



TRABAJAMOS  
POR UNA  
ECONOMÍA  
MÁS INCLUSIVA

INFORME  
DE VALOR  
COMPARTIDO

2018



TRABAJAMOS  
POR UNA  
ECONOMÍA  
MÁS INCLUSIVA

INFORME  
DE VALOR  
COMPARTIDO

2018

|    |   |    |  |    |                                   |
|----|---|----|--|----|-----------------------------------|
| 4  | CARTAS                                  | 25 | II GESTIÓN RESPONSABLE                           | 49 | IV COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL      |
| 4  | Presidente                              | 26 | Modelo de gobernanza                             | 50 | Gestión ambiental                 |
| 6  | Consejero delegado                      | 29 | Palancas de actuación responsable                | 51 | Economía circular                 |
| 9  | I SOMOS ILUNION                         | 33 | III NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA INCLUSIVA | 52 | Energía                           |
| 10 | Un proyecto de personas y para personas | 35 | Personas   | 53 | Emisiones y cambio climático      |
| 11 | Modelo de negocio                       | 42 | Clientes   | 53 | Agua                              |
| 12 | Mercados en los que opera               | 44 | Proveedores                                      | 55 | ANEXOS                            |
| 13 | ILUNION en cifras                       | 45 | Comunidad  | 56 | Anexo I: Indicadores de desempeño |
| 21 | Reconocimientos 2018                    | 46 | Alianzas   | 58 | Anexo II: Sobre este informe      |
| 22 | Hitos 2018                              |    |  |    |                                   |



# ÍNDICE

# MIGUEL CARBALLEDA PIÑEIRO

PRESIDENTE DEL  
GRUPO SOCIAL ONCE



Querido amigo/a,

Bienvenido a este Informe de Valor Compartido 2018 de ILUNION, una de las áreas ejecutivas de nuestro Grupo Social ONCE que, como conoces es la suma de la acción conjunta de ONCE, Fundación ONCE e ILUNION para aportar cada vez más a la ciudadanía y para mantener nuestra máxima: devolver, multiplicados, los recursos que generamos, en forma de servicios sociales y oportunidades de vida para personas ciegas y con otra discapacidad.

Podemos afirmar al cerrar este ejercicio que el Grupo Social ONCE se afianza como una suma sostenible y de futuro en la aportación social y económica a personas con discapacidad. Nuestro trabajo en equipo nos hace más fuertes, bajo la premisa de más grupo y más social, y nos consolida como el mayor generador de empleo y acción socioeconómica dirigida a la discapacidad en España y en el mundo.

Nuestro objetivo no puede ser otro que la plena inclusión de las personas ciegas y con discapacidad bajo el principio de igualdad de oportunidades y, con la mirada puesta en ello, sumamos valor a la sociedad a través de la creación de un modelo garante y sostenible, líder en economía social, que demuestra cada día que rentabilidad económica y social son deseables y compatibles.

Lo hacemos desde un modelo único en el mundo, en el que son las personas ciegas o con discapacidad perceptoras de los servicios quienes, acompañadas de muchos y buenos compañeros de viaje, impulsan la pervivencia del sistema que combina tres áreas de acción: gestión de juego responsable por parte de la ONCE, motor económico para la cobertura social de personas ciegas; formación, accesibilidad e inclusión laboral de las personas con discapacidad a través de Fundación ONCE –con la mejor dotación financiera posible proveniente del 3% de los ingresos del juego más la aportación del Fondo Social Europeo (FSE)-; y la realidad empresarial de ILUNION, que logra resultados económico-sociales muy positivos, ofrece servicios de valor a sus clientes, crea empleo de calidad y muestra el talento de las personas con discapacidad u otros colectivos en riesgo de exclusión.

Con esta filosofía de vida, hemos recorrido 2018 con unos resultados que nos comprometen cada día más con la ciudadanía para afirmar que, si nos necesitan, estaremos a su lado. Lo haremos, junto con otros muchos servicios, generando empleo de calidad para personas que lo tienen un poco más difícil. En un país en el que la palabra “paro” nos ha perseguido y castigado profundamente, y lo sigue haciendo, nuestra mayor satisfacción es haber logrado siquiera paliar en parte sus efectos, arrancando de la inactividad en el último año un total de 11.937 personas, de las que 11.571 tienen discapacidad. A lo que se suman los 1.033 contratos indefinidos que hemos hecho a agentes vendedores de la ONCE, todos con discapacidad.

Fíjense, echando un poco la vista atrás y mirando a este siglo XXI, al que ya hemos dado un buen bocado, resulta que sumamos ya 111.327 puestos de trabajo creados en 18 años para quienes lo tienen más difícil, algo absolutamente impensable hace no mucho y, a buen seguro, una cifra que tiene detrás, perdonen la insistencia, 111.327 historias de vida e inclusión real.

A pesar de las crisis atravesadas, el siglo XXI ha sido una centuria que arranca con un gran esfuerzo en la creación de empleo para personas con discapacidad, una línea de la que nos sentimos orgullosos y que trataremos de mantener, conocedores de que es la mejor manera de inclusión posible: un salario digno. Y predicamos con el ejemplo puesto que, a finales de 2018, en el Grupo Social ONCE sumábamos 71.393 trabajadores y trabajadoras, de los que el 58% tenemos discapacidad.

Y déjenme que destaque el esfuerzo de aportación a la sociedad que es, con rotundidad, lo que más valoramos de nuestra esencia social. Lo demuestra el informe de la consultora PwC sobre nuestra capacidad de retornar riqueza a la ciudadanía, que ratifica que el Grupo Social ONCE es responsable de un 0,27% del Producto Interior Bruto (PIB) español, que se eleva hasta el 0,52% en el caso de nuestra aportación al empleo total.

Lo logramos durante 2018, con un ritmo de creación de empleo con el que hemos impulsado uno de cada 195 empleos generados en España y, aún mejor, uno de cada 191 puestos ocupados por mujeres. Porque, para nosotros, el empleo no es un medio para lograr un fin económico: el empleo es el fin en sí mismo, el objetivo, el logro, cuando una persona con discapacidad accede a un puesto de trabajo.

Nada de esto sería posible sin el respaldo cercano de la población española, tanto en su participación a través de los productos de lotería de la ONCE, como en el compromiso de empresas y ciudadanos en la adquisición de bienes y servicios que ofrece ILUNION. Un tándem de generación de riqueza que suma y crece. En 2018, los ingresos de juego de la Organización mejoraron un 8,5% y las ventas de nuestras empresas sociales ILUNION un 9,2%, un resultado en ambos casos muy favorable y esperanzador.

Pero les reitero lo ya relatado más arriba: son datos muy importantes que sólo persiguen el fin de seguir invirtiendo íntegramente todos nuestros ingresos en acción social. Esa es nuestra máxima y nuestro compromiso, que se puede apreciar con rotundidad con datos como que el Grupo Social ONCE destinó en su conjunto un total de 266 millones de euros a inversión social en 2018.

Y rotundos son también los datos de ILUNION, que ha alcanzado este año los 925 millones de euros de ventas y casi 73 millones de euros de ebitda, con una creación de empleo de 1.121 nuevos puestos de trabajo, 720 de los cuales han sido para personas con discapacidad. Así, la plantilla se ha situado en 35.800 personas, el 41,3% de ellas con discapacidad.

Los fundadores de esta gran ilusión llamada ONCE, ahora bajo el gran paraguas Grupo Social ONCE, no podían imaginarlo. Pero lo hemos hecho y lo seguiremos haciendo durante los próximos años, por ejemplo, reuniendo en Madrid en junio de 2020 a más de 1.500 personas ciegas de todo el mundo en el World Blindness Summit Madrid 2020, el mayor congreso para hablar de las preocupaciones y el futuro de estas personas en las próximas décadas. Lo hacemos en España, desde España y para el mundo. Seguimos aportando porque tú lo haces posible y porque, como tú, somos auténticos.

# ALEJANDRO OÑORO MEDRANO

CONSEJERO DELEGADO  
DE ILUNION



En 2018 hemos revisado y actualizado nuevamente el plan estratégico que sirvió de base para el lanzamiento de la marca única y la fusión del grupo de empresas. ILUNION ha evolucionado hacia un modelo mucho más empresarial, pero sin haber perdido por ello nuestra razón de ser social, que es, a la vez, nuestro core business: hemos creado más de 5.000 empleos para personas con discapacidad en los últimos cuatro años y hemos mejorado de manera sobresaliente todos los ratios económicos y financieros.

La consolidación y el reconocimiento de la nueva marca única; la expansión internacional a Colombia con la apertura de dos plantas de lavandería industrial; nuestra nueva sede, Torre ILUNION, que alberga a los servicios corporativos y a las cabeceras de las distintas compañías, así como al Centro de Servicios Compartidos -auténtico corazón del Grupo-; son los hitos más relevantes de este periodo que ha finalizado. Hemos logrado convencer y enamorar a nuestros accionistas, la ONCE y la Fundación ONCE, a nuestros trabajadores y trabajadoras, y a toda la sociedad de la propuesta de valor de ILUNION y su proyecto de futuro.

El nuevo Plan Estratégico prevé el crecimiento del Grupo dentro y fuera de España a través de nuestras compañías y de otras operaciones corporativas. Crearemos 3.000 empleos para personas con discapacidad y otros colectivos en riesgo de exclusión y alcanzaremos las 40.000 personas en plantilla. Alcanzaremos los 1.000 M€ de facturación e invertiremos 225 M€ para crecer y modernizar nuestros equipamientos e instalaciones. El 10% de ese importe irá destinado al proyecto internacional que tendrá como objetivos Colombia, República Dominicana y Portugal.

ILUNION aspira a ser una de las organizaciones empresariales de primer nivel de nuestro país y un referente en la construcción de un modelo de crecimiento y desarrollo económicos más inclusivo. Lo haremos de la mano del Grupo Social ONCE y en estrecha colaboración con el sector de la Discapacidad. Y queremos hacerlo como un proyecto sostenible y responsable desde todos los enfoques: económico, de gobernanza, social y medioambiental.

En la parte de Gobierno, en 2019 avanzaremos en el desarrollo de normativa interna sobre funcionamiento de los órganos de gobierno, en la implementación del sistema de gestión de riesgos, reforzaremos la gestión de la ciberseguridad y pondremos en marcha un proyecto de evaluación de la protección de los Derechos Humanos en todos nuestros negocios.

En materia social, mantenemos nuestra apuesta para ser uno de los mejores lugares para trabajar en España, así como nuestra prioridad en la gestión de la diversidad, en particular, en la igualdad entre hombres y mujeres y aquellos colectivos con mayores dificultades de inclusión. Seguimos impulsando oportunidades de desarrollo profesional

y promoción interna, fomentando la conciliación personal y haciendo de nuestros centros de trabajo espacios accesibles, innovadores y colaborativos. Buscamos talento joven que nos ayude en el proceso de transformación digital y tecnológica. Y seguimos trabajando para que nuestros valores y nuestra cultura impregnen nuestra forma de trabajar y de estar en los mercados y foros en los que tenemos presencia.

ILUNION ha apostado firmemente por la excelencia a todos los niveles y ámbitos de la organización y se ha propuesto la consecución de cuatro certificaciones EFQM +500 para 2019. En este sentido, se mantiene una vigilancia constante para conocer las mejores prácticas del mercado e incorporarlas y replicarlas en las compañías del Grupo.

Por último, pondremos en marcha uno de los proyectos más importantes del Plan Director de RSC aprobado en 2018, el proyecto Medio Ambiente, que tiene por objetivo disponer de indicadores e información consistente a nivel de grupo que permitan dar el salto al establecimiento de una política y una gestión medioambiental corporativa.

Este es el proyecto ILUNION, de todos y cada uno de los que formamos parte de él, un proyecto de Personas y para Personas. Y con las Personas como eje articulador, quiere contribuir al reto global de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, principalmente al objetivo 10 de Reducción de las Desigualdades, y trabajar por una Economía Inclusiva que no deje a nadie atrás.

En nuestra mano está conseguirlo y seguir haciendo realidad proyectos que todavía hoy parecen imposibles. ¡¡¡A por ello!!!



SO

MOS  
ILUNION

SOMOS  
ILUNION

# UN PROYECTO DE PERSONAS Y PARA PERSONAS

ILUNION es el proyecto empresarial del Grupo Social ONCE (GSO). Un grupo de empresas que, bajo una misma marca, ofrece servicios de valor a sus clientes, crea empleo de calidad y apuesta por el talento de las personas con discapacidad y otros colectivos en riesgo de exclusión.

ILUNION pone en el mercado productos y servicios definidos desde la Accesibilidad Universal, y a través de sus alianzas con socios y clientes, ayuda a que empresas y administraciones públicas operen también de una forma más inclusiva y cumplan sus compromisos sociales.

El firme compromiso social, la competitividad y la rentabilidad económica guían la actividad de ILUNION, que día a día demuestra que un crecimiento económico e inclusivo a la vez es posible, generando prosperidad, oportunidades y valor compartido para toda la sociedad.



- 01** VALOR SOCIAL PARA EL CLIENTE  
Gracias a su amplia oferta y capacidad para desarrollar servicios en los que las personas con discapacidad son parte de los equipos ILUNION facilita a otras empresas cumplir con su compromiso social.
- 02** OFERTA FLEXIBLE E INTEGRAL  
El Grupo ofrece soluciones integrales en condiciones muy competitivas gracias a las sinergias que desarrolla entre sus distintos negocios.
- 03** INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y SOCIAL  
El compromiso con la inclusión conduce a la excelencia y la creatividad para alcanzar la competitividad.
- 04** DIVERSIFICACIÓN  
El Grupo lo forman cinco divisiones y más de 50 líneas de negocio.
- 05** COMPROMISO INTERNO  
Los empleados participan y comparten el reto social de ILUNION.
- 06** VISIÓN A LARGO PLAZO  
ILUNION aplica una estrategia de crecimiento y desarrollo que no está supeditada totalmente a la coyuntura económica existente.

# MODELO DE NEGOCIO

ILUNION desarrolla una actividad amplia y diversificada en más de 50 líneas de negocio, comercialmente agrupadas en las cinco divisiones.



Las sinergias generadas entre las distintas líneas de negocio hacen que la oferta de ILUNION sea integral, flexible y personalizada.

El 55% de los centros de trabajo de ILUNION son centros especiales de empleo (CEE), figura reconocida legalmente como uno de los tipos de entidades de la Economía Social.

Esto aporta un plus de valor diferencial y competitivo a la oferta de ILUNION, puesto que ofrece a potenciales socios y clientes la posibilidad de compartir sus valores y su proyecto socioempresarial y, a la vez les ayuda a cumplir la normativa vigente en materia de empleo de personas con discapacidad.

## MERCADOS EN LOS QUE OPERA

ILUNION cuenta con 493 centros de trabajo ubicados a lo largo de toda la geografía española. En la actualidad, apuesta por el desarrollo internacional como palanca clave de crecimiento, con el objetivo de exportar el modelo de empresa social generadora de empleo para personas con discapacidad y otros colectivos en riesgo de exclusión.

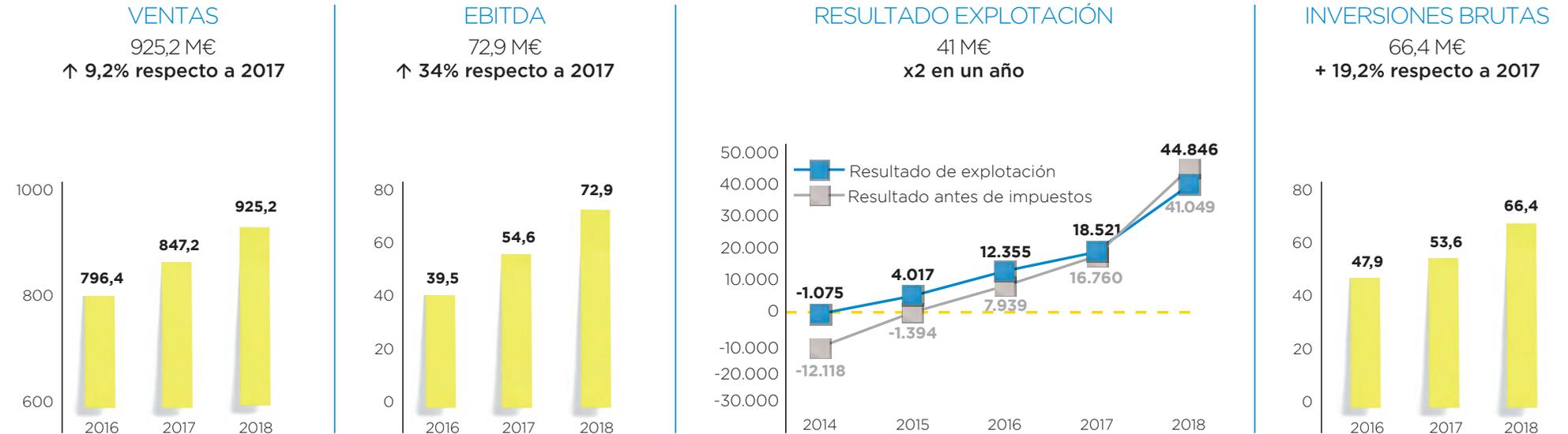
En 2018, ILUNION ha continuado su proceso de expansión en Latinoamérica con la apertura de su lavandería industrial en Bogotá (Colombia) y la creación de 99 puestos de trabajo para personas con discapacidad.



# ILUNION EN CIFRAS

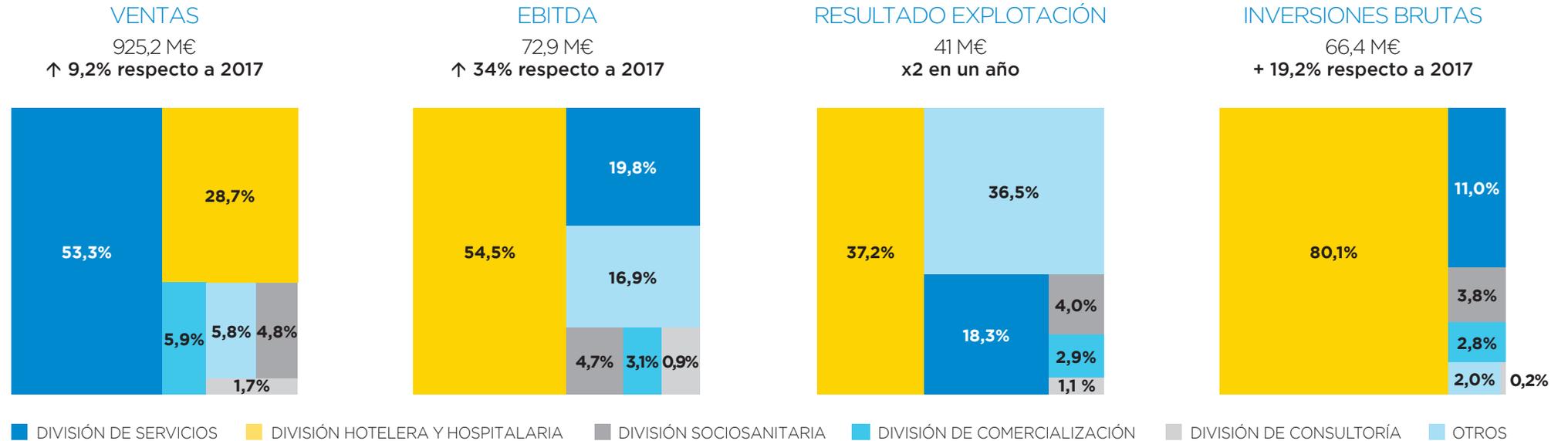
ILUNION HA GENERADO MÁS VENTAS Y BENEFICIOS EN 2018

## EVOLUCIÓN



# ILUNION HA GENERADO MÁS VENTAS Y BENEFICIOS EN 2018

## DISTRIBUCIÓN POR DIVISIONES 2018



## ILUNION HA GENERADO MÁS VENTAS Y BENEFICIOS EN 2018

| <b>VALOR ECONÓMICO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO</b>  | <b>2018</b>      | <b>2017</b>    |
|--|------------------|----------------|
| <b>Valor económico directo creado (VEC) (miles de euros)</b>   | <b>1.005.537</b> | <b>913.058</b> |
| <b>Ingresos</b>  |                  |                |
| Ventas, variación existencias producto terminado, trabajos inmovilizado, ingresos financieros y otros ingresos | 1.005.537        | 913.058        |
| <b>Valor económico distribuido (VED) (miles de euros)</b>  | <b>968.223</b>   | <b>882.922</b> |
| <b>Costes operativos</b>   |                  |                |
| Aprovisionamientos y gastos de explotación   | 300.531          | 264.127        |
| <b>Salarios y beneficios sociales</b>  |                  |                |
| Pagos realizados a los empleados y contribuciones sociales   | 628.466          | 594.471        |
| <b>Pagos a proveedores de fondos (miles de euros)</b>  |                  |                |
| Gastos financieros: pagos realizados a los proveedores de capital de la organización                           | 4.405            | 4.541          |
| <b>Pagos al gobierno</b>   |                  |                |
| Tasas e impuestos brutos   | 34.821           | 19.783         |
| <b>Inversiones en la comunidad</b>   |                  |                |
| Aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad (incluye donaciones)                            | 0                | 0              |
| <b>Valor económico retenido (VER) (miles de euros)</b>   | <b>37.314</b>    | <b>30.136</b>  |
| <b>Reservas, amortizaciones, depreciaciones, etc.</b>  | <b>37.314</b>    | <b>30.136</b>  |

## ILUNION HA CREADO EMPLEO DE CALIDAD EN 2018

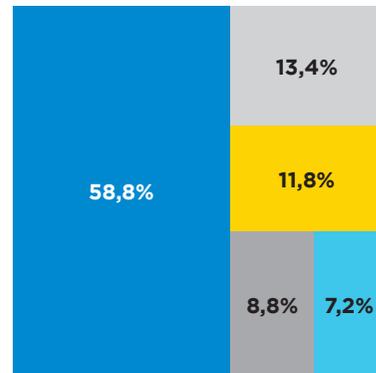
35.800 personas empleadas a cierre del ejercicio

41,3% PCD (14.798 personas)  
↑ 1,7% respecto a 2017

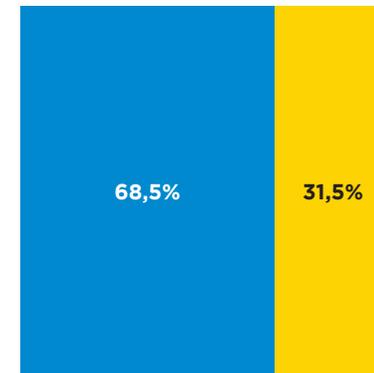
1.121 puestos de trabajo más que en 2018  
↑ 3,2% respecto a 2017

720 nuevos empleos para PCD

### DISCAPACIDAD



**13,4% personas empleadas con especiales dificultades para la inclusión.**

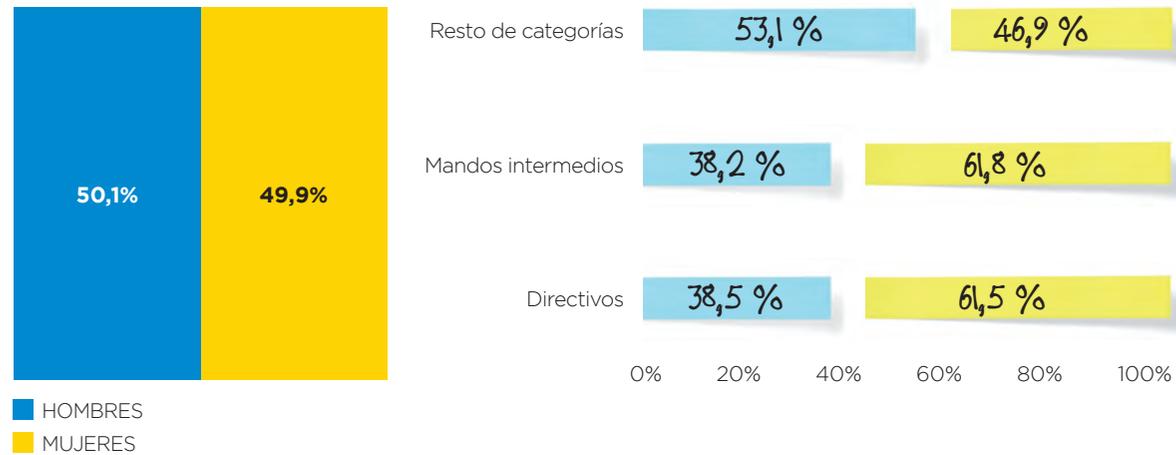


- DISCAPACIDAD FÍSICA
- DISCAPACIDAD INTELECTUAL
- DISCAPACIDAD VISUAL
- ENFERMEDAD MENTAL
- DISCAPACIDAD AUDITIVA

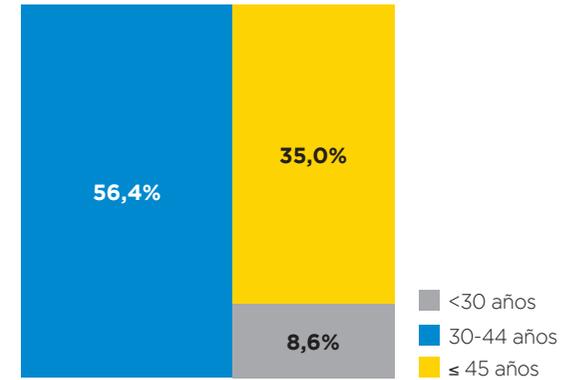
- Nº PCD EMPLEADAS CON PARÁLISIS CEREBRAL, ENFERMEDAD MENTAL O DISCAPACIDAD INTELECTUAL CON UN GRADO DE DISCAPACIDAD RECONOCIDO IGUAL O SUPERIOR AL 33%.
- Nº PCD EMPLEADAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O SENSORIAL CON UN GRADO DE DISCAPACIDAD RECONOCIDO IGUAL O SUPERIOR AL 65%.

## ILUNION HA CREADO EMPLEO DE CALIDAD EN 2018

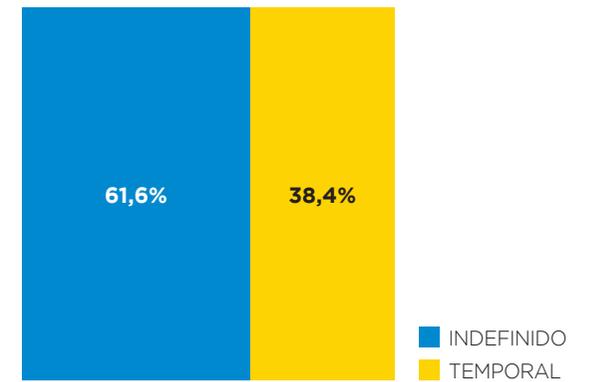
### SEXO



### EDAD



### CONTRATOS



LA ACTIVIDAD  
DE ILUNION  
SIGUE CRECIENDO

PRINCIPALES  
INDICADORES  
DE ACTIVIDAD

46 plantas  
de lavanderías  
industriales  
+200 t  
ropa lavada

26 hoteles  
+4 M clientes  
+1 M  
habitaciones

100 tiendas  
de conveniencia  
2 restaurantes

+7.300 t  
residuos RAEE  
gestionados

+32,1 M  
eventos telefónicos  
+125 M  
documentos  
digitalizados

7 centros residenciales  
12 centros de día  
+40 K usuarios  
+5,3 M llamadas  
teleasistencia

Y CON TODO ELLO  
ILUNION CONTRIBUYE  
DE MANERA  
IMPORTANTE A LA  
SOCIEDAD ESPAÑOLA

A través de la metodología input-output el Grupo Social ONCE mide anualmente su impacto en la creación de riqueza de nuestro país, que alcanza el 0,27% del PIB nacional. Además, calcula su aportación al empleo nacional resultando que, por cada empleo interno del Grupo, se generan 0,71 empleos adicionales en empresas participadas, externas, indirectos (en proveedores) o inducidos (por incremento de rentas familiares).

### EMPLEO GENERADO POR CADA EMPLEADO CONTRATADO



LA ACTIVIDAD  
CORPORATIVA  
DE LA ENTIDAD GSO  
GENERA UN EFECTO  
MULTIPLICADOR  
SOBRE LA ECONOMÍA  
NACIONAL

Fuente: Análisis PwC de datos de GSO en INE.

(1) Calculado como el cociente entre el impacto total en el PIC y el impacto directo generado por el conjunto de entidades del GSO.

(1) Calculado como el cociente entre el impacto total en el PIC y el total de gastos e inversiones y de ayudas concedidas en España por el conjunto de entidades del GSO.



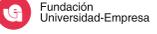
Cada euro que el GSO ha generado de manera directa se convierte en **2,1 €** de contribución total a la economía nacional.



Cada euro que el GSO gasta, invierte y concede como ayuda en España genera **5,6 €** de riqueza en la economía nacional.

# RECONOCIMIENTOS 2018

| EMPRESA GALARDONADA   | PREMIO  | ENTIDAD CONCEDENTE   |
|---|---|--|
|    | <b>RECONOCIMIENTOS Y MENCIONES A LA RSC EN EL EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID</b><br>RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL EMPLEO |     |
|   | <b>RECONOCIMIENTOS CECE A LOS VALORES SOCIALES</b>  |     |
|   | <b>X EDICIÓN DE LOS PREMIOS ENFERMEDADES POCO FRECUENTES</b><br>GALARDÓN EPF MEJOR EMPRESA LOGÍSTICA SANITARIA            |    |
|   | <b>PREMIO CAPITAL 2018</b><br>PROMOCIÓN DEL EMPLEO  |    |
|    | <b>PREMIO IBEROAMÉRICA INCLUYE</b><br>EMPRESA INCLUSIVA   |     |
|   | <b>PREMIO EMPRESA INCLUYENTE</b><br>EMPRESA INCLUSIVA   |    |
|    | <b>IX EDICIÓN DE LOS PLATINUM CONTACT CENTER AWARDS</b><br>MEJOR CONTACT CENTER   | --   |
|    | <b>PREMIOS ALIANZAS DE CRUZ ROJA MÉRIDA Y CRUZ ROJA BADAJOZ</b><br>INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DIFICULTADES         |    |
|   | <b>THE EUROPEAN CLEANING &amp; HYGIENE AWARDS</b><br>WORKFORCE - COMMITMENT TO DIVERSITY                                  |    |
|  | <b>PREMIOS CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE DE CASTILLA Y LEÓN</b><br>PREMIO ESPECIAL ACCESIBILIDAD                                |  |

| EMPRESA GALARDONADA  | PREMIO   | ENTIDAD CONCEDENTE  |
|--|--|---|
|   | <b>PREMIOS INTEGRAL</b><br>IMPULSO SOCIAL  |    |
|  | <b>PREMIO EMPRESARIO DEL AÑO HUELVA</b><br>PREMIO AGUAS DE HUELVA A LA RSC                                 |    |
|  | <b>PREMIO COMPRENDEDOR</b><br>PREMIO CASO  |    |
|  | <b>WORLD TRAVEL MARKET AWARD</b><br>RCS ACCIONES SOMOS HÉROES  |    |
|  | <b>PREMIOS BARCELONA SUSTAINABLE TOURISM</b><br>PREMI A LA BONA PRÀCTICA EN L'EIX DE SOSTENIBILITAT SOCIAL |    |
|   | <b>PREMIO RETHINK</b><br>PROYECTOS DE SOSTENIBILIDAD Y REHABILITACIÓN HOTELERA                             |    |
|  | <b>RECONOCIMIENTOS HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS</b><br>LABOR SOCIALMENTE RESPONSABLE                        |    |
|  | <b>PREMIOS NACIONALES DE HOSTELERÍA</b><br>EMPRESA HOSTELERA COMPROMETIDA CON LA DISCAPACIDAD              |    |
|  | <b>PREMIO EXCELENCIAS GOURMET 2018</b><br>GOURMET  |    |
|  | <b>PREMIOS SUPERCUIDADORES</b><br>EMPRESAS SOCIO SANITARIAS  |    |
|  | <b>IX PREMIOS SENDA</b><br>INICIATIVA INNOVADORA   |   |
|  | <b>PREMIO COMUNIDAD DE MADRID DE PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES</b><br>RIESGOS LABORALES                     |  |

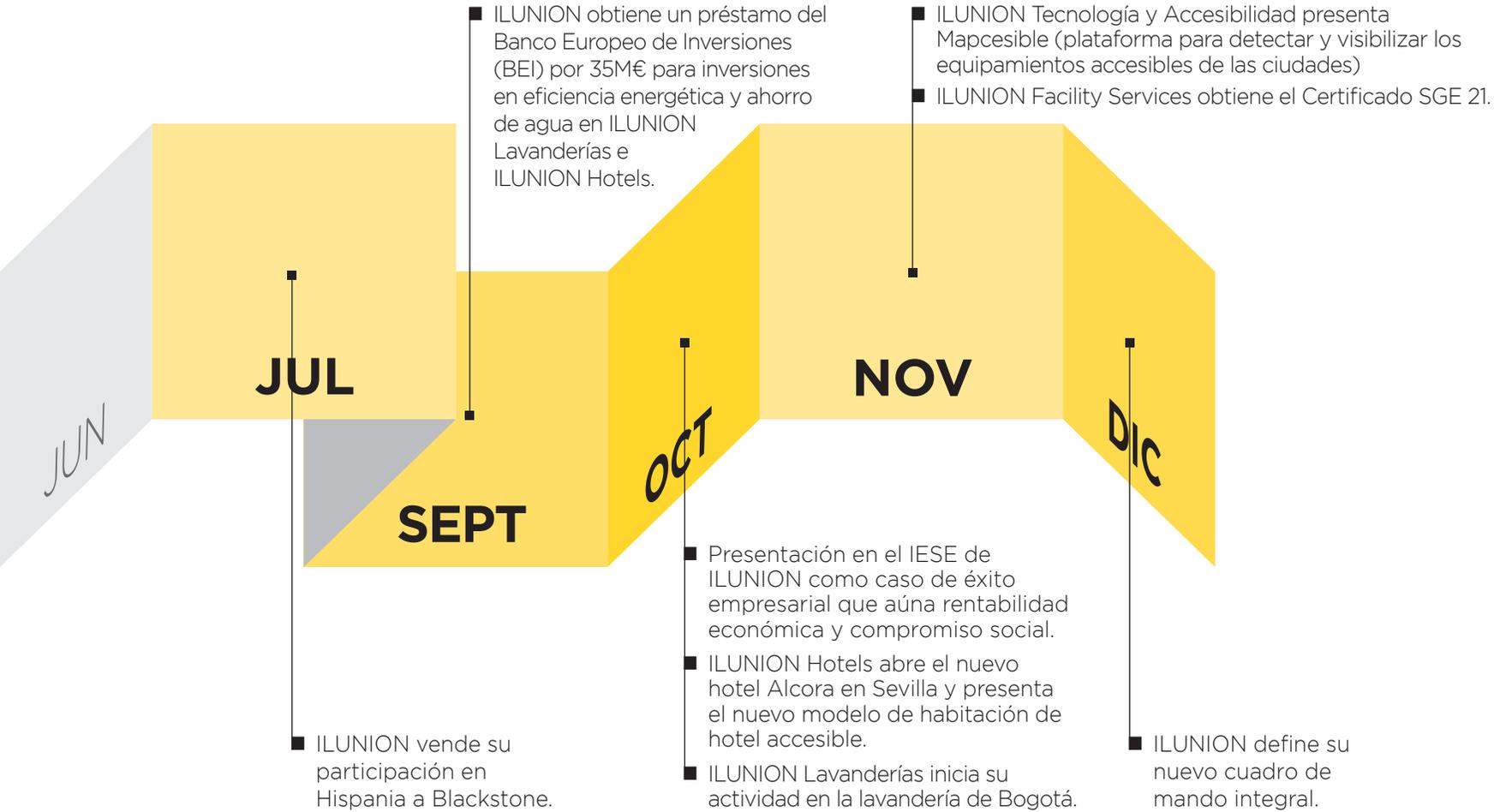
# HITOS 2018

Liderazgo en el Ranking MERCOSUR sobre Responsabilidad y Gobierno Corporativo por cuarto año consecutivo.  
ILUNION IT Services reorganiza la actividad de consumibles de impresión y del área de cartucho vacío.

ILUNION Lavanderías adquiere dos nuevas lavanderías.  
(Azul Lavandería Industrial y Estrella Ciudad Real).



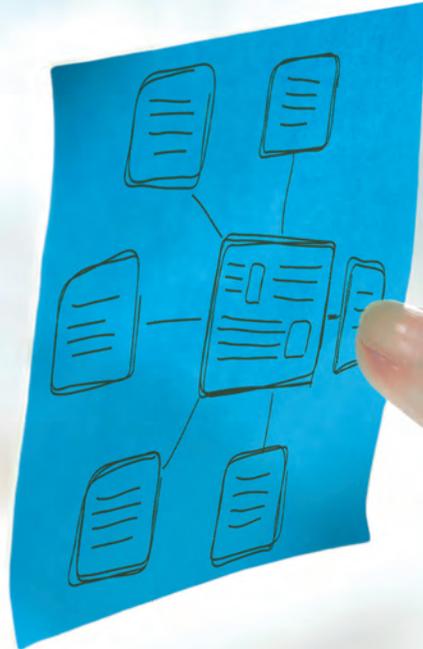
ILUNION Sociosanitario presenta el servicio SERENA (Servicio Teleasistencia en movilidad) en colaboración con Orange.







MODELO  
GOBERNANZA



GESTIÓN  
RESPONSABLE



# MODELO DE GOBERNANZA

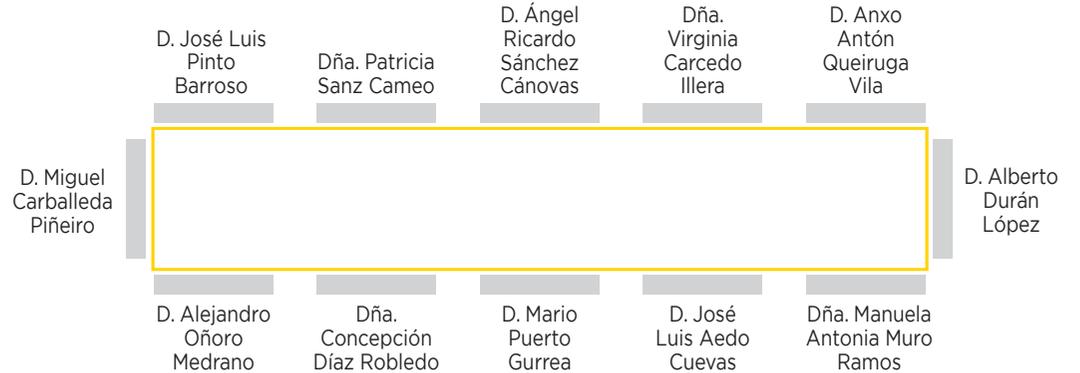
La arquitectura organizacional que hace posible la dirección estratégica y operativa de ILUNION la componen el Consejo de Administración, el Comité de Dirección y sus distintos comités dependientes.

**HITOS**  
**2018**

- Constitución del nuevo Consejo de Administración el 18 de febrero de 2019.
- Creación del Comité de Ciberseguridad.  
Su objetivo es avanzar hacia una gestión centralizada de los riesgos vinculados con los sistemas de información y la ciberseguridad, al tiempo que prevenir un posible ataque informático
- Implantación del Sistema de Gestión de Compliance.  
Alineado con la norma UNE 19601, tiene el objetivo de prevenir delitos y reducir el riesgo penal además de favorecer la cultura ética y de cumplimiento.
- Creación del Comité de Riesgos.

Máximo órgano de gobierno formado por 12 miembros, 6 representan los intereses de ONCE y 6 los de la Fundación ONCE. De estos últimos, 5 son representantes del sector asociativo de la discapacidad.

**83,3% miembros son PCD**

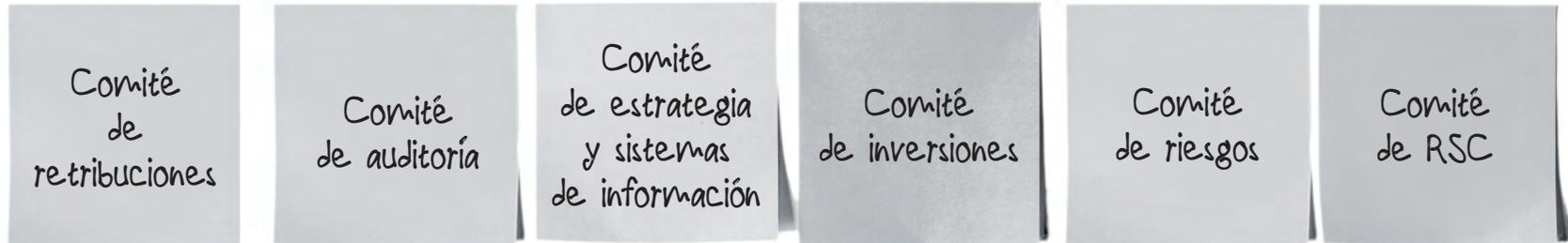
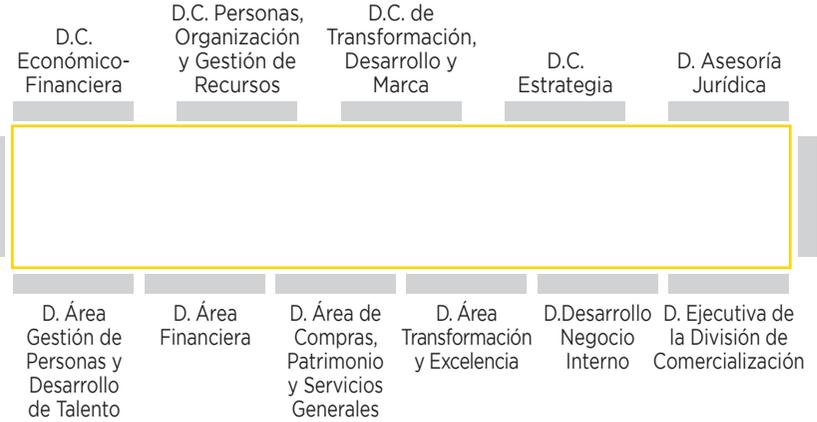


Órgano de gestión interna,  
dirección y análisis para la toma  
de decisiones

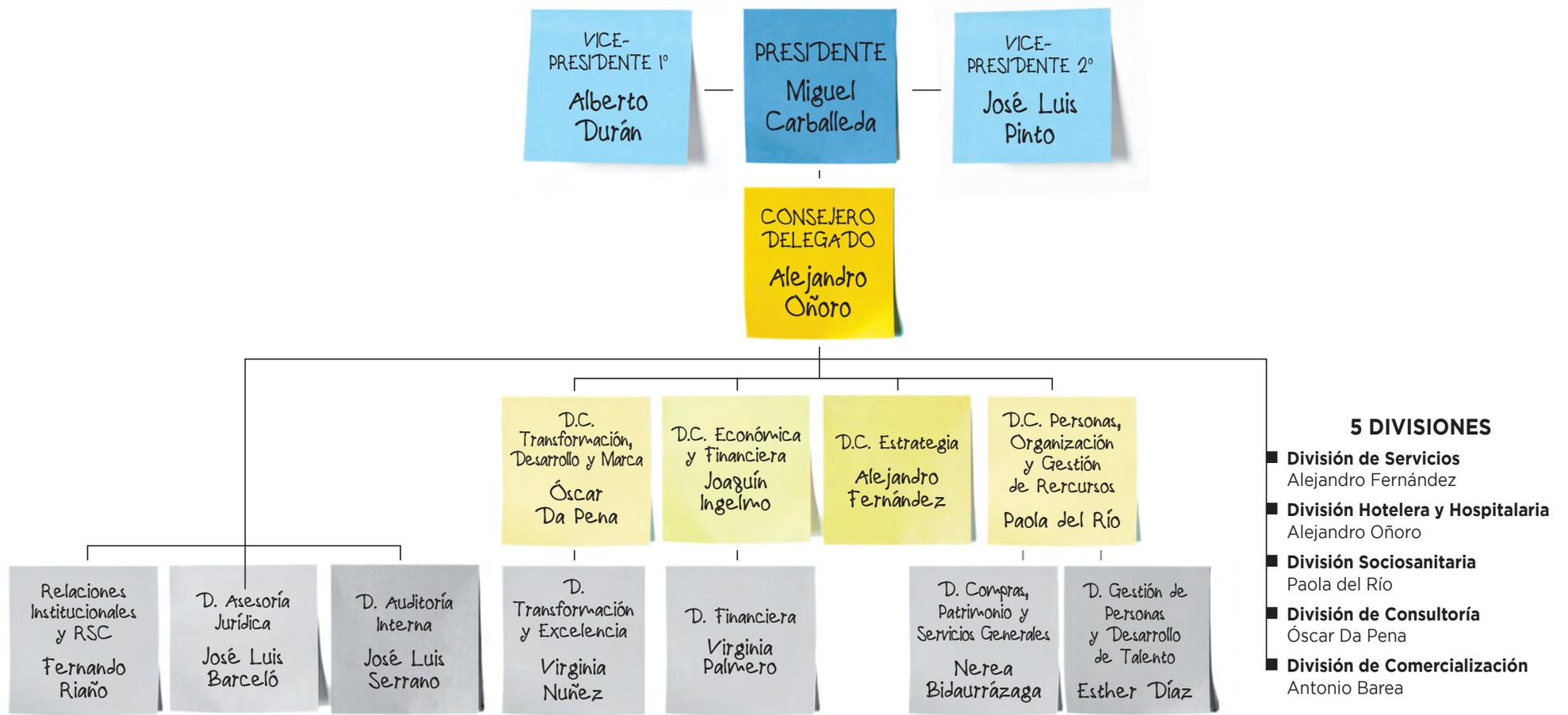
**72,7% miembros son PCD**  
**50% mujeres**



Consejero  
Delegado  
y Director  
General



# ORGANIGRAMA



# PALANCAS DE ACTUACIÓN RESPONSABLE

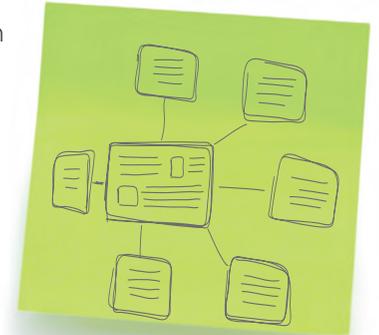
## CÓDIGO ÉTICO DE CONDUCTA

La misión, la visión y los valores de ILUNION se han traducido en un conjunto de estrategias, palancas de gestión y herramientas que permiten alinear la actuación de la organización a sus compromisos de crecimiento, competitividad, inclusión y sostenibilidad, y todo ello, contribuyendo al reto colectivo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

El Código Ético de Conducta de Consejeros, Directivos, Mandos Intermedios y otros Responsables de Gestión del Grupo Social ONCE es de obligado cumplimiento y el Código Ético y Guía de Conducta de los Trabajadores y Trabajadoras de ILUNION es de carácter orientativo e inspiracional. El Canal Ético se gestiona a través de un buzón de correo electrónico al que toda la plantilla puede remitir consultas, propuestas de mejora y denuncias de comportamientos contrarios al Código por parte de personas obligadas a su cumplimiento. La gestión corresponde al Grupo de Ética del Observatorio de Transparencia y Ética del Consejo General de la ONCE. En 2018, se ha producido una denuncia de incumplimiento del Código Ético de Conducta.

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

La Política de Compliance Penal y el documento vertebrador del Sistema de Gestión de Compliance Penal desarrollan el modelo para la prevención, detección y control del aseguramiento de la diligencia debida en materia de lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales. En 2018 no se han producido denuncias en materia de corrupción y soborno.



## DERECHOS HUMANOS

El Sistema de Gestión de Compliance Penal contempla la diligencia debida en materia de Derechos Humanos y el cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil.

El Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2018-2020 contempla el proyecto “Derechos Humanos” cuyo objetivo es poner en marcha un itinerario de gestión para garantizar que las distintas actividades de negocio de ILUNION se lleven a cabo sin menoscabar los Derechos Humanos directa o indirectamente.

## GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El Comité de Riesgos es el órgano encargado de gestionar el desarrollo de la política de control y gestión de riesgos, así como de definir, implantar, actualizar y monitorizar el Modelo de Gestión de Riesgos en todos sus ámbitos. La Política de Gestión de Riesgos está alineada con el estándar internacional ISO 31000 y el modelo COSO.

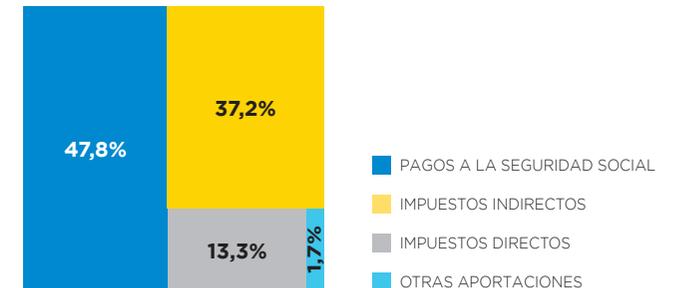
### PRINCIPALES RIESGOS DE ILUNION



## FISCALIDAD RESPONSABLE

La cifra de impuestos sobre beneficios pagados en 2018 es de 5,2 M€, de los que el 98% se han pagado en España. Por otro lado, la contribución de ILUNION a las Administraciones Públicas ha ascendido a 305,7 M€ en concepto de tributos a la Hacienda Pública y de cotizaciones a la Seguridad Social por sus trabajadores.

### CONTRIBUCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



# ALINEACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA DE LA RSC

## MISIÓN

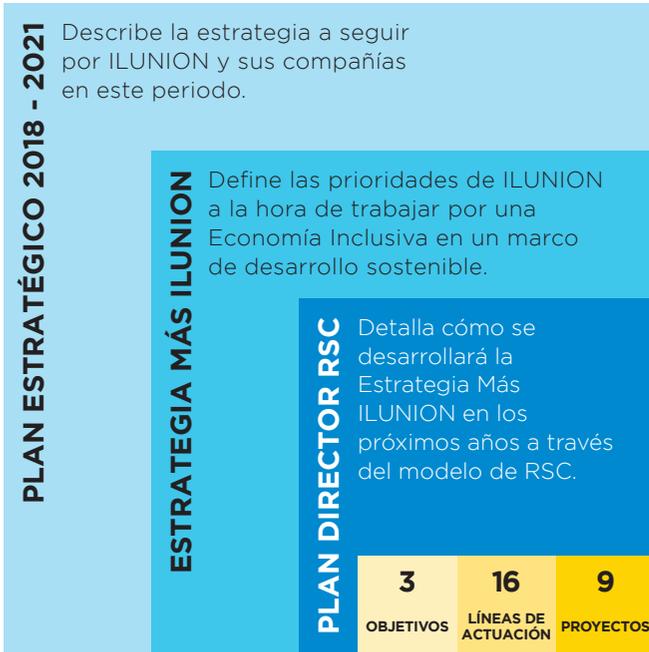
Desarrollar acciones empresariales innovadoras que favorezcan la integración laboral de las personas con discapacidad, manteniendo el equilibrio entre los objetivos económicos y sociales.

## VISIÓN

Queremos ser un grupo de referencia en parámetros de excelencia en la gestión, demostrando que la rentabilidad económica es perfectamente compatible con la social en un proyecto altamente competitivo y que permita impulsar la transformación del mundo empresarial.

## VALORES

- Compromiso
- Solidaridad
- Confianza
- Equidad
- Profesionalidad
- Humildad
- Comunicación
- Respeto
- Responsabilidad
- Confidencialidad
- Honestidad



## COMITÉ DE RSC

- Se crea en marzo de 2018.
- Depende del Comité de Dirección.
- Funciones: Supervisar e impulsar el cumplimiento de los objetivos del Plan Director y las metas de la estrategia Más ILUNION

## POLÍTICA DE RSC

- Aprobada por el Comité de RSC el 23 de noviembre de 2018.
- Establece el marco común de actuación que orienta la gestión de la RSC de la compañía y enmarca el compromiso con la Economía Inclusiva y el desarrollo sostenible.
- Define un conjunto de objetivos para la gestión de la RSC que son transversales a la organización.

## OFICINA TÉCNICA DE RSC

- 1 **Gobernanza en RSC**
- 2 **Derechos Humanos**
- 3 **Compromiso Ambiental**
- 4 **Liderando Más ILUNION**
- 5 **Yo soy ILUNION**
- 6 **ILUNION Lab**
- 7 **Promoción de la Economía Inclusiva**
- 8 **Reporting**
- 9 **Acción social**







NUESTRA  
CONTRIBUCIÓN  
A LA  
ECONOMÍA  
INCLUSIVA

|||

# NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA INCLUSIVA

ILUNION apuesta por impulsar y divulgar un modelo de desarrollo y crecimiento económico inclusivo que garantice oportunidades y prosperidad para todas las personas y que no deje a nadie atrás.

La Economía Inclusiva se define como “una economía en la que existe una oportunidad expandida para una prosperidad compartida más ampliamente, especialmente para aquellos quienes se enfrentan a las mayores barreras para mejorar su calidad de vida”<sup>1</sup>. Una Economía Inclusiva presenta 5 características interrelacionadas:

- 1 Participación por parte de todos los ciudadanos;
- 2 Equidad en las oportunidades que se les ofrecen;
- 3 Crecimiento equilibrado de la economía, medido no sólo como crecimiento del PIB, sino también mediante otras métricas que midan la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos;
- 4 Estabilidad de la economía;
- 5 Sostenibilidad del progreso, incluyendo la sostenibilidad del desarrollo del capital humano y el capital natural.

<sup>1</sup> The Rockefeller Foundation: Inclusive Economy indicators: framework and recommendations. December 2016.

El World Economic Forum (WEF) Global Risk Index destaca que las inequidades sociales y económicas subyacen a los mayores riesgos sistémicos, económicos, sociales y políticos. Por tanto, para conseguir un desarrollo sostenible es necesario conseguir que este sea inclusivo.

# PERSONAS

## LA DIVERSIDAD COMO ELEMENTO DE VALOR

La gestión de la diversidad en ILUNION es un factor clave para facilitar entornos de trabajo inclusivos. La política corporativa de diversidad es el elemento central de este modelo.

### ENFOQUES DE DIVERSIDAD

HACIA LA SOCIEDAD

A NIVEL INTERNO

POLÍTICA CORPORATIVA DE DIVERSIDAD

COMISIÓN CORPORATIVA DE DIVERSIDAD E IGUALDAD

Procedimiento Corporativo Guía para elaboración del Plan de Igualdad de las compañías.

Procedimiento Corporativo para la constitución de la Comisión de Igualdad.

Procedimiento Corporativo de atención para las reclamaciones de acoso o discriminación.

### ELEMENTOS DE DIVERSIDAD

DISCAPACIDAD

GÉNERO

GENERACIONAL

LGTBI

CULTURAL

### DIVERSIDAD EN ILUNION

- 41,3% de personas con discapacidad
- 38,6% de los directivos tienen alguna discapacidad
- 50,1% hombres, 49,9% mujeres
- 56,3% de la plantilla de más de 45 años
- 5,9% trabajadores de nacionalidad no española, 32,3% con discapacidad.

### SENSIBILIZACIÓN

El Departamento de Diversidad y Políticas Sociales ha elaborado la guía “Cómplices contra la violencia de género” para promover acciones de sensibilización e información sobre este problema y apoyar a víctimas.

## IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES

La campaña anual de sensibilización tuvo como lema “Diversidad, la fuerza del talento” y durante la misma se desarrollaron varias jornadas de concienciación a las plantillas sobre micromachismos, liderazgo y talento femenino, igualdad de trato para la comunidad gitana, estereotipos sobre personas con enfermedad mental y diversidad LGTBI.

Se celebró el Día de la Mujer con el lema “Construir un mundo diferente es trabajar por un mundo donde hombres y mujeres tengan un mismo valor”, y en mayo se grabó el video “Diversidad en ILUNION: Welcome Diversity” en el que participaron más de 150 personas voluntarias de todas las empresas de ILUNION, para visibilizar la aportación de las diferencias y de la discapacidad como valor para las empresas.

La III Semana de la Diversidad (del 8 al 18 de Junio) se celebró bajo el lema: “Diversidad cultural, espíritu de convivencia” y se realizaron actividades como conferencias, un concurso de selfies para mostrar la diversidad de las plantillas, y se presentó el “Árbol de la diversidad” de ILUNION como símbolo que sostiene las diferencias y las mantiene unidas sobre las raíces de los valores de la tolerancia, la inclusión y el respeto.

En marzo de 2018, se celebró la Comisión Corporativa de Diversidad e Igualdad, formada por los miembros de los equipos de igualdad de cada una de las empresas. Esta comisión sustituyó en 2017 a la anterior Comisión Corporativa de Igualdad, ampliando su objeto hacia otras variables además de la discapacidad y género que se venían trabajando hasta este momento.

Las Comisiones de Igualdad y Antiacoso de las diferentes compañías del Grupo realizan la labor de seguimiento de las medidas de los Planes de Igualdad. En 2018, se atendieron 28 casos y se desarrollaron las consecuentes investigaciones, de los que dos casos se resolvieron con medidas disciplinarias (despido y suspensión de empleo y sueldo con cambio de servicio, respectivamente). El resto fueron considerados como conflictos.

## ACCESIBILIDAD UNIVERSAL: REQUISITO PREVIO

La accesibilidad juega un papel muy importante a la hora de generar entornos inclusivos y facilitar la integración del talento diverso. ILUNION garantiza la accesibilidad en todas sus dimensiones:

- Accesibilidad a los entornos: oficinas accesibles, análisis de accesibilidad y usabilidad en los centros de trabajo de manera continua, puestos y herramientas de trabajo adaptados, canales de comunicación accesibles internos (intranets, contenidos multimedia, boletines...) y externos (sitios web, entornos en la nube...), así como adaptaciones a necesidades personales específicas. ILUNION ha puesto en marcha 22 planes de accesibilidad para otros tantos centros de trabajo en 2018. Continúa en funcionamiento el proyecto Discwork de la sede de ILUNION de apoyo a trabajadores con necesidades y demandas básicas de su vida cotidiana en el entorno laboral.
- Unidades de Apoyo formadas por 17 profesionales de las ramas de Psicología, Trabajo Social, Educación Social, Relaciones Laborales, que posibilitan la adaptación de las personas con discapacidad a su centro y a su puesto de trabajo, para lograr su pleno desempeño profesional. En 2018 se ha elaborado un catálogo de medidas único para todas las empresas de ILUNION y se han celebrado en Sevilla unas jornadas conjuntas de trabajo de todos los miembros de las unidades de ajuste.
- Procedimiento interno de aseguramiento de la accesibilidad específico para programas y aplicaciones informáticas.

## DESARROLLO Y TALENTO

ILUNION apuesta por la gestión del talento interno y el desarrollo de su plantilla para ser una organización innovadora, creativa, adaptada a los mercados, responsable y sostenible en el tiempo, a la vez que contribuye a mejorar la empleabilidad de los trabajadores.

Anualmente pone en marcha planes de formación que combinan formación presencial y online, e impulsa planes de desarrollo profesional para perfiles de especial interés para la compañía a través del diseño de itinerarios que combinan formación y desempeño de puestos y funciones específicos.

|                                      | DIRECTIVOS | MANDOS INTERMEDIOS | RESTO DE CATEGORÍAS | TOTAL          |
|--------------------------------------|------------|--------------------|---------------------|----------------|
| HORAS DE FORMACIÓN                   | 1.074      | 4.050              | 185.108             | <b>190.231</b> |
| <b>HORAS DE FORMACIÓN / EMPLEADO</b> |            |                    |                     | <b>5,31</b>    |



**FORMACIÓN EN LENGUA DE SIGNOS**

En 2018, ILUNION Hotels formó a todos sus directivos en lengua de signos para facilitar la comunicación con sus trabajadores.

Esta iniciativa fue reconocida como pionera en el programa 'En Lengua de Signos' de La 2 de TVE.

## PLANES DE DESARROLLO

- ILUNION Contact Center ha puesto en marcha el Plan de Desarrollo Comercial para capacitar y favorecer el desarrollo profesional de trabajadores con potencial, con el objetivo de contar con un equipo comercial cualificado para afrontar con garantías de éxito nuevos proyectos. Se realizaron entrevistas a 13 candidatos y se seleccionaron tres de ellos que están participando en el itinerario del plan.
- ILUNION Lavanderías ha evolucionado el Programa de Gerentes en Formación al nuevo Programa de Desarrollo de Carrera Directiva, que contempla tres programas:
  - 1 Programa Desarrollo de Carrera Directiva Practicum, dirigido a personas con discapacidad recién graduadas.
  - 2 Programa Desarrollo de Carrera Directiva Junior, dirigido a personas con discapacidad universitarias y experiencia de 3 años en puestos de responsabilidad.
  - 3 Programa Desarrollo de Carrera Directiva Senior, dirigido a personas con discapacidad universitarias con más de 3 años de experiencia en gestión de personas.

En 2018, se ha incorporado una persona al programa de desarrollo directivo practicum y una persona al programa de desarrollo de carrera directiva junior.

## RECONOCIMIENTOS A LA PLANTILLA

- ILUNION Hotels celebró los III Premios Anuales de ILUNION Hotels a la profesionalidad y el esfuerzo de los mejores trabajadores y establecimientos de la cadena hotelera, concedidos a los hoteles: ILUNION Sancti Petri, ILUNION Calas de Conil, ILUNION Mérida Palace e ILUNION Bilbao.
- ILUNION Contact Center celebró la II Convocatoria de los Premios a los Mejores Agentes que fueron concedidos a 10 personas de los distintos centros y servicios de la compañía.
- En el marco de las XXXV Jornadas de Dirección de ILUNION Lavanderías y Servicios a la Hostelería se reconoció a:
  - ILUNION Lavanderías Málaga como la *“Mejor evolución económica”*
  - ILUNION Santiago de Compostela como la *“Mejor evolución en procesos y calidad en el empleo”*.

## DIÁLOGO, SATISFACCIÓN Y COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES

Las empresas de ILUNION cuentan con Comités de Empresa o Delegados de Personal que desarrollan la representación de los trabajadores y el diálogo con la compañía. En los casos en que no existen estas figuras, el diálogo se realiza a través de otros mecanismos como la encuesta de clima laboral, las asambleas informativas (dos al año), focus groups y también a través de los comités de seguridad y salud. La totalidad de la plantilla en España (el 99,5% del total) está cubierta por convenios colectivos.

En 2018, ILUNION ha llevado a cabo la encuesta de clima laboral y ha implantado un cuestionario estandarizado para todas las compañías que incorpora, a la vez, una sección configurable en función de las características del sector, de la plantilla, etc.

En materia de conciliación, las empresas de ILUNION cuentan con un catálogo de medidas tales como jornada flexible, teletrabajo o permisos retribuidos, entre otras. Las sociedades Grupo ILUNION, ILUNION Textil e ILUNION Reciclados cuentan con la Certificación de Empresa Familiarmente Responsable (EFR).

## PREVENCIÓN, SALUD Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES

ILUNION tiene como prioridad la prevención de riesgos laborales, la vigilancia de la salud y la seguridad de las personas:

| INDICADORES                         | HOMBRES | MUJERES | TOTAL            |
|-------------------------------------|---------|---------|------------------|
| Nº accidentes                       | 1.284   | 1.095   | <b>2.379</b>     |
| Índice de frecuencia                | 36,67   | 35,55   | <b>36,18</b>     |
| Índice de gravedad                  | 1,16    | 1,27    | <b>1,21</b>      |
| Nº casos enfermedades profesionales | 14      | 10      | <b>24</b>        |
| <b>ABSENTISMO (HORAS)</b>           |         |         | <b>4.906.653</b> |

Las empresas de ILUNION llevan a cabo evaluaciones de riesgos ergonómicos y de riesgos psicosociales específicos, destacando la actividad de ILUNION Servicios Industriales, ILUNION Lavanderías, ILUNION Reciclados e ILUNION Sociosanitario.

### SEGURIDAD Y SALUD

- El 47,7% de las empresas de ILUNION cuentan con la Certificación OHSAS 18001.
- +20 procesos de auditorías anuales de los sistemas de gestión de PRL.
- ILUNION Sociosanitario, primera del sector sociosanitario en obtener el certificado de Empresa Saludable.
- Premio FREMAP a las empresas con baja siniestralidad laboral para ILUNION Contact Center.

PROYECTO CAMINA VALORES  
DE ILUNION SOCIO SANITARIO E  
ILUNION FISIOTERAPIA Y SALUD

Para fomentar un entorno laboral saludable orientado a proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de sus trabajadores. En el proyecto se fijan distintos retos grupales e individuales, relacionados con los valores de la empresa. Algunos de los hitos en 2018 fueron:

- Solidaridad (mayo): entre todos los trabajadores participantes del proyecto llegaron a más de 10 millones de pasos.
- Honestidad (junio): cada participante se comprometió a llegar al menos a 72.000 pasos semanales.
- Respeto (julio): cada participante se comprometió a llegar a 310.000 pasos en el mes.

PARTICIPACIÓN EN  
CARRERAS POPULARES

Más de 500 trabajadores de ILUNION participaron en 2018 en la 18ª edición de la Carrera de las Empresas. Además, se ha participado en otras carreras como la carrera FEDER, la carrera de la mujer, y la carrera Liberty.



CAMPAÑA ILUSIÓN POR  
UNA VIDA SALUDABLE

En las sedes de Madrid y Sevilla, y para trabajadores de todas las compañías, se han celebrado diversos talleres, charlas y sesiones informativas sobre temáticas relacionadas con el bienestar psicoemocional, el ejercicio físico, la nutrición y la detección precoz del cáncer de mama.

# CLIENTES

EL 69,2% de las empresas de ILUNION cuentan con la certificación ISO 9001 de Gestión de Calidad y con una política de calidad adaptada a cada perfil de negocio en la que se adquieren compromisos para la mejora continua de la satisfacción de los clientes mediante el establecimiento de procedimientos de trabajo orientados a atender sus expectativas de la forma más eficiente posible. Las compañías certificadas disponen de un procedimiento propio para la gestión de reclamaciones y quejas en el que se detallan los canales de recepción y el mecanismo de evaluación, tratamiento y resolución de las mismas.

LA INNOVACIÓN APLICADA  
AL CLIENTE PERMITE PRESTAR  
UN SERVICIO DE CALIDAD Y EXCELENCIA

69,2% empresas ILUNION certificadas en ISO 9001

356 quejas y 87% cerradas con éxito

## SENSIBILIZACIÓN

ILUNION Lavanderías recomienda a sus clientes sustituir los flejes de plástico por sacas textiles y favorecer la Economía Circular

ILUNION asesora a sus clientes para el cumplimiento de la normativa de empleo de personas con discapacidad y sus medidas alternativas.

## SOSTENIBILIDAD

Todos los establecimientos de ILUNION Hotels cuentan con la certificación QSostenible Evolution y el 84,6% con la certificación Travelife.

ILUNION Lavanderías ha obtenido la certificación UNE-EN 14065 de control de biocontaminación en textiles.

## PROYECTO SERENA

En enero de 2018 se lanzó el nuevo servicio SERENA, un sistema de Teleasistencia en movilidad prestado por ILUNION Sociosanitario a través de las líneas de telefonía móvil de Orange dando cobertura en todo el ámbito nacional dentro y fuera del hogar. Asegura una atención permanente y ofrece respuesta inmediata ante las diversas eventualidades que se pudieran producir, proporcionando atenciones personalizadas que mejoran las condiciones de seguridad y compañía en la vida cotidiana, potenciando la independencia.

Se trata, por tanto, de un servicio para un usuario mayor que quiere mantener su plena autonomía fuera de casa pero que se siente más seguro sabiendo que tiene un servicio profesional de atención en caso de necesidad. Permite a los familiares hacer seguimiento de la evolución y la atención recibida mediante una App que incluye, entre otras funcionalidades, servicio de geolocalización y comunicación vía chat.

## PROYECTO TRANSMICABLE

ILUNION Tecnología y Accesibilidad ha colaborado con el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), Transmilenio S.A. y Cable Móvil, en la accesibilidad del primer teleférico de transporte público de Bogotá (Colombia). El objetivo de este proyecto es que las 163 cabinas del teleférico sean plenamente accesibles para personas con movilidad reducida, para personas con otra discapacidad, mujeres embarazadas, niños y ancianos. Este primer teleférico de transporte público contará con cuatro estaciones a lo largo de una línea de 3,34 kilómetros y permitirá recorrer en 13 minutos una distancia que por vía terrestre requiere de una hora.

## EVENTO DE RECONOCIMIENTO A LOS CLIENTES QUE APUESTAN POR LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

ILUNION Tecnología y Accesibilidad ha celebrado un acto de reconocimiento para 36 clientes por su compromiso y su trabajo para favorecer la accesibilidad en sus compañías a través del desarrollo de acciones en el ámbito de la accesibilidad tecnológica o en el entorno físico, dirigidas a sus trabajadores y/o para sus sistemas de gestión, tales como formación, sensibilización, mejora de procedimientos, etc.

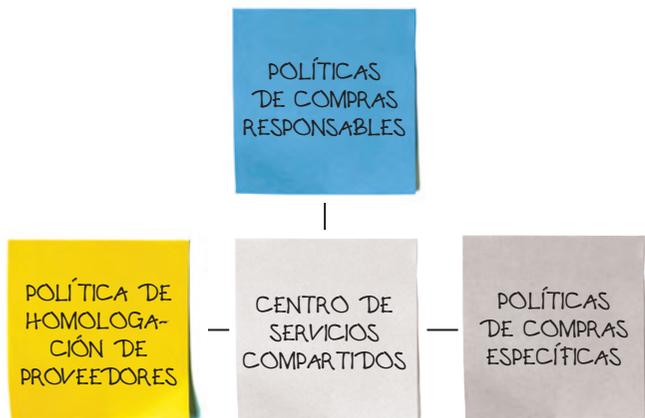
## CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

El 87% de las personas usuarias del Servicios SERENA encuestadas calificó el servicio como bueno o muy bueno y el 96% declaró que se sentían más tranquilos y seguros al contratar el servicio.

ILUNION Contact Center ha registrado 123 felicitaciones de clientes.

# PROVEEDORES

ILUNION está implantando el proyecto de digitalización de compras y desarrollando un modelo de compras responsables que le permita impulsar los aspectos de la sostenibilidad a lo largo de su cadena de valor.



Las compras gestionadas a través del Centro de Servicios Compartidos y a partir de un determinado importe, se gestionan a través de una plataforma de licitación de compras centralizada que facilita el acceso a la información, aporta transparencia al proceso de contratación y asegura la trazabilidad de la información. En 2018, se ha extendido el uso de esta plataforma a nuevas categorías de compra a través de catálogos.

## VOLUMEN DE COMPRAS (M€)

| España (M€)                    | Colombia (M€) | OCDE (M€) | no OCDE (M€) | TOTAL (M€)   |
|--------------------------------|---------------|-----------|--------------|--------------|
| 305,15                         | 6,02          | 9,06      | 3,77         | 324          |
| <b>Nº TOTAL DE PROVEEDORES</b> |               |           |              | <b>9.212</b> |

## COMPRAS RESPONSABLES

ILUNION aplica criterios de preferencia a favor de aquellas propuestas promovidas por empresas que emplean a personas con discapacidad y/o que desarrollan actuaciones en materia de accesibilidad universal y diseño para todos a nivel de entornos físicos y/o virtuales, o desarrollan productos y servicios accesibles.

## RECONOCIMIENTOS

Facility Services recibió uno de los galardones “Good Practice a Proveedores” en los premios de la International Facility Management Association, IFMA, por implantar ‘Facility Management’ en la sede corporativa de Samsung.

# COMUNIDAD

ILUNION cultiva relaciones de confianza y colaboración con las comunidades en las que tiene presencia.

## ACCIONES DE RECAUDACIÓN DE FONDOS

- ILUNION Retail destinó 3.623 euros, el 4% de la facturación del Día Mundial de la Lucha Contra el Cáncer, a la Asociación Española Contra el Cáncer.

## ACCIONES DE RECAUDACIÓN DE MATERIALES

- ILUNION Retail participa de la Campaña Solidaria de Recogida de Juguetes y Libros con 1.809 libros y 35 juguetes donados a 33 hospitales de España, por un valor de 13.479 euros.
- Donación de 30 jaulas llenas de juguetes a la Asociación Traperos de Emaús Madrid durante la Campaña de Navidad para niños en situación de vulnerabilidad y en riesgo de exclusión social de la Comunidad de Madrid.

## PATROCINIO CON FINES SOCIALES

- ILUNION, junto la Fundación ONCE, es patrocinador oficial del equipo de baloncesto en silla de ruedas, Club Deportivo Básico por la Normalización, que ocupa el primer puesto en el Ranking Europeo de Clubes de Baloncesto en Silla de Ruedas. Dicho patrocinio facilita el desarrollo de las actividades deportivas de este equipo no profesional que compite en la máxima categoría de la disciplina, División de Honor de la Liga Nacional.
- ILUNION Reciclados patrocina los equipos infantil y alevín del Club Deportivo Bañesala de Fútbol Sala.

## ACCIONES DE EMPLEABILIDAD

- ILUNION Reciclados colabora con el Centro de Educación Especial de Astorga para acoger en prácticas a un alumno con Síndrome de Down y proporcionarle una primera experiencia profesional.
- ILUNION Hotels colabora con la Fundación a la Par en Madrid y con la Fundación Síndrome de Down País Vasco en Bilbao para la realización de prácticas de formación a estudiantes con discapacidad intelectual.

# ALIANZAS

Un rasgo característico de ILUNION es su apuesta firme por el establecimiento de alianzas con aquellas empresas, administraciones y otras organizaciones que, compartiendo nuestros valores, quieran desarrollar iniciativas y proyectos conjuntos que multipliquen los impactos y contribuyan a crear una economía más inclusiva.



IMPULSO DEL PROGRAMA IBEROAMERICANO SOBRE DISCAPACIDAD

ACUERDOS DE COLABORACIÓN

En colaboración con la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB). El objetivo de este programa es favorecer la inclusión plena de más de 90 millones de personas con discapacidad de los 22 países que conforman la región Iberoamericana, de los que el 80% enfrenta algún tipo de obstáculo para su plena inclusión en la vida política, económica y social, siendo las mujeres las más afectadas por esta exclusión.

- ILUNION HOTELS CON AUTISMO ESPAÑA Y CON LA FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE FIBROSIS QUÍSTICA  
Los acuerdos establecen un marco de condiciones preferentes para los miembros de ambas entidades. Además, con Autismo España, se colaborará en el desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre, y otras acciones de carácter social.
- ILUNION HOTELS CON ITF WHEELCHAIR - FUNDACIÓN EMILIO SÁNCHEZ VICARIO  
ILUNION Hotels ha sido la cadena oficial de la VII edición del ITF Wheelchair Fundación Emilio Sánchez Vicario, un torneo que apuesta por la inclusión y el deporte para todos.

## PROYECTOS

- “SUMMER EXPERIENCE” DE ILUNION CAPITAL HUMANO.  
En colaboración con Banco Santander y Fundación Universia. Banco Santander reserva el 10% de las prácticas formativas de estudiantes en su centro corporativo para universitarios con discapacidad haciendo posible que puedan completar su formación académica con una experiencia de empresa durante los meses de verano. En 2018, participaron 39 personas con discapacidad, ampliando 7 de ellas a contratos por plazo de un año.
- APP MAP ACCESIBLE DE LA FUNDACIÓN TELEFÓNICA, EN COLABORACIÓN CON ILUNION TECNOLOGÍA Y ACCESIBILIDAD Y COCEMFE.  
Plataforma colaborativa para detectar y hacer visibles los equipamientos en calles, parkings, polideportivos, edificios, etc. Más de 4.623 personas se han descargado la aplicación y más de 22.508 sitios han sido evaluados. Además de los lugares subidos por los propios usuarios de la App, se han incorporado 14 datasets de organismos oficiales como el Ministerio de Agricultura y Medioambiente y Ayuntamientos, aprovechando el esfuerzo de estas entidades por publicar esta información.
- DLNGO DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL.  
ILUNION Tecnología y Accesibilidad junto a otras 8 entidades de países europeos colaboran en este proyecto cuyo objetivo es mejorar las competencias de alfabetización digital de los profesionales de las entidades sin ánimo de lucro, para que puedan enseñar a personas vulnerables conceptos y habilidades informáticas básicas que les permita desarrollar nuevas oportunidades sociales y económicas.

## CONVENIOS DE COLABORACIÓN

ILUNION mantiene convenios de colaboración con las Administraciones Públicas y las entidades del Tercer Sector para seguir avanzando en la inclusión de las personas con discapacidad y en riesgo de exclusión. Continúan vigentes los firmados con Cruz Roja Española, Fundación Integra y la Federación del Secretariado Gitano, así como el Convenio con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para la integración laboral de mujeres víctimas de violencia de género. En 2018, se incorporaron a la plantilla de ILUNION 27 mujeres víctimas de violencia de género y con discapacidad. Además, se firmaron tres nuevos acuerdos:

- Con la Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid para la inserción de mujeres mayores de 45 años y con discapacidad.
- Con la Federación Red Acoge para la participación en el Proyecto de Sensibilización y Medición en la Gestión de la Diversidad Cultural de los Entornos Laborales y adhesión a la red.
- Con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para la participación en el Proyecto Europeo “Advancing in LGBTI Diversity Management in the public and private sector”.



EMISIONES

ECONOMÍA CIRCULAR

ENERGÍA

GESTIÓN AMBIENTAL

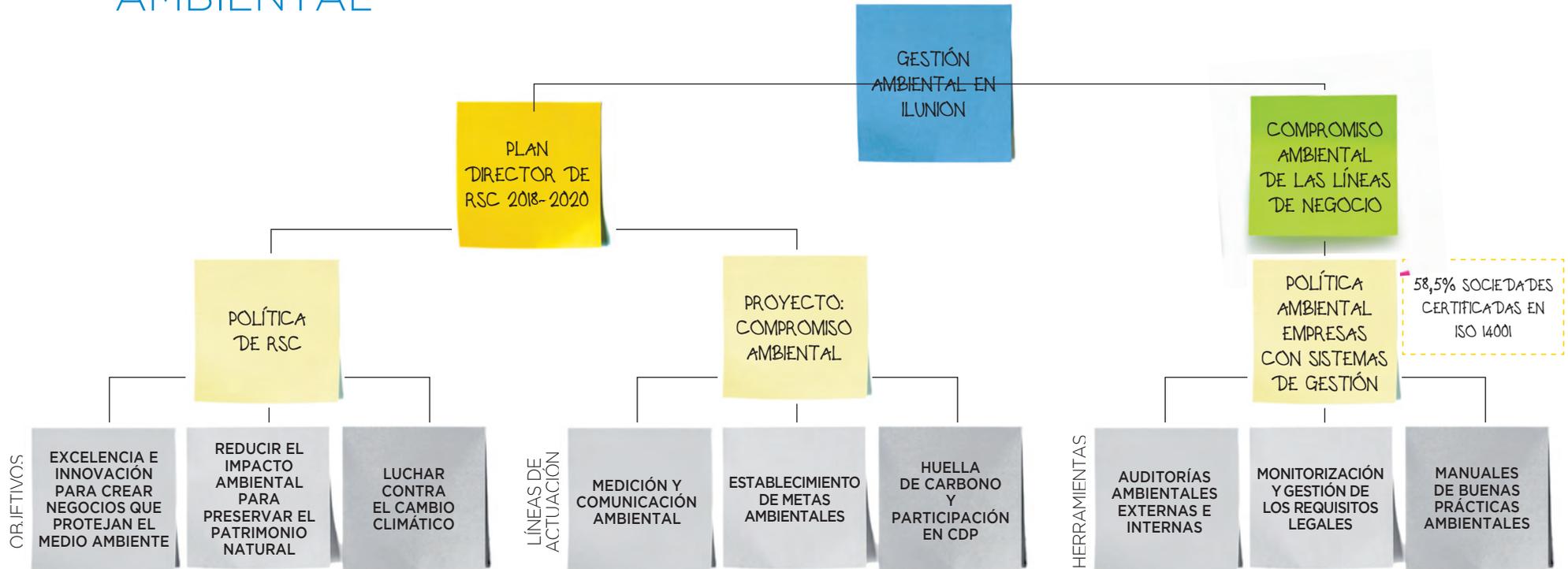
CAMBIO CLIMÁTICO

AGUA

AGUA

COMPROMISO MEDIO AMBIENTAL  
IV

# GESTIÓN AMBIENTAL



La protección del medio ambiente, la lucha contra el cambio climático y la introducción de mejoras e innovaciones que permitan reducir el impacto ambiental son aspectos centrales del compromiso de ILUNION con la creación de valor compartido.

Atendiendo a la diversidad de la naturaleza de las actividades empresariales que desarrollan las empresas de ILUNION, las líneas de gestión ambiental se adoptan y desarrollan de acuerdo con el impacto generado por cada una de ellas contribuyendo, de manera conjunta, a la consecución de los objetivos ambientales establecidos en la política de RSC.

## ECONOMÍA CIRCULAR

ILUNION impulsa la economía circular a través de la utilización eficiente de los recursos, la recuperación y la reutilización de los materiales empleados en el desarrollo de su actividad y de otros agentes de la cadena de suministro e incluso de sus clientes.

|   |  |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
| <p><b>ILUNION Reciclados</b></p> <p>Valoriza todos los componentes de los RAEE's.</p>  | <p><b>ILUNION IT Services</b></p>  <p>Remanufactura y/o regenera de cartuchos de impresión.</p> | <p><b>ILUNION Sociosamitario</b></p>  <p>Reutiliza y recicla elementos de sus proveedores como los terminales y ordenadores.</p> | <p><b>ILUNION Lavanderías</b></p> <p>Propone a sus clientes a la sustitución de las bolsas de plástico para el envío de ropa en sacas reutilizables.</p>  | <p><b>ILUNION Hotels</b></p> <p>Recoge aceite usado de cocina para su utilización como biodiesel.</p>  |
|---|--|---|--|---|

### HITOS 2018

ILUNION Reciclados crea una línea de tratamientos de televisores planos con el objetivo de garantizar un correcto tratamiento y descontaminación del residuo.

# ENERGÍA

Bajo un enfoque de mejora continua, las empresas de ILUNION trabajan para optimizar sus procesos e instalaciones buscando la eficiencia y la reducción del consumo energético. Estas medidas están alineadas con los objetivos de minimización del uso de la energía establecidos anualmente por las compañías.



## HITOS 2018

- ILUNION Lavanderías e ILUNION Hotels, empresas que consumen más del 90% de la energía de ILUNION, han puesto en marcha un Plan de Eficiencia Energética con objeto de reducir el consumo energético y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).
- ILUNION IT Services ha conseguido reducir el consumo eléctrico por empleado un 28,3% respecto a 2017.

## INSTALACIÓN DE BATERÍA DE CONDENSADORES

ILUNION Contact Center ha instalado una batería de condensadores en el edificio de Julián Camarillo-45 que actuará sobre el consumo de climatización minimizando la demanda de energía reactiva de la red. Esta iniciativa permitirá reducir la factura eléctrica entre un 7%-20%.

## PUESTA EN MARCHA DEL PLAN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

ILUNION Lavanderías, la empresa más intensiva en el consumo de energía de ILUNION, ha puesto en marcha un Plan de Eficiencia Energética con objeto de minimizar el uso de la energía y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Estas medidas están encaminadas a mejorar la eficiencia energética de sus instalaciones y de sus procesos mediante la sustitución de los equipos por otros más eficientes, la realización de ajustes en el proceso productivo y la apuesta por el uso de energías renovables (implementación de una planta solar fotovoltaica).

# EMISIONES Y CAMBIO CLIMÁTICO

A través de su política de RSC, ILUNION adquiere el compromiso de mitigar el cambio climático y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Además, la compañía se ha comprometido a formar parte de la iniciativa Carbon Disclosure Project (CDP).

ILUNION concentra sus esfuerzos en reducir gradualmente su intensidad de emisiones de GEI, mejorando la eficiencia energética de sus actividades e instalaciones e impulsando el uso de tecnologías renovables.



ILUNION Lavanderías  
0,46 Tn CO<sub>2</sub>e / Tn ropa tratada  
-4% respecto a 2017



ILUNION Facility Services  
3.532,18 Tn CO<sub>2</sub>e  
-10,4% respecto a 2017



ILUNION Hotels  
13,2 Kg CO<sub>2</sub>e / Pernocta  
-16% respecto a 2017

# AGUA

El agua es un recurso natural básico e insustituible en algunas de las actividades que desarrolla ILUNION, especialmente para la División Hotelera y Hospitalaria que consume más de 95% del agua del grupo. Consciente de esta dependencia y de los riesgos derivados de la escasez de agua, las empresas apuestan por explorar nuevas medidas de innovación tecnológica que permitan reducir el volumen de agua consumida en sus procesos e instalaciones.



CONSUMO DE AGUA (M3) 2.701.695,8





ANEXOS

# ANEXO I

## INDICADORES DE DESEMPEÑO

| <b>ECONÓMICO - FINANCIERO</b> | <b>2018</b> | <b>2017</b> | <b>Variación</b> |
|-------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| Ventas (M€)                   | 925,2       | 847,2       | 9,2%             |
| EBITDA (M€)                   | 72,9        | 54,4        | 34,0%            |
| Resultado de explotación (M€) | 41          | 18,5        | 121,9%           |
| Volumen de compras (M€)       | 324         | 297,5       | 8,9%             |
| Número de proveedores         | 9.212       | 5.349       | 72,2%            |

| <b>PERSONAS</b>  | <b>2018</b> | <b>2017</b> | <b>Variación</b> |
|--|-------------|-------------|------------------|
| Número total de empleados                              | 35.800      | 34.679      | 3,2%             |
| % Empleados con discapacidad                           | 41,3%       | 40,6%       | 1,7%             |
| <sup>(1)</sup> % Empleados con especiales dificultades | 13,4%       | 12,9%       | 3,9%             |
| Empleos creados  | 1.121       | 1.581       | -29,1%           |
| Empleados creados para PCD                             | 720         | 1.597       | -54,9%           |
| % Mujeres en plantilla                                 | 50,1%       | 53%         | -5,5%            |
| <sup>(2)</sup> % Mujeres con discapacidad              | 35,6%       | 33%         | 7,6%             |
| % Empleados con contrato indefinido                    | 61,4%       | 62%         | -1,1%            |
| Número de centros de trabajo                           | 493         | 479         | 2,9%             |
| Número de centros especiales de empleo                 | 273         | 258         | 5,8%             |
| Horas de formación totales                             | 190.231     | 130.486     | 45,8%            |
| <sup>(3)</sup> N° accidentes                           | 2.379       | --          | --               |
| <sup>(4)</sup> Índice de frecuencia                    | 36,2%       | --          | --               |
| <sup>(5)</sup> Índice de gravedad                      | 1,2%        | --          | --               |
| <sup>(6)</sup> Horas de absentismo                     | 4.906.653   | --          | --               |
| % Empresas certificadas en OHSAS 18001                 | 47,7%       | 66,7%       | --               |

| <sup>(7)</sup> MEDIOAMBIENTAL  | 2018        | 2017        | Variación |
|--|-------------|-------------|-----------|
| % Empresas del Grupo certificadas en ISO 14001   | 58,5%       | 80,8%       | --        |
| % Empresas del Grupo certificadas en ISO 9001  | 69,2%       | 95,8%       | --        |
| Consumo de energía (kWh)   | 512.280,2   | 449.846,3   | --        |
| Consumo directo de energía (kWh)   | 507.543     | --          | --        |
| Consumo indirecto de energía (kWh)   | 4.737,2     | --          | --        |
| Consumo de agua (m <sup>3</sup> )  | 2.701.695,8 | 2.569.265,0 | --        |
| <sup>(8)</sup> Emisiones de GEI - ILUNION Hotels<br>(Kg CO <sub>2</sub> e/pernocta)      | 13,2        | 15,7        | -16%      |
| <sup>(9)</sup> Emisiones de GEI - ILUNION Lavanderías<br>(Tn CO <sub>2</sub> e/ Tn ropa) | 0,46        | 0,48        | -4%       |
| <sup>(10)</sup> Emisiones de GEI - ILUNION Facility Services<br>(Tn CO <sub>2</sub> e)   | 3.532,18    | 3.943,23    | -10,4%    |

- (1) Indicador calculado sobre el total de empleados. Empleados con discapacidad psíquica – personas con parálisis cerebral, con enfermedad mental o discapacidad intelectual con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33%, y empleados con discapacidad física o sensorial con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 65%.
- (2) Indicador calculado sobre el número de mujeres empleadas.
- (3) Número de accidentes de trabajo con baja durante 2018, incluidos los accidentes in itinere. (Datos facilitados por las Mutuas FREMAP y UMIVALE). No se dispone de datos para 2017 al modificar la metodología de cálculo.
- (4) Índice de frecuencia: N° accidentes de trabajo con baja (no se incluyen los accidentes in itinere ni recaídas) / N° horas trabajadas x 106. No se dispone de datos para 2017 al modificar la metodología de cálculo.
- (5) Índice de gravedad: N° jornadas perdidas por accidentes con baja (no se incluyen los accidentes in itinere ni recaídas) / N° horas trabajadas x 103. No se dispone de datos para 2017 al modificar la metodología de cálculo.
- (6) No se dispone de datos para 2017 al modificar la metodología de cálculo.
- (7) Los indicadores medioambientales de 2018 no son comparables a los de 2017 ya que tienen un alcance diferente.
- (8) Emisiones de alcance 1, 2 y 3.
- (9) Emisiones de alcance 1 y 2.
- (10) Emisiones de alcance 1 y 2.

## ANEXO II

### SOBRE ESTE INFORME

El presente informe recoge las claves esenciales del modelo de negocio y de gobierno de ILUNION, los principales compromisos de la organización en el ámbito de la Responsabilidad Corporativa y la Sostenibilidad, sus principales magnitudes, indicadores e hitos alcanzados durante 2018, así como una recopilación de algunas de las iniciativas más significativas desarrolladas por las empresas que forman parte del Grupo.

De manera más exhaustiva, la información sobre aspectos no financieros del negocio de ILUNION pueden encontrarse en los respectivos estados consolidados de información no financiera de la ONCE y la Fundación ONCE, accionistas de ILUNION y de los cuales es una sociedad dependiente. Dichos estados han sido elaborados de acuerdo a los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de Información no Financiera y Diversidad.

### MATERIALIDAD

Para la realización de este Informe de Valor Compartido 2018 ILUNION ha desarrollado un nuevo estudio de materialidad con el objetivo de medir el alineamiento entre los impactos de la organización a nivel externo e interno y las expectativas de sus grupos de interés, respecto de los asuntos de sostenibilidad.

El estudio ha consistido en un proceso de determinación previa de los asuntos a consultar, entrevistas en profundidad a nivel interno y una consulta online con una participación de más de 270 personas de dentro y fuera de la organización (incluyendo trabajadores cualificados, proveedores, clientes, socios, organizaciones sociales y plataformas sectoriales).

Los resultados muestran un alineamiento casi absoluto en el orden de prioridades estratégicas en los temas de sostenibilidad, apareciendo en la parte superior aquellos vinculados con el proyecto de inclusión laboral de personas con discapacidad:

- 1 Compromiso con la Discapacidad
- 2 Inclusión y Discapacidad como elementos diferenciadores frente a competidores
- 3 Respeto a los Derechos Humanos
- 4 ILUNION como promotor de la Economía Inclusiva
- 5 Accesibilidad Universal
- 6 Transmisión de valores y compromiso social a los trabajadores

A continuación, con prioridad alta, se encuentran los siguientes asuntos:

- 7 Políticas de igualdad de género y diversidad
- 8 Uso y utilización de agua
- 9 Eficiencia energética y gestión de emisiones
- 10 Prevención y reducción de residuos
- 11 Lucha contra la corrupción y el soborno



# grupo social **ONCE**

---

