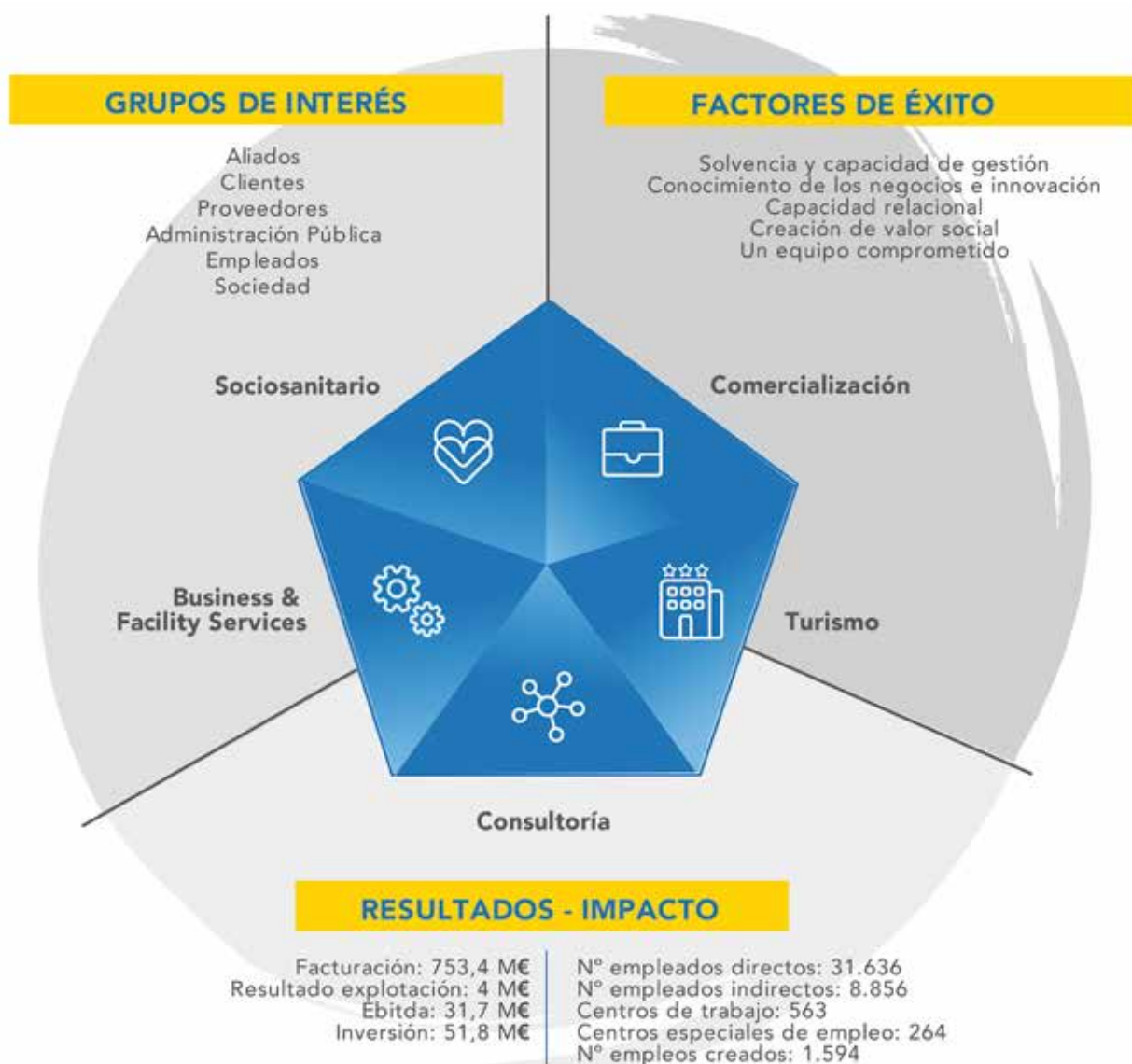
1.1 Modelo de negocio y estrategia

ILUNION es un proyecto empresarial social, innovador, pionero y único en el mundo. La rentabilidad económica y la creación de empleo de calidad para las personas con discapacidad son condición imprescindible para este modelo de negocio.

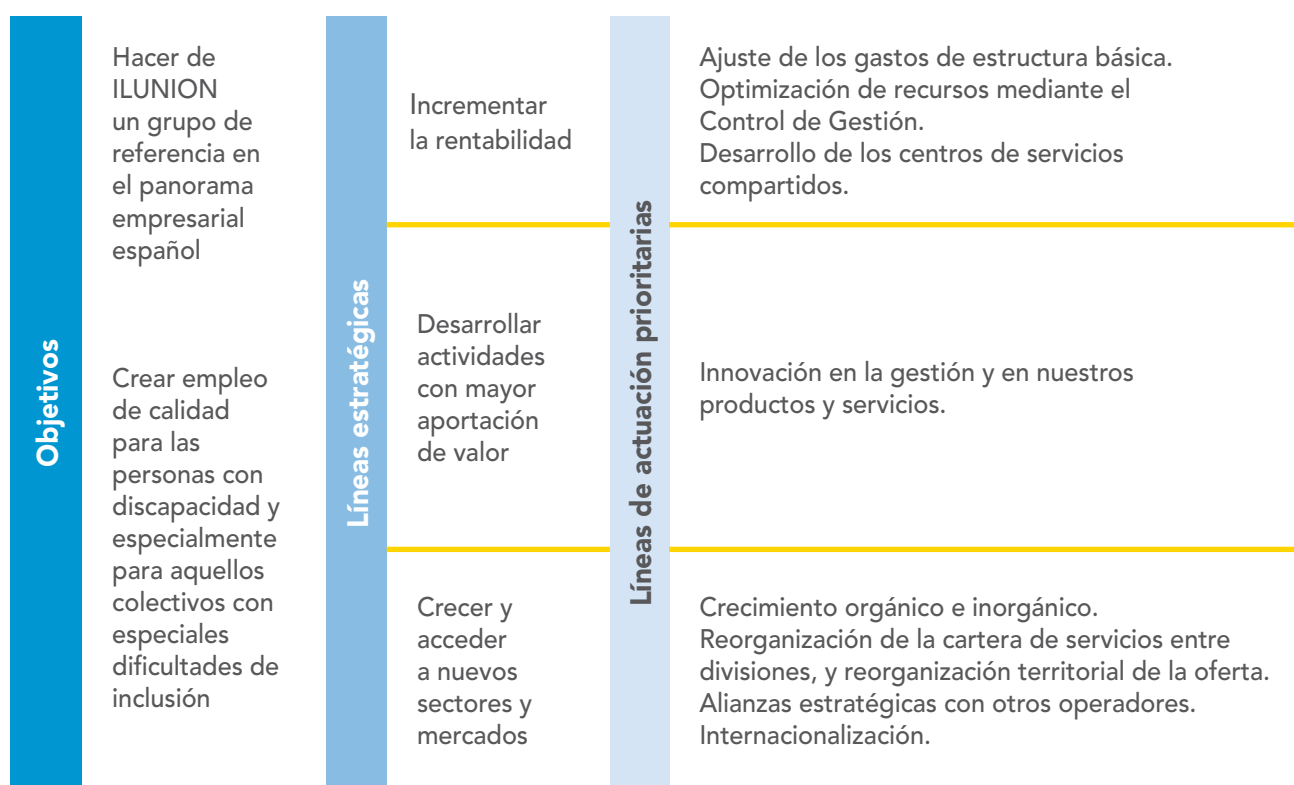
Primera empresa social proveedora de servicios de España por volumen de negocio

ILUNION tiene en su capacidad para crear y desarrollar relaciones orientadas a la creación de valor, uno de sus más valiosos activos.

La relación de ILUNION hacia sus grupos de interés se desarrolla en torno al compromiso con la creación de empleo, en especial para las personas con discapacidad; el desempeño ético y responsable de la actividad empresarial en sus vertientes social, ambiental y de gobierno; y a la creación de valor compartido.



Estrategia 2016 - 2019



Política económico-financiera

Se articula en torno al **Plan de Actuación**, que marca anualmente las directrices económicas y sociales, elaborado de acuerdo a los principios del **Reglamento Económico-Financiero de la ONCE y su Fundación**, y que desarrolla las líneas presupuestarias aprobadas por el Consejo General de la ONCE. Además, se alinea con el actual **Plan Estratégico 2016-2019** del grupo empresarial.

El **Control de la Gestión** se centraliza en la cabecera del grupo y abarca a todas las sociedades filiales y participadas. El cuadro de indicadores de alerta y los canales de información existentes, garantizan una reacción adecuada frente a cambios operativos o del entorno, y a desviaciones de los objetivos de negocio.

Las compras de ILUNION se gestionan desde el Centro de Servicios Compartidos. En 2015, se ha puesto en marcha una nueva **plataforma de compras**, y se han implantado una nueva política de homologación de proveedores, y un nuevo procedimiento de compras.

ILUNION Retail es miembro de SEDEX, plataforma donde 27.000 proveedores comparten información sobre su desempeño ético y ambiental

Política de RRHH

ILUNION aplica **planes estratégicos en materia de empleo** que contemplan de manera específica la incorporación de personas con discapacidad, estableciendo un marco anual de actuación y unos objetivos conjuntos. Las fuentes de candidatos con discapacidad son la bolsa de empleo para afiliados de la ONCE, la Asociación Inserta Empleo, e ILUNION Capital Humano (División de Consultoría).

ILUNION dispone de un Manual de Acogida para facilitar el proceso de incorporación a los nuevos empleados, y una serie de procedimientos que garantizan la adaptación del puesto de trabajo a la circunstancia de cada persona. Además, los servicios de ajuste personal y social dan seguimiento y apoyo específico a los empleados con discapacidad.

Existen planes de formación y desarrollo específicos para personas con talento diferenciado, formación transversal de directivos y mandos intermedios, y programas de capacitación y reciclaje profesional para el personal de operativa y producción. Además, existen planes dirigidos especialmente a personas con discapacidad que muestran un alto potencial de desarrollo dentro de la organización.

*En 2015, se impartieron
88.565 horas de formación*

La Política de Seguridad y Salud en el Trabajo se enmarca en la certificación **OSHAS 18001**. En 2015, se inició el desarrollo de un nuevo Plan de Acción de Prevención de Riesgos Laborales y Promoción de la Salud, y de un **Plan de Movilidad y Seguridad Vial**. Como herramientas especí-

Modelo de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) Áreas de actuación

Calidad en el empleo: Pólizas de seguros, complementos del 100% por incapacidad temporal, canal para la resolución de conflictos, ayudas de rehabilitación, etc.

Igualdad de oportunidades: Medidas de conciliación y de ajuste personal y social.

Desarrollo y competencia profesional: Ayudas individuales para la formación externa y excedencias para formación, etc.

Flexibilidad temporal y espacial: Teletrabajo, vacaciones anuales y periodos de jornada continua por encima de convenio, flexibilidad horaria, etc.

Apoyo a la familia: Ayudas a la maternidad, mejora del permiso de paternidad, ayudas de guardería, a hijos con discapacidad y a la compra de libros de texto, reconocimiento de la situación de pareja de hecho igual que la de matrimonio, entre otras.

ficas, ILUNION trabaja con el **Método para el Análisis de Capacidades y Demandas en los Puestos de Trabajo**, y aplica la **Evaluación de Factores Psicosociales para Trabajadores con Discapacidad Intelectual**.

En 2015, se contrataron 14 mujeres víctimas de la violencia de género

En el marco del Plan Director de Igualdad, cabe destacar la Comisión Corporativa para la Igualdad y la figura de los Agentes de Igualdad (referentes en cada empresa), así como **el Convenio Institucional con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad** para la integración laboral de mujeres víctimas de la violencia machista, especialmente mujeres con discapacidad.

Política Medioambiental

La Política Medioambiental de ILUNION establece principios comunes en materia de cuidado del entorno, que cada empresa aplica de forma personalizada a su gestión ambiental en función de su actividad, tomando las medidas que mejor responden a los impactos de su negocio y su capacidad de actuación, en cada caso.

ILUNION Lavanderías y Servicios a la Hostelería desarrolla una estrategia de reducción de consumo de agua y energía basada en la innovación tecnológica

El sistema de gestión ambiental es la principal herramienta de protección del medio ambiente. El grupo cuenta con un **Sistema Integrado de Gestión (SIG)** configurado según los requisitos por las normas UNE-EN-ISO 9001:2008 de Calidad, UNE-EN-ISO 14001:2004 de Gestión Ambiental y OHSAS 18001:2007 de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Loida Zabala

Levantadora de pesas Oro en el Open de las Américas

Política de Responsabilidad Social Corporativa

Para ILUNION, la RSC es la aspiración a la **excelencia empresarial**, a través de la gestión de los aspectos de gobierno, económicos, sociales y ambientales de sus negocios.

Desde su esfera de influencia, quiere contribuir al reto colectivo del desarrollo sostenible, y a la **creación de valor** para la sociedad.

La inclusión de personas con discapacidad en el entorno profesional, y la incorporación de los conceptos de accesibilidad y diseño para todos

a lo largo de su cadena de valor, caracterizan su identidad corporativa y resultan determinantes para su modelo de negocio.

Esta concepción social de la empresa, hace de la RSC un componente natural de ILUNION.

En 2015, se ha creado un Grupo de Trabajo de RSE transversal para toda la ONCE, su Fundación e ILUNION. En 2016, se prevé la elaboración de un Plan Director de RSC para el grupo empresarial.

The Economist ha elegido a ILUNION como una de las diez mejores entidades en materia de Gestión de la Diversidad



2.3 Gobierno

La ONCE, Corporación de Derecho Público de Carácter Social y Base Asociativa, es el centro de referencia del sistema organizativo y de gobierno de toda la ONCE, su Fundación e ILUNION.

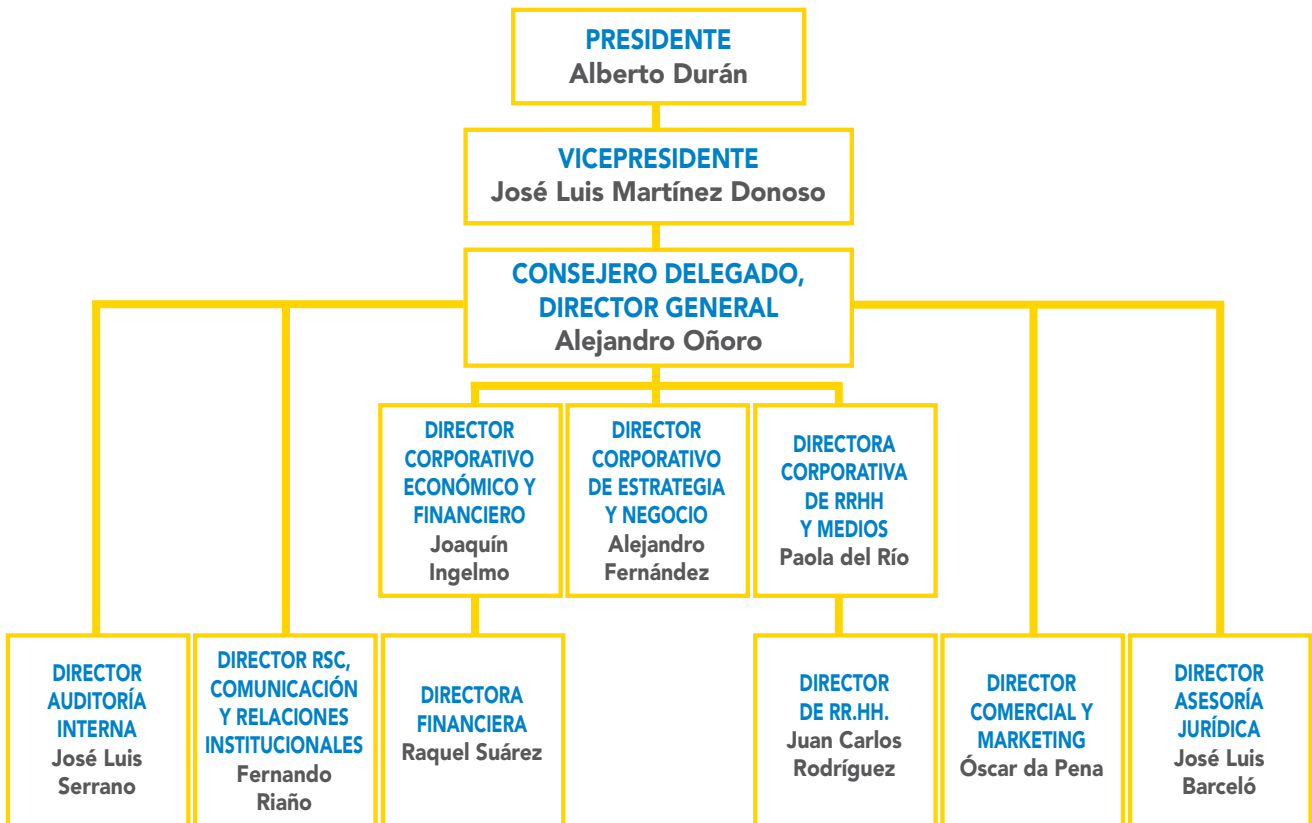
El Consejo General de la ONCE, su máximo órgano de gobierno, participa en la supervisión del diseño y control de la Estrategia del Grupo ILUNION, a través de su Comité de Estrategia, Juego y Desarrollo Empresarial.

A fecha de 31/12/2015, cobraba efectos el proceso de fusión de las dos sociedades que dieron lugar a ILUNION. Desde entonces, el grupo cuenta con un único Consejo de Administración que constituye su máximo órgano de gobierno. La formación de los consejeros está relacionada principalmente con el Derecho, la Gestión y Administración de Empresas, y cuentan con amplia experiencia el mundo de la discapacidad. La representación femenina en el Consejo es de un 23,1%, y el 83,3% de los miembros son personas con discapacidad.

Miembros del Consejo de Administración

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

Organigrama



El gobierno de ILUNION se desarrolla de acuerdo a los criterios normativos que le son de aplicación, y reconoce en el nuevo código de buen gobierno para las compañías cotizadas y sus recomendaciones, la referencia en esta materia, así como su eficacia para conseguir el objetivo de crecimiento del grupo y como elemento para la competitividad.

El grupo publica en su página web corporativa la información requerida por la Ley de Transparencia en sus artículos 6 y 8.

Ética e integridad

ILUNION cuenta con una serie de instrumentos transversales a toda la ONCE y su Fundación para la gestión ética de la organización como son: **el Subcomité de Ética; el Código Ético de Conducta para directivos, mandos intermedios y responsables de gestión; la Guía de Conducta para la actuación de los trabajadores y trabajadoras** del Grupo ILUNION, aprobada en 2015; y el Canal Ético.

También en 2015, se ha aprobado y puesto en marcha el nuevo Plan de Información del Subcomité de Ética, y se ha recibido una denuncia que ha sido resuelta en una de las cinco reuniones que ha mantenido el Subcomité.



Kim López

Lanzador de disco deficiente visual
Oro olímpico en Río 2016

3.

Desempeño 2015

3.1 Desempeño económico

▼ Hitos del negocio ▲

En 2015, ILUNION ha creado **ILUNION Colombia**, que replicará el modelo de ILUNION Lavanderías y Servicios a la Hostelería.

También se han dado los pasos para el lanzamiento en 2016 de **ILUNION Catering by Maher**, una alianza con la firma Maher Restauración del reconocido chef Enrique Martínez. Será el primer centro especial de empleo del segmento de catering gourmet.

Además, el grupo ha adquirido el total del accionariado de **Manchalán**, proyecto en el que participaba junto con Mondragón Corporación, y la actividad se ha incorporado a ILUNION Outsourcing.

Las inversiones ascendieron a 51,8 millones de euros entre las que destaca la adquisición de un nuevo hotel en Málaga por un total de 30 millones de euros.

Por otra parte, ILUNION ha firmado una alianza estratégica con el Grupo Barceló por la que se ha desinvertido en ILUNION Viajes, que ha pasado a integrarse en BCD Travel. Por este acuerdo, ILUNION se convierte, además, en proveedor preferente del Grupo Barceló.

Por último, ILUNION ha desinvertido en la agencia de noticias Servimedia, que pasa a ser propiedad de la Fundación ONCE.

En 2015, se ha gestionado la **fusión de los dos grupos empresariales**, con efectos desde el 31 de diciembre, y se ha puesto en marcha la elaboración de los **Planes Estratégicos 2016-2019** globales para todo el grupo empresarial, y particulares para cada una de los negocios.

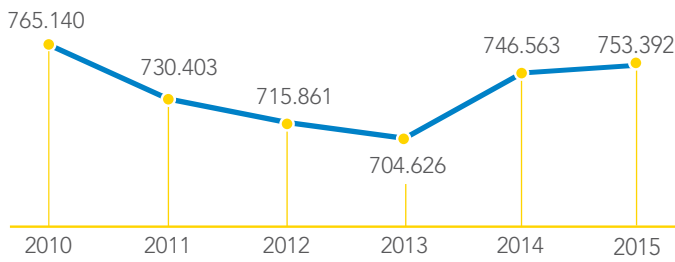
ILUNION creó 1.594 puestos de trabajo para personas con discapacidad en 2015

Las empresas filiales del grupo crearon 1.165 empleos para personas con discapacidad (PCD), de modo que el porcentaje de PCD en la plantilla pasó del 32% de 2014 al 34,7% en 2015. En las empresas participadas se crearon 176 empleos para PCD, y en organizaciones externas 253 empleos más.

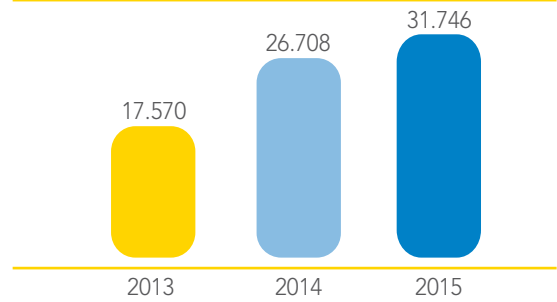
Empleo creado a través de terceras empresas y entidades

- a) **Transiciones externas:** Empleos creados en una empresa ordinaria ajena a la ONCE, su Fundación e ILUNION, que hayan tenido su origen en la baja voluntaria de un trabajador con discapacidad en cualquiera de los centros de trabajo de las empresas del grupo empresarial que cuentan con la calificación de centro especial de empleo.
- b) **Otras transiciones:** Empleos de personas con discapacidad que pertenecían a una empresa filial o participada del grupo empresarial, y que han pasado a una empresa ordinaria ajena a la ONCE, su Fundación e ILUNION, bien por haberse vendido la sociedad y haber adquirido el comprador un compromiso de mantenimiento del empleo, o por haberse subrogado el puesto de trabajo ocupado por dicha persona.
- c) **Personas en formación en terceras empresas:** Aquellas personas que están trabajando en proceso de formación en terceras empresas ajenas a la ONCE y su Fundación, debiendo tener un contrato de trabajo suscrito y no computando a los becarios, todo ello conforme a los convenios establecidos por el grupo empresarial.

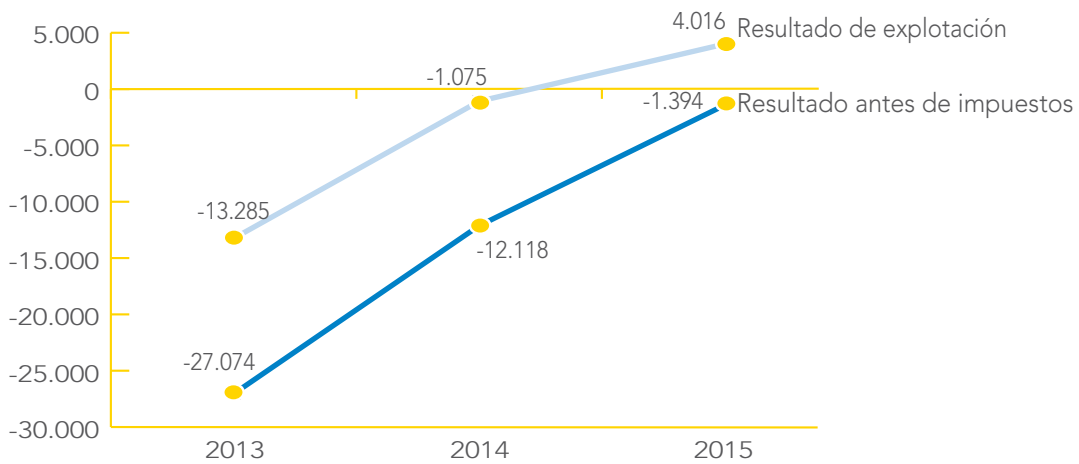
Ventas (en miles de euros)



Ebitda (en miles de euros)

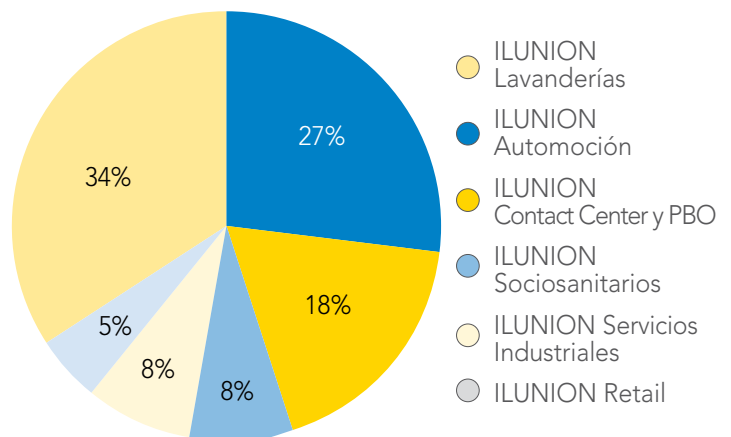


Evolución del resultado de explotación y resultados antes de impuestos (en miles de euros)



El activo total de ILUNION superó los 1.012 millones de euros y está financiado con recursos propios en más del 58% del pasivo total. El endeudamiento bruto ascendió a 230,6 millones de euros, igual que en 2014, lo que supone el 22,8% del activo total. Se encuentra por debajo de los límites establecidos por el Consejo General de la ONCE, y tiene mayoritariamente un vencimiento a medio y largo plazo.

Principales aportaciones al beneficio de explotación



Valor económico creado, distribuido y retenido

2015 2014

Valor económico directo creado (VEC)		
Ingresos (miles de euros)	798.631	802.145
Ventas, otros ingresos, ingresos financieros, resultado de enajenaciones inmovilizado, otros resultados		
Valor económico distribuido (VED)		
Costes operativos (miles de euros)	221.812	267.084
Aprovisionamientos, variación de existencias y gastos de explotación		
Salarios y beneficios sociales (miles de euros)	535.210	514.549
Pagos realizados a los empleados y contribuciones sociales		
Pagos a proveedores de fondos (miles de euros)	7.852	13.666
Gastos financieros: pagos realizados a los proveedores de capital de la organización		
Pagos al gobierno (miles de euros)	3.476	3.919
Tasas e impuestos brutos		
Inversiones en la comunidad (miles de euros)	580	577
Aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad (incluye donaciones)		
Valor económico retenido (VER)		
Reservas, amortizaciones, depreciaciones, etc. (miles de euros)	31.746	25.642

✓ Gestión de compras y aprovisionamientos ▲

En 2015, ILUNION compró productos y/o servicios a un total de 10.570 proveedores por un valor de más de 99 millones de euros. Las principales familias de productos y servicios que se adquirieron fueron suministros (gas y electricidad), lencería, maquinaria, hardware y software, productos de lavado, productos de limpieza y uniformidad, entre otras.

El 97,6% de estos proveedores eran locales y el 3% de estas empresas mantuvieron un acuerdo marco con ILUNION, por el cual se establece un marco de colaboración general que permite el desarrollo de diversas medidas en favor de las personas con discapacidad, más allá de los acuerdos de aprovisionamiento.

Durante el pasado año se pudieron renegociar diversos contratos entre los que destacan los de seguros, telefonía fija y móvil, gas y electricidad, flota, combustible, ascensores y ropa laboral, lográndose mejoras en los precios.

ILUNION Retail y SEDEX, una gestión responsable del aprovisionamiento

ILUNION Retail es una cadena de tiendas de conveniencia en hospitales, en ruta, y de supermercados de proximidad en alianza con Carrefour Express, totalmente accesibles.

ILUNION Retail tiene proveedores de dos países que se pueden considerar vulnerables en relación a la protección de los derechos humanos: China (merchandising) y Bangladesh (textil). La empresa les exige, a ellos y al conjunto de sus proveedores finales, que estén adheridos al Pacto Mundial de Naciones Unidas, y visita sus plantas e instalaciones antes de cerrar los contratos, y después de manera periódica.

A través de SEDEX, ILUNION Retail muestra a sus clientes cómo desarrolla estas exigencias. A la vez, obtiene información sobre el desempeño ético y ambiental de sus proveedores actuales, y también de de otros posibles candidatos a considerar.

SEDEX es una organización sin ánimo de lucro que gestiona una base de datos de información de empresas sobre prácticas éticas, laborales, y medioambientales. Permite a los compradores obtener y analizar información de sus proveedores actuales o potenciales, y evaluar los riesgos. A las empresas proveedoras les proporciona un modo eficaz y económico de compartir su información, y les ayuda a disminuir el número de auditorías y cuestionarios que deben realizar a demanda de sus clientes.



Jordi Madera
Atleta paralímpico
Subcampeón Europeo

Hitos de negocio de las divisiones del Grupo ILUNION

DIVISIÓN BUSINESS & FACILITY SERVICES

ILUNION Facility Services

- ILUNION Seguridad, junto con la Universidad de Alcalá de Henares, ha creado el primer curso de especialización en extinción de incendios y emergencias de España para personal de seguridad.
- ILUNION Limpieza y Medio Ambiente ofrece un nuevo servicio de Control de Calidad del Aire Interior, para la detección de edificios enfermos y su saneamiento.

ILUNION Outsourcing y Servicios Industriales

- El área de automoción desarrollará el montaje de los nuevos modelos S-Max y Galaxy de Ford.

ILUNION Contact Center y BPO

- Puesta en marcha del servicio de la Central de Reservas de ILUNION Hotels y del servicio nocturno para la gestión de siniestros de asistencia en viaje y diversos del Grupo Pelayo.
- Puesta en producción de la nueva plataforma de Gestión Documental basada en Nuxeo realizada con infraestructura propia.

ILUNION Reciclados

- La compañía recibe el sello WEELABEX sobre la calidad de los procesos de descontaminación de las distintas líneas de tratamiento de la empresa.
- Se presenta la prestación de servicios gestionados de impresión, focalizado en grandes clientes e intensivos en la categoría de impresión, siendo los más destacados el Grupo PRISA, Hospital General de Valencia, Hospital de Elche, Hospital San Juan de Alicante, General Óptica y Plataformas Logísticas Sanitarias del SAS.

ILUNION Lavanderías y Servicios a la Hostelería

- Lanzamiento del BHS (Business Hotel Services), solución sectorial enfocada en exclusiva al Sector Hotelero.

DIVISIÓN SOCIO SANITARIA

ILUNION Sociosanitario

- ILUNION Sociosanitario ha sido elegida por la compañía británica Therapy Box para traer a los clientes del mercado español su premiada aplicación Predictable y su nueva 'app' ChatAble.

ILUNION Fisioterapia y Salud

- Inauguración de una nueva clínica de fisioterapia en Madrid, contando ya con 10 clínicas propias. Apertura de nuevas clínicas franquiciadas en Torre vieja, Madrid, Lugo y Miranda del Ebro.

DIVISIÓN TURISMO

ILUNION Hotels

- La cadena ha abierto un hotel en Bilbao, ha adquirido el Hotel Monte Málaga, y firma con Liberbank la gestión de 2 hoteles en Mérida (Mérida Palace y Las Lomas). Con este acuerdo ILUNION Hotels ha logrado incorporar su primer hotel de 5 estrellas.

DIVISIÓN COMERCIALIZACIÓN

ILUNION Retail y Comercialización

- Organización de las Jornadas de puertas abiertas para Repsol (5.000 personas en 4 días).
- Nuevas tiendas en la estación multimodal de Mallorca, Hospital de Vilagarcía de Arousa (Pontevedra), Estación de Cercanías Renfe Getafe, Hospital de Bormujos (Sevilla), y 4 stands fijos en la estación de Nuevos Ministerios (Madrid).
- Adjudicación del Concurso del Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo para suministrar productos de apoyo para personas con lesión medular y asesoramiento técnico.
- Comienza la incorporación en turismos de bucles de inducción magnética para personas usuarias de audífonos.

ILUNION Correduría de seguros

- Acuerdo con Zúrich para comercializar un producto específico para residencias geriátricas.
- Se está desarrollando un nuevo producto para Federaciones Deportivas del sector de la discapacidad.

DIVISIÓN CONSULTORÍA

ILUNION Tecnología y Accesibilidad

- La compañía desarrollará la app accesible de metro y bus de Barcelona para facilitar el uso del transporte público por parte de personas ciegas o con baja visión, y un estudio para Amadeus que identifique todas las especialidades en las experiencias de viaje para las personas con discapacidad a nivel mundial.

3.1 Recursos Humanos

Discapacidades presentes en la plantilla

Física	59%
Psíquica	20%
Sensorial auditiva	12%
Sensorial visual	5%
Afiliado ONCE	4%

Las empresas filiales de ILUNION crearon 1.165 empleos para personas con discapacidad

En 2015, 31.636 personas trabajaban de manera directa en el Grupo ILUNION. Un total de **10.982 de sus empleados eran personas con discapacidad**, lo que supone un porcentaje del **34,7%** sobre el total de empleados del grupo y un **incremento del 11,9%** respecto al total de personas con discapacidad empleadas el año anterior.

Cerca del 53% de los trabajadores se sitúa en el tramo de edad de 45 a 65 años.

Alrededor del 5% de la plantilla (en torno a 1.500 trabajadores) está compuesto por personas de nacionalidades distintas a la española, entre los que predominan los trabajadores de Sudamérica, norte de África y este de Europa. El 28% de estos trabajadores son personas con discapacidad.

2015

	Total empleados	Número de empleados (Personas con discapacidad)	Número de empleados (Personas sin discapacidad)
Servicios	24.763	6.409	18.354
Hotelería y Hospitalaria	4.505	3.302	1.203
Sociosanitaria	1.069	375	694
Comercialización	527	440	87
Consultoría	234	86	148
Otros	174	109	65
Cabecera	116	84	32
Centro de Servicios Compartidos (CSC)	248	177	71
Total	31.636	10.982	20.654

Las principales áreas que contribuyeron a la creación de empleo para personas con discapacidad durante el pasado año fueron ILUNION Servicios Industriales, ILUNION Facility Services, ILUNION Automoción, ILUNION Lavanderías e ILUNION Contact Center y BPO.

ILUNION Contact Center y BPO, hacia un CTI accesible

ILUNION Contact Center BPO tiene el servicio de contact center como una de sus principales actividades. La empresa cuenta con 1.400 posiciones operativas, ubicadas en sus plataformas de Barcelona, Madrid, Sevilla y Santander, y utiliza la tecnología CTI mejorada gracias al trabajo de innovación de su Departamento TIC.

El software CTI (Computer and Telephony Integration) integra todas las interacciones que un contact center recibe de un cliente en el PC de cada agente que atiende la comunicación, independientemente del canal seleccionado.

ILUNION ha incrementado el valor de la tecnología CTI desarrollando scripts o argumentarios de cada servicio. Éstos sirven de guía al agente para tratar cada comunicación que reciben y personalizar la recogida de datos para obtener más información de la que facilita el sistema por defecto.

En la actividad de Contact Center de ILUNION trabajan 1.578 personas, 593 de ellas con discapacidad. La adaptación del puesto de trabajo a las necesidades de estos empleados requiere resolver las carencias en accesibilidad visual del CTI.

El Departamento TIC ha analizado las pantallas de la aplicación y las distintas funciones que se pueden implementar en los argumentarios de agente, y se ha ido dando solución a cada una de las funcionalidades que se querían mostrar para que fueran accesibles. Un trabajo que se ha desarrollado en colaboración con los propios empleados con discapacidad. El resultado es una versión beta que permite a las personas con algún tipo de discapacidad visual, trabajar con este software a través del lector de pantalla JAWS.

Plataforma ILUNION Retail Participa

Dentro del Plan de Comunicación Interna de ILUNION Retail, se ha puesto en marcha la plataforma ILUNION Retail Participa, a la que tienen acceso todos los usuarios de tiendas para aprender compartiendo información y experiencias, fotos de colocación de producto en tienda, de novedades, de cartelería, videos, foros de ideas, concursos entre tiendas y ejercicios formativos para mejorar y enriquecer la profesionalidad de los vendedores.

La plataforma es guiada y animada por un Community Manager y participan en ella también los departamentos clave de central (Compras, Marketing y Supervisión de Ventas) para que la comunicación sea bidireccional.

La iniciativa ha tenido una excelente acogida dada la capilaridad de las tiendas y ha superado las expectativas iniciales de la compañía. Se ha consolidado como una herramienta sencilla que facilita la comunicación y aumenta la implicación y compromiso de las personas, algo clave en el sector Retail, donde los trabajadores están muy dispersos por todo el territorio.

Desarrollo profesional

En 2015 se ofrecieron más de 88.500 horas de formación a los empleados de ILUNION, de las cuales un 28,6% se impartieron a trabajadores con discapacidad.

Por categoría laboral, más del 97% de estas horas estuvieron dirigidas a empleados que no

eran directivos ni mandos intermedios, es decir, que se ubicaban principalmente en las áreas de producción.

Entre las principales materias en las que se ha formado a los empleados durante el año, destacan gestión de equipos, habilidades de comunicación, habilidades comerciales, lengua de signos, idiomas (como parte de la estrategia

de desarrollo internacional), formación específica para el desarrollo y especialización en los diferentes puestos de trabajo, prevención de riesgos laborales, igualdad y calidad.

Formación a empleados para trabajar con/atender a personas con discapacidad

	Hombres	Mujeres	Total
Total horas	5.638	4.155	9.793
Empleados formados	452	859	1.311

Seguridad y Salud laboral

A lo largo del pasado año se obtuvieron nuevas certificaciones OHSAS 18001 que elevaron hasta el 68% (62,96% en 2014) el porcentaje de empresas de ILUNION certificadas en materia de seguridad y salud laboral.

A lo largo del año se llevaron a cabo **21 procesos de auditoría con 46 jornadas de visita** a los distintos centros de trabajo de ILUNION.

El **66% de los trabajadores** del grupo empresarial están **representados en comités formales de seguridad y salud** conjuntos en los que están presentes Dirección y empleados, establecidos para controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.

Se procedió al registro de la propiedad intelectual del **Método para el Análisis de Capacidades y Demandas en los Puestos de Trabajo en los Centros Especiales de Empleo (CEE)**, con el objetivo de facilitar su difusión sin ánimo de lucro. En lo referente a su implantación, se han ido realizando avances en las áreas de Lavanderías, Servicios Industriales y en Sociosanitario.

En el Área de Lavanderías, continua la aplicación de **la metodología PSICODISC**, para la evaluación de riesgos psicosociales en personas con discapacidad.

Se ha elaborado un **Plan de Movilidad y Seguridad Vial** que considera de forma específica el factor discapacidad, con el objetivo de reducir los accidentes de trabajo, viales y peatonales. Se realizó una encuesta a toda la plantilla para obtener información sobre los hábitos de movilidad de los trabajadores y una campaña de difusión sobre la accidentabilidad in itinere.

Además, el grupo ha participado en la creación del **Grupo de Trabajo sobre Trabajadores Especialmente Sensibles en el ámbito de la Asociación PRL Innovación**.

En 2015 se impartieron un total de **24.289 horas de formación en materia de seguridad y salud**, un 30% más que en el año anterior.

Unidad de Rehabilitación de ILUNION Servicios Industriales

Cuenta con un fisioterapeuta como medida para mejorar la autonomía y la calidad de vida de los trabajadores, mantener su salud física a nivel general y mejorar posibles trastornos provocados por la actividad productiva. El principal objetivo de este servicio es realizar un seguimiento individualizado de todos los trabajadores, controlando así su estado de salud y previniendo posibles lesiones.

▀ Igualdad ▀

A 31 de diciembre de 2015, **las mujeres constituían el 55,7% de la plantilla del Grupo.**

Para garantizar la igualdad de remuneración entre hombres y mujeres se aplican bandas salariales por puestos de trabajo o salarios de convenio, no existiendo en la práctica diferencia salarial alguna por razón de género.

Se han contratado 14 mujeres víctimas de violencia de género, todas ellas con discapacidad (6 más que en 2014), y se ha realizado una jornada de reflexión y sensibilización, sobre "La alianza de hombres y mujeres contra los violentos de género: Víctimas y verdugos: La estadística invertida".

Se ha desarrollado una Campaña de lenguaje no sexista, del 28 de mayo al 8 junio, una acción formativa

relacionada con la intervención para las reclamaciones de acoso; y una acción de sensibilización en materia de igualdad para el equipo directivo. Además, con la colaboración de la Dirección General de la Mujer de la Consejería de Asuntos Sociales, se celebraron cuatro sesiones de formación denominadas "Lidera tu Futuro", sobre el liderazgo femenino, que contaron con 51 participantes, hombres y mujeres.

▀ Beneficios sociales y conciliación ▀

En 2015 se celebraron diversos focus groups para conocer las demandas y expectativas de los empleados, como paso necesario para poner en marcha nuevas medidas de conciliación de la vida personal y laboral que resulten satisfactorias para la plantilla.

Además, en 2015 se renovó la certificación EFR (Empresa Familiarmente Responsable), de nivel B.

Desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo y discapacidad

	Hombres	Mujeres	Total
Nº empleados en la categoría profesional Directivos	48	21	69
Nº empleados en la categoría profesional Directivos (PCD*)	16	11	27
Nº empleados en la categoría profesional Directivos (PSD*)	32	10	42
Nº empleados en la categoría profesional Mandos Intermedios	124	84	208
Nº empleados en la categoría profesional Mandos Intermedios (PCD*)	39	22	61
Nº empleados en la categoría profesional Mandos Intermedios (PSD*)	85	62	147
Nº empleados en el resto de categorías	13.834	17.525	31.359
Nº empleados en el resto de categorías (PCD*)	6.004	4.890	10.894
Nº empleados en el resto de categorías (PSD*)	7.830	12.635	20.465

* Personas Con Discapacidad.

* Personas Sin Discapacidad.

3.3 Innovación

► Soluciones para el empleo ◀

ILUNION Hotels, la inclusión como ventaja competitiva

ILUNION Hotels está redefiniendo la experiencia turística al abrir los hoteles a todas las personas y hacer de la discapacidad un elemento presente y valioso. El cliente encontrará todo lo que espera y necesita de un hotel, y además, el contacto con una cultura corporativa que valora la diversidad humana y que se fija en el talento de las personas.

Las personas con discapacidad son el distintivo social de la cadena. El 40% de sus empleados son personas con discapacidad. Tres de los establecimientos de la cadena son Centros Especiales de Empleo. La discapacidad forma parte de la identidad de los hoteles, removiendo así los cánones de un sector con una tasa de empleo prácticamente nula entre este colectivo.

La accesibilidad en ILUNION Hotels es norma. Todos sus hoteles y las webs de la cadena han sido diseñados siguiendo los parámetros de accesibilidad universal. Es la única cadena hotelera que cuenta con la certificación de accesibilidad universal (UNE 170001-2) en sus establecimientos.

Tecnología e innovación social al servicio de la industria del automóvil

ILUNION es el proveedor logístico de referencia de Ford España y de los principales proveedores TIER 1 de Ford (Delphi, Lear, Grupo Antolín,...). A día de hoy cuenta con ocho plantas de trabajo propias repartidas por todo el parque de proveedores de Ford en Almussafes, Valencia. Una de ellas conectada al conveyor de Ford.

Desde la División de Outsourcing y Servicios Industriales, el área de Automoción realiza un servicio crítico en la cadena de producción de Ford, y es uno de los proveedores más competitivos del sector de la automoción en España.

En 2009, 186 personas trabajaban en ILUNION Automoción. **Hoy son más de 900 empleados, 811 son personas con discapacidad.** Y en este intervalo, la compañía

ha pasado de facturar 3,3 millones de euros a 22,9 en 2015, con un resultado de explotación de 4,3 millones de euros.

Este equipo se encarga de la gestión de almacenes y la secuenciación y pre-secuenciación de piezas que son enviadas al punto de uso de la cadena de montaje. También llevan a cabo montajes y premontajes de componentes del vehículo, tales como motores y cajas de cambio.

El Montaje de Cajas Automáticas es el proceso de mayor dificultad. No se puede repetir la operación, la productividad de la línea está basada en hacerlo bien a la primera. El producto está considerado de alto riesgo y todos los parámetros de cada estación de montaje deben tener trazabilidad y **mantenimiento de los resultados durante 10 años.**

En la operación de Montaje del Motor a Caja de Cambio, se ensamblan las cajas de cambio al motor y se reviste el motor con piezas que posteriormente son necesarias para fijar en el vehículo. En este caso la calidad es crítica, por el elevado costo de garantía y de la reputación a la marca del cliente.

Todos los procesos están adaptados a cada persona. Las adaptaciones pasan por equipos a prueba de errores, sonoros, visuales y/o sistemas de visión. La adaptación del puesto de trabajo, el diseño de un proceso de trabajo ajustado al perfil de la plantilla, la tecnología más avanzada y la profesionalidad del equipo, dan como resultado una alianza sólida con un cliente y una empresa con un futuro muy prometedor.

ILUNION Sociosanitario, tecnología para la motivación, la autonomía y la salud

Una de las actividades de la división Sociosanitaria es la gestión de residencias y centros de día para mayores. ILUNION ofrece una atención individual que **sitúa el bienestar de la persona en el centro de la actividad empresarial**. Una cultura que hereda de su tradición de compromiso con las personas con discapacidad. Y en esta tarea ILUNION también apuesta por la innovación como medio para ofrecer a los mayores motivación, autonomía y salud.

Tres de los centros de ILUNION cuentan con aulas tecnológicas, que ofrecen a los mayores nuevas herramientas de estimulación, socialización y ejercicio físico. Dotadas con ordenadores portátiles convencionales y con pantalla táctil, pantallas digitales y la consola Nintendo Wii, las aulas acogen diversos talleres. Estas actividades están especialmente destinadas a **personas que padecen demencia o algún tipo de trastorno cognitivo**. Su contenido ayuda a que se **ralentice la aparición de pérdidas funcionales** y se mantenga y/o potencie las habilidades

conservadas, logrando una mejoría en su autonomía personal y social.

Además, a través de estas aulas, se busca acercar a las personas mayores las nuevas tecnologías y a todas las posibilidades de comunicación y entretenimiento que ofrecen. Destaca por su demanda entre los residentes, la búsqueda en internet de sus familiares, conocidos, sus domicilios y sus pueblos de origen.

Por otra parte, la práctica de deporte controlada en personas de edad avanzada constituye una **prevención contra el envejecimiento** acelerado de las aptitudes funcionales y frente a los riesgos de deterioro de la función psicomotriz.

Hasta la fecha **575 personas han participado en los talleres. En 2016, se abrirá el aula en el Centro de Baena, y en el 2017, en los Centros de Maranchón y Calasparra**, que vienen a sumarse a las existentes en Parla, Sonseca, Villarrobledo y La Solana.

Aulas tecnológicas

- Gimnasia Virtual.
- Estimulación Cognitiva.
- Taller Viaja con Nosotros.
- Cine-fórum
- Chat y Videoconferencia
- Pasatiempos y Videojuegos en pantalla táctil.
- Formación de Informática y de habilidad y destreza en el uso del ratón.
- Taller de búsqueda de Información en Internet (noticias locales, recetas, ciudades, chats, etc)
- Comunicación de residentes mediante correo electrónico
- Pintura Online.
- Videoconferencias con residentes de otros centros.
- Proyección de fotografías de las actividades.
- Bingo virtual.
- Proyección de documentales y videos musicales.

Sinergias para la innovación

ILUNION y Therapy Box

ILUNION fue elegida por la compañía británica Therapy Box para traer a los clientes del mercado español su premiada aplicación Predictable y su nueva 'app' ChatAble. Predictable está diseñada para personas que, debido a complejas discapacidades físicas y comunicativas como esclerosis lateral amiotrófica (ELA), parálisis cerebral y daño cerebral, no pueden expresarse oralmente. Por otro lado, la aplicación ChatAble Español está pensada para cubrir las necesidades de personas que requieren sistemas de comunicación aumentativa, como los usuarios con trastorno autista. Esta colaboración supone abrir las puertas en España a las 'apps' especializadas en las necesidades de las personas con discapacidades comunicativas y motoras.

Programa Google for Nonprofits

Es una versión gratuita del paquete para empresas de Google Apps que permite a entidades del tercer sector reducir sus costes en tecnología. Ofrece acceso gratuito a una gama de productos y servicios como Google

Apps for Nonprofit, Google Ad Grants y YouTube Nonprofit Program. ILUNION es el partner español de este programa de Google. El área de Consultoría de ILUNION es la encargada de establecer los criterios técnicos y

desarrollar los análisis necesarios para validar el acceso de las diferentes organizaciones sin ánimo de lucro, a través de su proyecto DONO, dedicado a la donación de productos tecnológicos al tercer sector.

Renfe, ILUNION y el servicio Atendo

Atendo es el servicio gratuito que Renfe Operadora pone a disposición de los clientes del ferrocarril con el objetivo de informar, orientar y facilitar al viajero con problemas de movilidad o discapacidad en el tránsito por las estaciones, y la subida o bajada de los trenes. ILUNION gestiona este servicio desde su nacimiento, en el año 2007. En el marco de esta colaboración, en 2015 ILUNION Tecnología y Accesibilidad ha desarrollado la app Renfe Atendo, una aplicación que facilita a los usuarios de la compañía ferroviaria el acceso a este servicio gratuito a través de su teléfono móvil o tablet. La app presta un servicio "personalizado", ya que cada uno de los usuarios puede indicar cuáles son sus necesidades específicas.

Máster Universitario en Tecnologías Accesibles de la UNIR

En junio de 2015 dio comienzo el Máster Universitario en Tecnologías Accesibles: Web, Aplicaciones y Dispositivos, cuyos contenidos están desarrollados y adaptados por ILUNION y la Fundación ONCE en exclusiva para la Universidad Internacional de la

Rioja (UNIR). Su objetivo es formar a profesionales de las tecnologías de la información en el diseño y evaluación de tecnología accesible. El máster ofrece una visión integral de la accesibilidad en productos tecnológicos.

3.4 Social y relacional

Alanzas para generar negocio y crear empleo

Acuerdo entre ILUNION Contact Center y BPO y Grupo BC

Acuerdo entre ILUNION BPO y Grupo BC, para dar respuesta a la creciente demanda de externalización de los procesos de negocio en los sectores financiero y asegurador. Se convierten así en líderes y referentes en el sector del outsourcing documental y operacional.

Alianza con Ford

Planta del área de automoción de ILUNION Outsourcing y Servicios Industriales, ubicada en Almussafes (Valencia), dentro de las instalaciones de Ford España.

Alianza con DHL

Planta de ILUNION Outsourcing y Servicios industriales en el centro logístico de DHL de Quer (Guadalajara), donde se desarrolla el servicio de empaquetado (copacking) de productos L'Oréal para toda España.

Alianza con el Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)

En cuyo marco se celebró, entre otras actuaciones, una sesión del Foro Servimedia Comunicación sobre 'La discapacidad en los planes de formación de las Administraciones Públicas'.

Convenio para la integración laboral de mujeres víctimas de la violencia de género

Firmado con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, y dirigido especialmente a mujeres con discapacidad.

Cotton House Hotel: lujo, excelencia e inclusión

El Cotton House Hotel Autograph Collection de Barcelona es considerado como uno de los mejores 11 hoteles del mundo. Perteneciente a la cadena Marriott, es un cinco estrellas con 83 habitaciones y una ocupación media del 74%.

ILUNION Hotel Business Services ha firmado un contrato por un período de cuatro años con Cotton House. Ofrece una solución completa y personalizada que abarca el servicio de camareras de piso, booking contact center, limpieza, seguridad, marketing y tecnología. Con ello, el hotel se centra en la venta de sus servicios, la mejora de las ocupaciones y de los márgenes.

El equipo de Hotel Business Services para Cotton House Hotel está formado por 18 empleados, de los que más del 90% son personas con discapacidad, en su mayoría mujeres.

Alanzas con el sector de la discapacidad

Convenio de ILUNION Facility Services con la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE). Para impulsar y apoyar iniciativas que favorezcan la contratación laboral de las personas sordas.

Acuerdos de ILUNION Correduría de Seguros con la Central de Compras de Plena Inclusión y con la Asociación Española de Fundaciones Tutelares (AEFT). Para asesoramiento en la mejora de coberturas, la tramitación de siniestros, y en búsqueda de mejores alternativas.

Acuerdos con la Asociación Catalana de Traumatismos Craneoencefálicos y Daño Cerebral, y la Asociación Catalana de Afectados de Fibromialgia. Para el establecimiento de descuentos en los precios de productos de apoyo y ortopedia para su colectivo.

Otras alianzas y acuerdos

Apoyo a la iniciativa MOBBY. Que desarrolla ANESVAD en Bombay (India). Se trata de un proyecto de emprendimiento social dedicado a la fabricación de calzado preventivo de malformaciones causadas por la lepra.

Red Gares, reciclaje y economía social

El proyecto de ILUNION Reciclados es un centro especial de empleo que se sitúa en el ámbito de la economía circular. Gestiona una planta de tratamiento de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) situada en La Bañeza (León).

Forma parte de la Red de Gestores Autorizados de Reciclaje de la Economía Social, Red Gares, junto con la Fundación ASPACE Navarra para el Empleo y Albacete de Recuperación S.L, ambos pertenecientes a la Federación Empresarial Española de Asociaciones de Centros Especiales de

Empleo (FEACEM), que es la promotora de la red. Tiene como objetivos garantizar el empleo de las personas con discapacidad que trabajan en centros autorizados que forman parte de la economía social; ejercer de interlocutor ante las administraciones y ante otros agentes que operan en este sector, y fomentar sinergias. Persigue, además, establecer canales de comunicación para sus integrantes y potenciar las economías de escala, actuando conjuntamente en materia de contratación de servicios o adquisición de bienes y derechos.

Foros y plataformas del ámbito de la RSE

- ILUNION ejerce la presidencia de Forética.
- Socio fundador de la Fundación Sociedad y Empresa Responsable (SERES).
- Socio de la Red Española del Pacto Mundial, y participa en el proyecto de colaboración con la Organización Mundial del Turismo.
- Miembro de la Comisión de RSC de la CEOE y de CEPES.
- Miembro de la Comisión de RSC de la Asociación Española de Gerencia de Riesgos y Seguros.
- Participa en el Comité de Normalización CTN 178 "CIUDADES INTELIGENTES de AENOR.
- Miembro de la Comisión de RSC del CERMI.
- Firmante del Chárter de la Diversidad en España.



José Antonio Marí
Nadador paralímpico
Bronce Londres 2012

Premios

CRUZ DE LA ORDEN CIVIL DE LA SOLIDARIDAD, por su distinción de modo extraordinario en la promoción de actividades relacionadas con la acción social que redundan en beneficio del bienestar social.

Entidad que convoca: Gobierno de España.

Entidad premiada:
GRUPO ILUNION

PREMIOS "TU ECONOMÍA 2015", a la Mejor Política de Recursos Humanos

Entidad que convoca: Diario La Razón.

Entidad premiada:
GRUPO ILUNION.

PREMIOS REVISTA CAPITAL, por su contribución al desarrollo empresarial.

Entidad que convoca: Revista Capital

Entidad premiada:
GRUPO ILUNION.

PREMIOS FactorW: Mujer y Empresa, 2º premio a la empresa más innovadora en la gestión, creación y desarrollo de departamentos de Gestión de la Diversidad.

Entidad que convoca: INTRAMA y Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Entidad premiada:
GRUPO ILUNION.

PREMIOS STELA 2015, a las empresas que incorporan a trabajadores con discapacidad intelectual a sus plantillas.

Entidad que convoca: Fundación Síndrome de Down de Madrid.

Entidad premiada:
ILUNION Facility Services.

PREMIOS AL MÉRITO EN EL SERVICIO EN LA SEGURIDAD PRIVADA (Trofeo).

Entidad que convoca: revista Seguritecnia.

Entidad premiada:
ILUNION Seguridad.

PREMIOS PLATINUM CONTACT CENTER AWARDS 2015, al servicio mejor valorado por el cliente final.

Entidad que convoca: revista Contact Center.

Entidad premiada: ILUNION Contact Center y BPO.

PREMIOS INTEGRAL DE BBVA, a la innovación, la integración laboral y el beneficio medioambiental

Entidad que convoca: BBVA.

Entidad premiada:
ILUNION Reciclados.

PREMIOS TOURISM TOMORROW AWARDS otorgado, por liderar el cambio hacia el turismo accesible.

Entidad que convoca: World Travel & Tourism Council.

Entidad premiada:
ILUNION Hotels.

PREMIOS CEGOS a las mejores prácticas en recursos humanos, por su política de inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Entidad que convoca: CEGOS.

Entidad premiada:
ILUNION Hotels.

PREMIOS RE-THINK HOTEL a los 10 mejores proyectos de sostenibilidad y rehabilitación en el sector hotelero español.

Entidad que convoca: Grupo Habitat Futura.

Entidad premiada: ILUNION Hotels.

PREMIOS 15º Aniversario SENDA a la entidad del año.

Entidad que convoca: revista SENDA.

Entidad premiada:
ILUNION Sociosanitario.

PREMIOS IDEAS PARA LA DINAMIZACIÓN DE LOS CENTROS

Entidad que convoca: Dirección General del Mayor de la Comunidad de Madrid.

Entidad premiada:
ILUNION Sociosanitario.

PREMIOS EXCELENCIA EMPRESARIAL 2015, Accesit,

a la "App de Gobernanta y Mantenimiento".

Entidad que convoca: Colegio de Ingenieros Técnicos y Peritos de Telecomunicaciones de Cataluña.

Entidad premiada: ILUNION Tecnología y Accesibilidad.

3.5 Ambiental

En 2015, el 77,8% de las empresas de ILUNION estaban certificadas en la norma ISO 14001 de Gestión Ambiental, y el 98,1% contaban con la certificación en la norma ISO 9001 de Gestión de Calidad.

El Grupo ILUNION, junto con la ONCE y su Fundación, se adhirió en 2015 a la iniciativa 'Un Millón por el Clima', impulsada por la Fundación Biodiversidad, Ecodes, INECO y la ONG Save Horizon, en cuyo marco ha asumido compromisos relacionados con el uso de sistemas de generación de calor con energía renovable; la mejora de la eficiencia energética de los procesos entre un 10% y un 20%; la reducción y optimización del empaquetado de productos; la reutilización de residuos en los procesos productivos; y el cálculo y reducción de su huella de carbono.



Mónica Merenciano

Judoka ciega

Triple medallista paralímpica

ILUNION Lavanderías y Servicios a la Hostelería: I+D+i para el consumo sostenible de recursos

La actividad de lavandería industrial es intensiva en el uso de agua y energía. El consumo de estos recursos es, por tanto, uno de los principales costes de este negocio, así como su principal huella ambiental.

ILUNION Lavanderías lleva años realizando inversiones y proyectos dirigidos a mejorar su eficiencia en el uso de recursos. **Entre 2012 y 2015, la empresa ha conseguido reducir su consumo de agua, electricidad, gas, gasoil y plástico, a pesar de haber incrementado el volumen de ropa lavada en más de un 26%.**

Evolución en el consumo de recursos 2012-2015

	2012	2015	% Diferencia
Agua (l/kg)	10,927	10,424	-4,6%
Electricidad (KWh/kg)	0,227	0,222	-2,2%
Gas (KWh/kg)	1,704	1,613	-5,3%
Gasoil (l/kg)	0,195	0,159	-18,5%
Fuel (kg/kg)	0,141	0,159	12,8%
Plástico (kg/Tn ropa)	5,1	4,1	-19,6%
Plástico (Tn)	677,6	691,9	2,1%
Tn de ropa	132.913	167.828	26,3%

Consumo de agua 2015

Consumo total de agua (m ³)	1.842.999
% agua obtenida de la red pública	71,5%
% aguas subterráneas	28,5%
Volumen total de agua reciclada o reutilizada durante el año (m ³)	921.684
% de agua reciclada o reutilizada durante el año respecto al consumo total de agua	50,0%

La compañía cuenta con un área encargada de investigar y desarrollar continuamente sistemas de ahorro de agua, recuperación de calor y ahorro de energía, tomando como referencia las mejores prácticas que se van implantando en el sector.

Este esfuerzo ha permitido en 2015 un ahorro de 7,8 Gigavatios y reciclar el 50% del agua consumida, lo que representa un total de 921.684 m³. La inversión en tecnología y la configuración de procesos cada vez más eficientes lo han hecho posible.

En 2015, se renovó el acuerdo con el proveedor de productos de lavado del grupo de lavanderías, con el que se lleva a cabo desde hace años, un proyecto de ahorro y eficiencia en materia energética.

En 2015, ILUNION Lavanderías consumió un 9,8% menos de agua que en 2014

El consumo total de energía disminuyó en un 1,2% respecto al año anterior

ILUNION Hotels

Gracias a las medidas de eficiencia aplicadas en 2015, ILUNION Hotels ha reducido el consumo de energía por cliente en un 1,08% respecto a 2014.

El objetivo para 2016 es reducir el consumo energético por cliente en un 7% y el de agua en un 4%.

Durante 2015 ha emitido a la atmósfera un total de 10.523 toneladas de GEI que, en su mayor parte, se deben al consumo de electricidad (62%) y gas natural en los hoteles (21%). Estas emisiones representan un 2,8% más que las de 2014. Sin embargo, en el cálculo de 2015 se han incluido los hoteles ILUNION Valencia 3 e ILUNION Bilbao que no fueron considerados en la huella de carbono del año anterior.

13,44 kgCO₂
por habitación

Los hoteles **ILUNION Menorca** **ILUNION Caleta Park (Girona)** obtuvieron la **certificación Travelife Gold**, un estándar internacional dirigido a hoteles y alojamientos con más de 150 criterios de sostenibilidad que incluyen tanto aspectos ambientales como la adopción de medidas positivas en el ámbito social y su compromiso con el desarrollo local.

ILUNION Reciclados

Ha logrado la **recuperación de un 90% de gas CFC (clorofluorocarbono)** en el tratamiento de descontaminación que se realiza a los aparatos con gas de refrigeración, clave para una planta de tratamiento de residuos y un requisito para los Sistemas Integrados de Gestión, y para renovar la nueva certificación WEELABEX de medio ambiente.

En el área de servicios de impresión, se aplican criterios de **ecodiseño** en la fabricación de los cartuchos XXL de tóner de alto rendimiento. El desarrollo de este productos reduce el consumo de materias primas y el coste logístico por copia impresa. Además, tiene fijados como objetivos de gestión ambiental la reducción en un 10% de los residuos de tinta, residuos de envases que contienen sustancias peligrosas y residuos de material impregnado de sustancias peligrosas.

ILUNION Facility Services

Prevé la implantación y certificación de un Sistema de Gestión de la Energía conforme a las directrices marcadas por la norma internacional UNE-EN-ISO 50001 con alcance la gestión energética de sus oficinas centrales.

▶ Otras certificaciones de las empresas de ILUNION ▶

Business & Facility Services	ILUNION Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • UNE 16082 • SP APROSER (específica de seguridad privada) • SA 8000 • GWO (Global Wind Organization)
	ILUNION Seguridad (fuego y conducción)	<ul style="list-style-type: none"> • SA 8000
	ILUNION Limpieza y Medioambiente	<ul style="list-style-type: none"> • SA 8000
	ILUNION Mantenimiento integral de edificios	<ul style="list-style-type: none"> • SA 8000
	ILUNION Outsourcing y Servicios Auxiliares a la Industria	<ul style="list-style-type: none"> • SA 8000 • Especificación CEE • TS 16949
	ILUNION Reciclado RAEEs	<ul style="list-style-type: none"> • Especificación CEE • EFQM +400 • EMAS • Sello WEELABEX • ISO TEC 19752 • ISO TEC 19798 • DIN 33870 • DIN 33871
	Higiene ambiental y Gestión de residuos	<ul style="list-style-type: none"> • SA 8000
	Contact Center y BPO	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 27001 • ISO 22320 • UNE 15838
	Lavandería y servicios a la hostelería	<ul style="list-style-type: none"> • Especificación CEE • Made in Green • Made in Health • EFQM +400 • Madrid Excelente
Sociosanitaria	Residencias y centros de día	<ul style="list-style-type: none"> • UNE 158101
	Teleasistencia	<ul style="list-style-type: none"> • UNE 158401
	Comunicación aumentativa	<ul style="list-style-type: none"> • UNE 170001 • Especificación CEE
	Productos de Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • UNE 170001 • Especificación CEE
	Ortopedia técnica	<ul style="list-style-type: none"> • UNE 170001 • Especificación CEE
	Asesoramiento terapéutico	<ul style="list-style-type: none"> • UNE 170001 • Especificación CEE
Comercialización	Turismo ILUNION Hotels	<ul style="list-style-type: none"> • UNE 170001 • Sello QSostenible Evolution
	Material de oficina	<ul style="list-style-type: none"> • Especificación CEE
	Equipamiento urbano	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 14006
	Servicios de adaptación de vehículos	<ul style="list-style-type: none"> • UCA M1 Y N1
	Lotes de navidad	<ul style="list-style-type: none"> • Especificación CEE
	Servicios gestionados de impresión	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 19752 • ISO 19798 • DIN 33870 • DIN 33871
	Marketing promocional	<ul style="list-style-type: none"> • Especificación CEE
Consultoría	Marketing directo	<ul style="list-style-type: none"> • Especificación CEE • ISO 27001
	Trabajo temporal, ETT Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • SA 8000
	Asistencia técnica en materia legislativa	<ul style="list-style-type: none"> • UNE 170001 • Especificación CEE
	Asistencia técnica en desarrollo de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • UNE 170001 • Especificación CEE
	Planificación estratégica y operativa	<ul style="list-style-type: none"> • UNE 170001 • Especificación CEE
	Desarrollo de planes piloto	<ul style="list-style-type: none"> • UNE 170001 • Especificación CEE
	Redacción de informes y manuales técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • UNE 170001 • Especificación CEE
	Soluciones BI	<ul style="list-style-type: none"> • CMMi

4 ■ Acerca de este informe

► Criterios para la elaboración del Informe ▲

El objetivo del **Informe de Valor Compartido 2015 de ILUNION** es ofrecer **información material** a los grupos de interés de la organización, que les permita conocer los retos y logros de un proyecto empresarial centrado en la creación de valor económico y social.

En su elaboración se han tenido en cuenta los criterios de la guía para la elaboración de memorias de **Global Reporting Initiative (GRI)** en su versión G4, así como los criterios del **marco de Reporte Integrado (The International Integrated Reporting Council Framework, IIRC)**. En ninguno de los dos casos, se ha hecho una aplicación exhaustiva de los mismos.

Este año se han considerado los **Objetivos del Desarrollo Sostenible** publicados por Naciones Unidas en 2015, que determinarán la agenda global de la Responsabilidad Social Corporativa para los próximos años. El Grupo ILUNION se compromete con esta iniciativa, y a través de este informe, expresa la contribución que realiza con su actividad al cumplimiento de los 17 objetivos definidos.

Por último, otro de los objetivos ha sido el de dar espacio a los indicadores de la guía **“La discapacidad en las memorias de sostenibilidad”**, elaborado por la Fundación ONCE y GRI.

► Alcance y límites de la información ▲

Los contenidos del Informe hacen referencia al ejercicio 2015, año en el que finalmente se formalizó la fusión de los grupos empresariales de la ONCE y su Fundación. El alcance de la información cuantitativa se circunscribe a los hitos más relevantes de 2015. Respecto a la información cualitativa, cuando se ha considerado necesario, se ha ampliado el horizonte hasta el primer trimestre de 2016.

Respecto a la información económico-financiera, se han considerado las **grandes magnitudes proforma** del nuevo grupo empresarial, puesto que la fusión se formalizó el 31 de diciembre de 2015, y las cifras del ejercicio 2015 de la cuentas de pérdidas y ganancias del Grupo ILUNION no integraban todavía el perímetro de las empresas de la antigua CEOA. De este modo, se consideran las cifras que hubieran sido válidas si la combinación de negocios se hubiera realizado al comienzo del ejercicio.






En cuanto al **perímetro** del informe, se han considerado exclusivamente las compañías filiales españolas. Por último, señalar que la información cuantitativa agregada por divisiones se ha elaborado conforme a la estructura organizativa y de control de gestión de las compañías. Dichas divisiones no se corresponden con aquellas en torno a las cuales se articula la oferta comercial.

Asuntos materiales

Asuntos comunes a toda la organización

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

Asuntos específicos por división de negocio

Business & Facility Services	 <p>ILUNION Facility Services Reutilización de materiales Gestión de residuos Eficiencia en el consumo de agua</p>	<p>ILUNION Contact Center y BPO Seguridad de la información y uso de las nuevas tecnologías</p>
	<p>Lavandería y Servicios de Hostelería Gestión de residuos Eficiencia en el consumo de agua</p>	
Sociosanitario	 <p>Sociosanitaria Gestión de residuos</p>	
Turismo	 <p>ILUNION Hotels Sensibilización ambiental al cliente Gestión de residuos Eficiencia en el consumo de agua</p>	<p>ILUNION Gestión de espacios deportivos Sensibilización ambiental al cliente Eficiencia en el consumo de agua</p>
Comercialización	 <p>ILUNION Comercialización Calidad de los productos y seguridad alimentaria Trazabilidad y etiquetado Gestión de residuos</p>	<p>ILUNION Correduría de seguros Seguridad de la información y uso de las nuevas tecnologías</p>
Consultoría	 <p>ILUNION Comunicación y marketing Ética en la comunicación</p>	<p>ILUNION Capital Humano Seguridad de la información y uso de las nuevas tecnologías</p>
	<p>ILUNION Tecnología y Accesibilidad Seguridad de la información y uso de las nuevas tecnologías</p>	

