



EL ESFUERZO 2019

LA RESPONSABILIDAD



ESTEMOS DONDE ESTEMOS NOS UNE



EL POSITIVISMO



Informe de Valor Compartido



ÍNDICE



CARTAS

MIGUEL CARBALLEDA, PRESIDENTE	04
ALEJANDRO OÑORO, CONSEJERO DELEGADO	06

ILUNION: UN PROYECTO DE FUTURO08

MODELO DE NEGOCIO: COMPETITIVIDAD E IMPACTO SOCIAL	08
UN GRUPO, CINCO DIVISIONES	10
EL AÑO EN CIFRAS	12
HITOS 2019	15
ESTRATEGIA: PERSONAS, TRANSFORMACIÓN Y EXCELENCIA	16
COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	17
CONTRIBUCIÓN A LOS ODS	18

GOBIERNO RESPONSABLE20

ÓRGANOS DE GOBIERNO	20
PALANCAS DE GESTIÓN RESPONSABLE	23

UN FUTURO COMÚN: CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA INCLUSIVA26

PERSONAS	26
CLIENTES	32
PROVEEDORES	33
ALIANZAS	34
COMUNIDAD	35

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL.....38

EMPRESAS INCLUSIVAS Y RESPONSABLES ..43

ILUNION LAVANDERÍAS	44
ILUNION HOTELES	46
ILUNION SOCIO SANITARIO	48

SOBRE ESTE INFORME50

CARTAS

MIGUEL CARBALLEDA PRESIDENTE

Permíteme que te dé la bienvenida a este Informe de Valor Compartido 2019 del Grupo Social ONCE, que tiene un componente muy especial. Escribo estas líneas confinado en casa, por suerte al lado de mi gente, pero ocupado y preocupado por la realidad que atravesamos en medio de una dura pandemia no conocida en nuestras generaciones, pero que será difícil de olvidar.

“Una realidad a la que el Grupo Social ONCE, individual y colectivamente, se ha enfrentado con nuestra mayor palanca de acción en 82 años ya de existencia: con la rotunda ilusión y la creencia firme de que esto lo superamos como hemos hecho siempre ante la adversidad, unidos, trabajando, sumando y siendo solidarios con quienes más lo necesitan.

En estas líneas se refleja la solidez social y económica con la que el Grupo Social ONCE cerró el ejercicio 2019. Visto ahora, son solo datos y realidades cotidianas pero, sin duda, muestran una situación que nos ha permitido afrontar la pandemia y sus efectos para nuestro entorno con algunas garantías y poder extender nuestra solidaridad a la ciudadanía desde todas las áreas: desde ONCE, ofreciendo cobertura a más de 72.000 personas ciegas afiliadas a la Organización, especialmente a los 14.000 mayores de 60 años que viven solos, a 7.500 estudiantes ciegos –que lograron finalizar sus cursos- y a otras realidades; desde Fundación ONCE, impulsando voluntariado social esencial en esos días y manteniendo el empleo y la formación como claves; o desde Ilunion, con mil compañeros –muchos con discapacidad- trabajando esos días duros –con toda la profesionalidad del mundo para lavar la ropa de los hospitales o residencias de mayores, realizando la limpieza de los mismos, o cediendo nuestros hoteles y otros centros para enfermos y sanitarios. Como os decía arriba, ante la fortaleza con la que el Coronavirus, la Covid-19, ha golpeado a nuestra sociedad, a nuestras familias, a nuestros amigos y conocidos (para quienes queremos hacer llegar nuestro más solidario y cariñoso recuerdo) os presentamos unos datos que son solo eso, datos, cifras y realidades que, sin embargo, nos han permitido llegar hasta aquí y afrontar con más garantías como Institución nuestros retos de presente (y este del Covid-19 ha sido de los grandes), y también de futuro.



“De ahí nuestra insistencia en un concepto que, aún sin saberlo hace más de 80 años, nuestros mayores convirtieron también en una razón de ser de nuestra Institución y de nuestra tarea diaria: Iguales, para hoy, para mañana, en el empleo, en la educación, en la formación, en el ocio, en la cultura, en el deporte y en todos los ámbitos de la vida. Iguales como objetivo para, desde la diferencia de cada uno y el máximo respeto a las personas, ser iguales en derechos.

En un país que se enfrenta al paro como el más grave de nuestros problemas, nuestra mayor satisfacción es haber logrado siquiera paliar en parte sus efectos, arrancando de la inactividad en el año 2019 a un total de 11.340 personas, de las que 10.784 tienen discapacidad, mientras que 4.918 de estos puestos han sido ocupados por mujeres. Y, además, sumamos 935 contratos indefinidos que hemos hecho a agentes vendedores de la ONCE, todos ellos personas con discapacidad. Dejen que eche un poco la vista atrás para contarles que, en el periodo 2010-2019, el Grupo Social ONCE ha impulsado un total de 78.903 puestos de trabajo para quienes lo tienen más difícil, 78.903 historias de vida e inclusión real. Más rotundo, si me permiten: hemos sido capaces de crear 22 empleos diarios para personas con discapacidad en los últimos 10 años, algo que nos hace sentirnos razonablemente satisfecho. Y lo hemos hecho con nuestro esfuerzo directo de generación de empleo pero, sobre todo, con la formación y educación y con la colaboración de muchas empresas e instituciones que han visto en las personas con discapacidad unos ciudadanos más a quienes valorar por su talento y su capacidad para trabajar. Sin ellos no habría sido posible.

Nosotros tratamos de dar ejemplo y, en 2019, el Grupo Social ONCE concluyó con 72.693 trabajadores, de los que un 58% tenemos alguna discapacidad; y más de un 42% son mujeres. Somos el cuarto mayor empleador estatal no público y, en personas con discapacidad, el primero en España y en el mundo. De cada 277 personas que tienen la suerte de tener un empleo en nuestro país, una trabaja con nosotros.

Y todo ello, como ya conocen, lo hacemos con el mejor modelo de gestión de juego responsable que se conoce, que nos permite lograr unos ingresos que se destinan íntegramente a acción social. En 2019, los ingresos por las ventas de cupones y el resto de loterías de la Organización crecieron un 4,4%, mientras que las ventas de nuestras empresas sociales Ilunion lo hicieron un 5,8%, dos datos muy esperanzadores, de los que en el informe pueden ver más información.

Esto nos permitió que el Grupo Social ONCE destinara en 2019 un total de 265,1 millones de euros directos a inversión social dirigida a personas ciegas o con otras discapacidades. Desde ONCE, hemos dado acogida a 3.202 personas que perdieron la vista en 2019 y les hemos facilitado una atención personalizada, a su medida; hemos entregado 131 perros guía; o incluido en las aulas a 7.495 alumnos ciegos o con discapacidad visual grave; Fundación ONCE ha aprobado 2.116 proyectos de formación, accesibilidad y empleo para personas con discapacidad y distribuido como lluvia fina 104 millones de euros para hacerlo posible; y desde Ilunion hemos realizado una inversión de 63,8 millones de euros para seguir creciendo.

Cierro estas líneas justo cuando conocemos que los vendedores y vendedoras de la ONCE, nuestros 19.000 centinelas de la ilusión, vuelven a las calles después de tres meses de inactividad y confinamiento; y que nuestras empresas y Fundación ONCE van retomando poco a poco, muy despacio, su tarea. La incertidumbre de futuro es grande pero el compromiso del Grupo Social ONCE y de sus gentes es aún mayor.

Salimos a las calles de nuevo con una colección de 46,5 millones de cupones, uno por ciudadano español, para dar las gracias a todos al grito de **#LallusiónPuedeConTodo**.

En el Grupo Social ONCE lo sabemos bien porque lo hacemos posible una y otra vez. Y volveremos a reconquistar las calles y a ganarnos el futuro, para compartirlo con toda la sociedad.

ALEJANDRO OÑORO

CONSEJERO DELEGADO

En diciembre de 2019, ILUNION cumplió un lustro. Las empresas del Grupo Social ONCE (GSO) habían recorrido su primer quinquenio superando las mejores previsiones.

El Grupo venía siguiendo una senda de crecimiento sostenido gracias a la consolidación de sus empresas en sectores donde son ampliamente reconocidas no sólo por su valor social sino por su capacidad de respuesta y fiabilidad en el servicio. Nuestra marca habla de compromiso social, servicio integral y soluciones competitivas y la respuesta del mercado así nos lo confirmaba con un crecimiento en las ventas de 2019 de casi un 6% más que en el ejercicio anterior, situándose en 978,8 M€, y un ebitda de 61,8 M€.



Unos resultados con un impacto social concreto: 2.107 nuevos empleos, de los cuales 572 fueron para personas con discapacidad. Continuábamos cumpliendo nuestra misión.

La pandemia provocada por el coronavirus nos ha obligado a recomponernos para ser capaces de apuntalar el empleo y nuestras empresas, con la satisfacción de poder llevar nuestra ayuda a un gran número de entidades y ciudadanos de nuestro país.

Hemos dado lo mejor de nosotros mismos: en nuestras residencias de mayores, en nuestros hoteles medicalizados y al servicio del personal sanitario, en nuestras lavanderías hospitalarias, en nuestros servicios de asistencia telefónica, como el de atención de familiares del hospital de IFEMA y los de información y emergencias sobre COVID19, en los servicios de limpieza y seguridad de hospitales, residencias, supermercados, centros de abastecimiento.

“ A todos los trabajadores que habéis hecho vuestro el reto de ILUNION con una sonrisa, ¡¡¡GRACIAS!!!

Hemos logrado encajar el golpe y ahora vamos a empezar a reconstruir. Con una reducción a la mitad de la cifra de ventas, estamos trabajando para dotar un fondo de liquidez de 200 M€ mediante varios acuerdos y medidas. Hemos realizado planes de contingencia que se actualizan cada 15 días. Estamos trabajando en protocolos que garanticen la seguridad de los trabajadores y clientes para la vuelta a la actividad, y vamos a retomar los proyectos de digitalización y de optimización de procesos que habían quedado parados.

El futuro se presenta incierto por los importantes cambios que van a transformar nuestra forma de trabajar y de competir, pero estamos convencidos de que el modelo de ILUNION va a ser más necesario que nunca: tenemos que ser protagonistas del cambio para que incluya a todas las personas de acuerdo con nuestro propósito de contribuir a la generación de una Economía Inclusiva.

Nos toca pelear por nuestro modelo, con energía, optimismo, ilusión, alegría.

“ El nuevo ILUNION será más fuerte y brillará más que el de antes del coronavirus.

Y lo haremos entre todos construyendo sobre nuestros tres pilares: **Personas, Transformación y Excelencia**.

ILUNION: UN PROYECTO DE FUTURO

ILUNION es un grupo de empresas presente en varios sectores de actividad cuya misión es desarrollar proyectos innovadores y rentables que favorezcan la inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral.

ILUNION quiere contribuir a la generación y la divulgación de un modelo de desarrollo económico inclusivo y sostenible.

Junto con la ONCE y la Fundación ONCE, ILUNION forma parte del Grupo Social ONCE (GSO)

MODELO DE NEGOCIO: COMPETITIVIDAD E IMPACTO SOCIAL

ILUNION opera en diferentes sectores de actividad con capacidad para crear empleo de calidad para las personas con discapacidad en el marco de proyectos empresariales rentables, sostenibles y de largo plazo.

ILUNION equilibra la rentabilidad social y económica del conjunto de sus actividades para lograr autofinanciación, crecimiento y creación de empleo.

ILUNION tiene una de las ofertas de servicios más integrales, flexibles y competitivas del mercado español y ofrece a sus socios la participación en proyectos de alto valor social. Además, está inmerso en un proceso de expansión en Latinoamérica y Portugal.

ILUNION es un proyecto de impacto social que a lo largo de su trayectoria histórica ha ido perfeccionando su modelo de negocio y de gestión hasta llegar a ser hoy un proyecto de futuro que cuenta con socios estratégicos para adaptarse a los retos demográficos y sociales, tecnológicos y medioambientales que enfrentan los mercados y la sociedad.

ILUNION ESTÁ ORGANIZADO EN CINCO DIVISIONES



PRINCIPALES MAGNITUDES

VOLUMEN
FACTURACIÓN
978,8 M€

PLANTILLA
ABSOLUTA
37.907

PERSONAS CON
DISCAPACIDAD
40,5%

CENTROS DE
TRABAJO
492

CENTROS ESPECIALES
DE EMPLEO
262

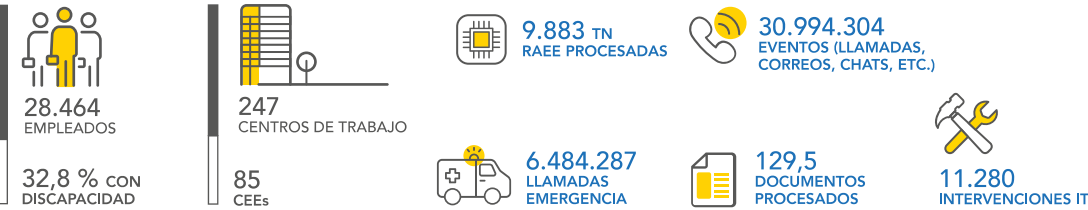
PRESENCIA INTERNACIONAL



UN GRUPO, CINCO DIVISIONES

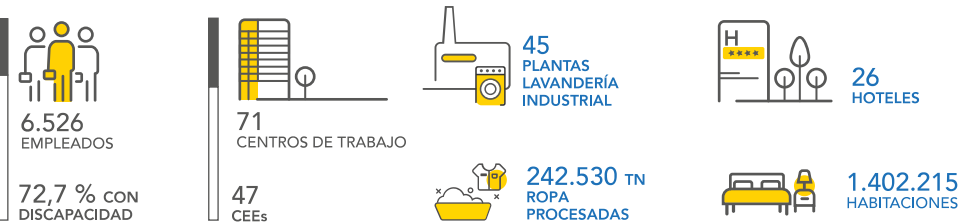
ILUNION SERVICIOS

VENTAS	565,9 M€	EBITDA	14,5 M€	INVERSIÓN	6 M€
--------	----------	--------	---------	-----------	------



ILUNION HOTELERA Y HOSPITALARIA

VENTAS	293,1 M€	EBITDA	42,1 M€	INVERSIÓN	49,6 M€
--------	----------	--------	---------	-----------	---------



ILUNION SOCIO SANITARIA

VENTAS	47,9 M€	EBITDA	4,9 M€	INVERSIÓN	1,3 M€
--------	---------	--------	--------	-----------	--------



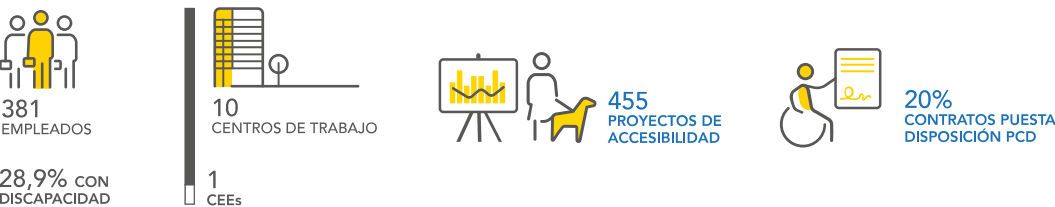
ILUNION COMERCIALIZACIÓN

VENTAS	56,6 M€	EBITDA	2,6 M€	INVERSIÓN	1,3 M€
--------	---------	--------	--------	-----------	--------



ILUNION CONSULTORÍA

VENTAS	14,3 M€	EBITDA	0,3 M€	INVERSIÓN	0,9 M€
--------	---------	--------	--------	-----------	--------



EL AÑO
EN CIFRAS

VENTAS

978,8 M€
↑ 5,8% 18



37.907
PERSONAS EMPLEADAS
A CIERRE DEL EJERCICIO

EBITDA

61,9 M€



40,5 % PERSONAS
CON DISCAPACIDAD
(15.370 PERSONAS)

RESULTADO DE
EXPLOTACIÓN

22,9 M€



2.107
NUEVOS EMPLEOS
↑ 3,2% 18

INVERSIÓN
BRUTA

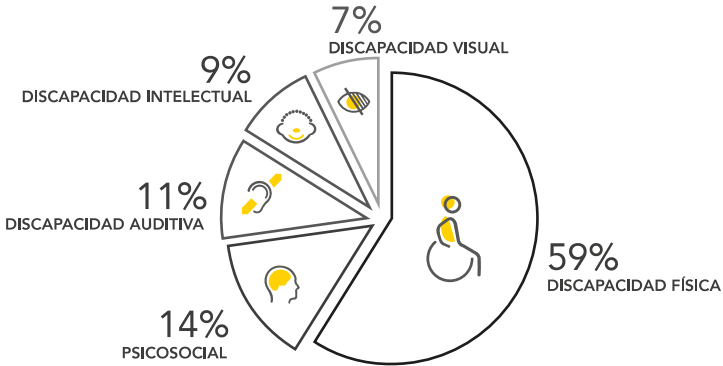
63,8 M€



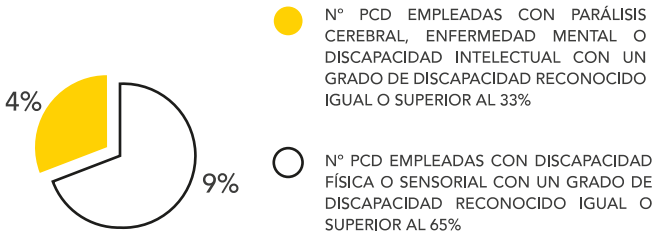
572
NUEVOS EMPLEOS
PARA PERSONAS CON
DISCAPACIDAD

18 RESPECTO AL 2018

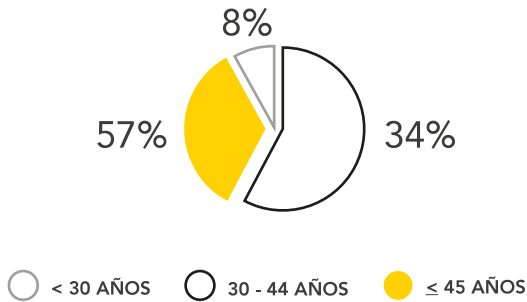
DISCAPACIDAD



13% PERSONAS EMPLEADAS CON ESPECIALES DIFICULTADES PARA LA INCLUSIÓN



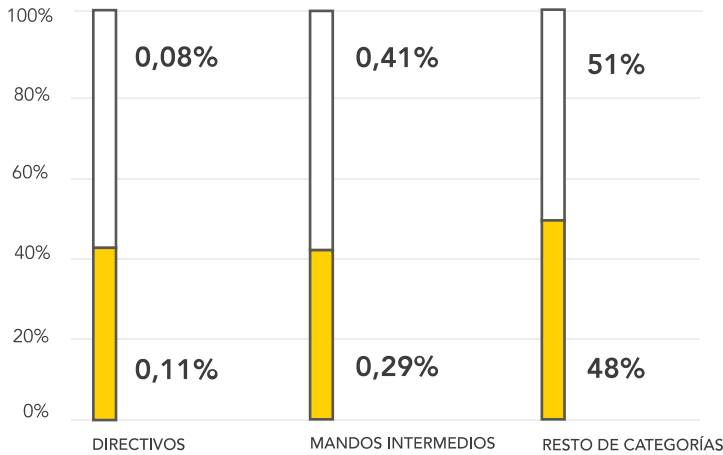
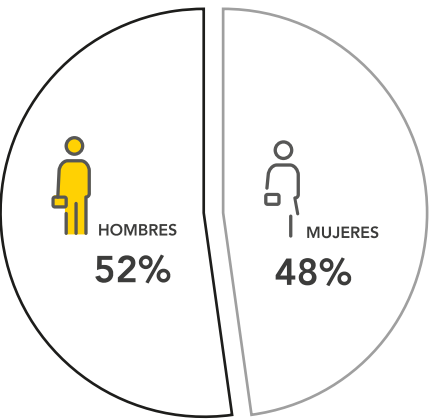
EDAD



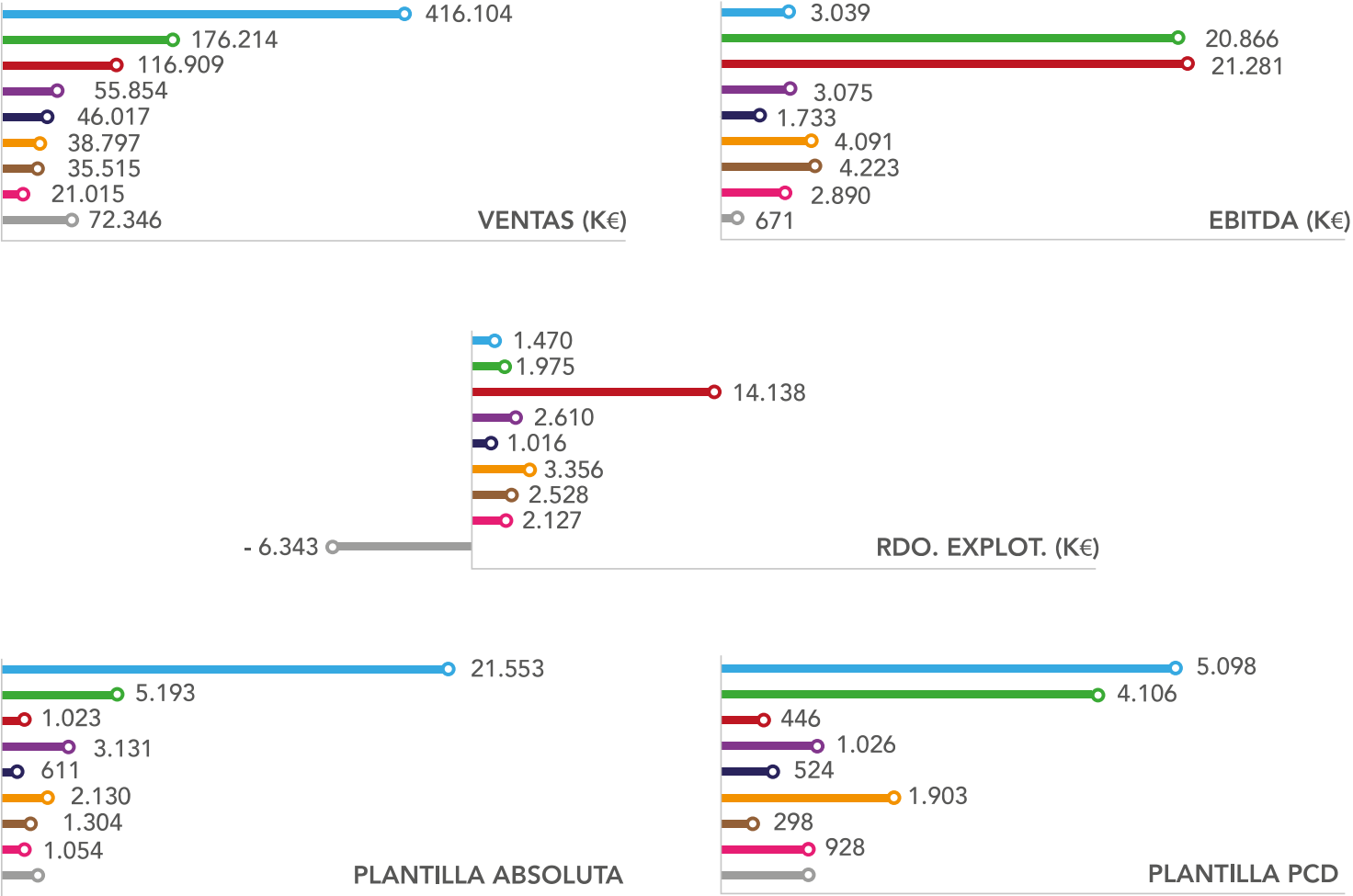
CONTRATOS



SEXO



PRINCIPALES
COMPAÑÍAS DE
ILUNION (2019)



- ILUNION FACILITY SERVICES

● ILUNION LAVANDERÍAS

● ILUNION HOTELS
- ILUNION CONTACT CENTER

● ILUNION RETAIL

● ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES
- ILUNION SOCIOSANITARIO

● ILUNION AUTOMOCIÓN

● RESTO

HITOS 2019

FEBRERO

- ILUNION IT Services compra la rama de actividad de Sermalogic, completando su actividad con *field services*.

JUNIO

- ILUNION Hotels celebra 30 años.
- ILUNION Retail abre su tienda número 100 en el Hospital de Mérida.

OCTUBRE

- ILUNION recibe un préstamo de 35 millones de euros del Instituto de Crédito Oficial (ICO).

02

MAYO

- ILUNION adquiere el 50% de Taxileón y Logiraees y consolida su posición en el sector de reciclado RAEEs.
- GSO: primer puesto de Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo y séptimo de Merco Empresas.

05

06

JULIO

- ILUNION Hotels implanta un motor de reservas accesible en su web.

07

10

NOVIEMBRE

- ILUNION y la Fundación Repsol firman un acuerdo de colaboración para desarrollar proyectos de impacto social.
- ILUNION Seguridad aprueba el primer protocolo contra la violencia de género en el sector.
- ILUNION Salud y Fundación ONCE hacen accesible la Cumbre del Clima (COP25) de Madrid.

11

ESTRATEGIA: PERSONAS, TRANSFORMACIÓN Y EXCELENCIA

Captar y desarrollar el mejor talento y talento con discapacidad, continuar creando empleo de calidad, instaurar nuevas operativas y procesos para permear los cambios y demandas del mercado y alcanzar la excelencia empresarial son los pilares sobre los que se ha construido el plan estratégico 2018-2021.

- ▶ Crecimiento, rentabilidad y creación de empleo son los objetivos generales del Plan Estratégico 2018-2021.
- ▶ El Grupo invirtió 63,8 M€ en modernización, crecimiento y expansión en 2019.

Proyectos destacados de 2019

PERSONAS

LIDERAZGO

Proyecto Liderazgo 360 para desarrollar el estilo de liderazgo de ILUNION. Definición de los comportamientos que todo líder debe desarrollar en su día a día para lograr el compromiso de los profesionales. Evaluación del personal directivo y mandos intermedios y desarrollo de un plan de actuación.

TRANSFORMACIÓN

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO 2019

Encuesta interna en la que los miembros de las áreas corporativas valoran subjetiva y anónimamente todos las direcciones y departamentos que les proporcionan servicios de soporte. Los resultados mostraron una mejora de la percepción global y de los atributos de servicio.

DESARROLLO ESTRATÉGICO

Normalización y sistematización de la metodología para establecer la información relevante a recoger, las herramientas de diseño, despliegue (planes operativos), comunicación a los grupos de interés y seguimiento de la estrategia en base al cuadro de resultados clave.

EXCELENCIA

HOJA DE RUTA DE EXCELENCIA 2018-2020

Se han llevado a cabo varios proyectos enfocados a desarrollar los ámbitos de mejora identificados en la última evaluación EFQM. En el primer trimestre de 2020, Grupo ILUNION, S.L. (servicios corporativos), ILUNION Lavanderías e ILUNION Hotels han obtenido la certificación EFQM +500 mientras que ILUNION Reciclados lo consiguió en el último trimestre de 2019.

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

En ILUNION, la estrategia de responsabilidad corporativa y sostenibilidad está íntimamente unida a la estrategia general de la compañía y le aporta la conexión con los retos e iniciativas globales como la Agenda 2030 de la ONU.

Se sintetiza como el desarrollo de un modelo empresarial que aúna rentabilidad, inclusión y sostenibilidad, con el fin de contribuir a alcanzar un sistema económico que garantice la prosperidad para todos, lo que en ILUNION denominamos una Economía Inclusiva.

El Plan Director de RSC 2018-2021 está estructurado en 9 grandes proyectos y 40 medidas.

Avances 2019

GOBERNANZA EN RSC

OFICINA TÉCNICA DE RSC

Puesta en marcha de la Oficina Técnica de RSC formada por 18 personas de las empresas y áreas corporativas.

DERECHOS HUMANOS (DDHH)

ANÁLISIS DE RIESGO VULNERACIÓN DE LOS DDHH

Identificación de las áreas de impacto potencial en los DDHH en las empresas y análisis del sistema actual de debida diligencia. Se realizaron 14 sesiones en las que participaron 40 personas.

PLAN DE ACCIÓN EN DDHH

Elaboración de un informe de recomendaciones y un plan de acción.

COMPROMISO AMBIENTAL

ARMONIZACIÓN

Creación de un grupo de trabajo formado por las empresas con mayor impacto ambiental. Realización de un GAP análisis sobre la gestión ambiental basada en cuatro pilares: procesos, instalaciones, proveedores e indicadores.

Inicio de la creación de un cuadro de mando ambiental y homogenización de procesos e indicadores.

REPORTING

MATERIALIDAD

Actualización de la materialidad mediante una encuesta a los grupos de interés en la que participaron 278 personas.

EINFD 2018

Elaboración del primer Estado de Información no Financiera y Diversidad (EINFD) en cumplimiento de la Ley 11/2018 sobre divulgación de información no financiera.

ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



PAZ Y JUSTICIA



ACCIÓN POR EL CLIMA



PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

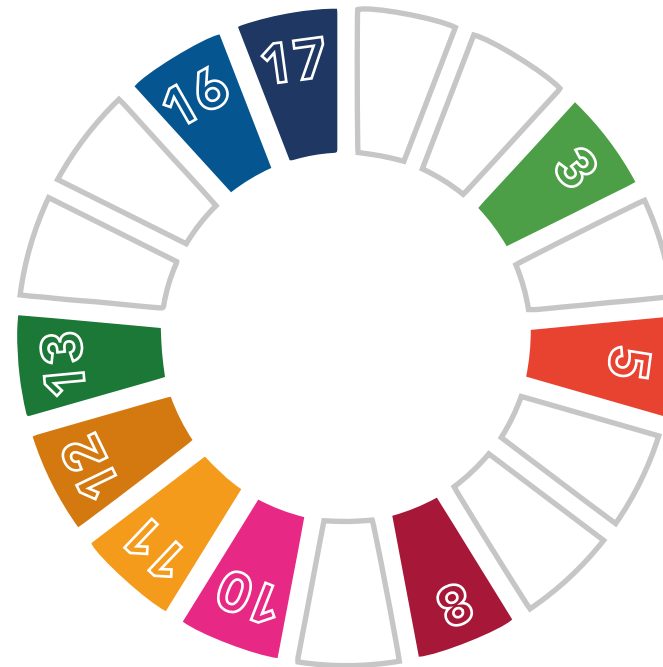
- Participación en las **principales plataformas de RSC** de España (Forética, SERES, Pacto Mundial) y en las **comisiones de RSC de CEOE y CERMI**.

- Puesta en marcha de la **Oficina Técnica de RSC**.
- Actualización de la **materialidad** del Grupo mediante una encuesta a los grupos de interés en la que participaron 278 personas.
- Elaboración del primer **Estado de Información no Financiera y Diversidad** de ILUNION en cumplimiento de la Ley 11/2018 sobre divulgación de información no financiera.

- ILUNION ha calculado por primera vez la **huella de carbono** de todo el Grupo, que ascendió a **106.535,90 t CO₂eq** (alcance 1 y 2).
- Reducción del **consumo de energía** en un 4,1% respecto a 2018.
- El **5,6%** de la energía consumida por el Grupo procede de **fuentes renovables**.
- ILUNION Lavanderías ha establecido un objetivo de **reducción de emisiones de GEI** para 2021 del **10%** respecto a 2018.
- Instalación en ocho hoteles de ILUNION Hotels de **puntos de recarga de vehículos eléctricos gratuitos** para clientes.

- Mayor presencia en el **sector de reciclado** con la adquisición de un 50% de participación en Taxileón y Logiraees.
- El **vidrio cónico de los televisores** de tubo de rayos catódicos se añade a los residuos valorizados por ILUNION Reciclados tras la consideración del mismo como residuo peligroso en el año 2018.
- Ahorro de un **1,2% en el consumo de agua** en ILUNION Lavanderías y de un **1,3% del consumo por cliente** en ILUNION Hotels.
- El **81% de las sociedades de ILUNION** cuentan con la UNE-EN ISO 14001:2015
- Lanzamiento de **"Somos 0% Plástico"**, proyecto para eliminar los plásticos de un sólo uso en Torre ILUNION.
- ILUNION Sociosanitario es la **primera empresa** de su sector en ofrecer sus servicios con una **flota de vehículos eléctricos**.

- Desarrollo de **proyectos de accesibilidad** de itinerarios y edificios públicos de **262 municipios españoles**.
- Servicio de **video-interpretación de Lengua de Signos** en las recepciones de ILUNION Hotels en Madrid.
- Implantación de un **motor de reservas accesible** en la web de ILUNION Hotels.
- Colaboración con la **Cumbre del Clima (COP25)** aportando elementos de **accesibilidad** a través de ILUNION Salud.



CONTRIBUCIÓN A LOS ODS



SALUD Y BIENESTAR

- Aplicación en ILUNION Sociosanitario de terapias con mascotas-robot y con muñecas para reducir alteraciones en **personas con demencia**.
- Incorporación del **bucle magnético** para favorecer la audición de las personas con audífono en los centros de día gestionados para el Ayuntamiento de Madrid por ILUNION Sociosanitario.
- Participación de ILUNION Hotels en los **triatlones solidarios** Artiem Half de Menorca y Challenge de Madrid en beneficio de la **investigación contra el cáncer infantil**.



IGUALDAD DE GÉNERO

- Inclusión laboral de más de **60 mujeres en situación de violencia de género**.
- Atención a **24 trabajadoras** en situación de violencia de género.
- Publicación de la **guía de actuación interna "Cómplices contra la violencia de género"**.
- Primer protocolo contra la violencia de género** en el sector en ILUNION Seguridad.
- "Guía para la atención a víctimas de violencia de género"** en ILUNION Lavanderías.



EMPLEO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- Creación de **2.107 empleos**, **572 de ellos para personas con discapacidad**.
- El **40, 5% del equipo** de ILUNION en 2019 fueron personas con discapacidad.
- El **13,5% de toda la plantilla** son personas con **discapacidad severa**.
- Acuerdo con **Fundación Repsol** para desarrollar **proyectos empresariales con impacto social y/o ambiental**.
- Análisis de las áreas de impacto potencial en los **DDHH** y del sistema actual de debida diligencia y plan de acción.
- 50 proveedores** firmaron un acuerdo con ILUNION para apoyar la inclusión de las **personas con discapacidad**.
- 15 planes de accesibilidad** en centros de trabajo de ILUNION.
- Participación a través de ILUNION Hotels en la iniciativa **"Diagnóstico de accesibilidad cognitiva en espacios y entornos de trabajo"** promovido por el Instituto Regional de Seguridad y Salud de la Comunidad de Madrid.



REDUCCIÓN DE LA DESIGUALDAD

- Inserción laboral de **18 mujeres con discapacidad mayores de 45 años** en colaboración con la **Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid**.
- Inserción laboral de **16 de personas con discapacidad de etnia gitana** gracias al convenio con Fundación Secretariado Gitano.
- Participación en **ADIM**, proyecto para obtener datos cuantitativos sobre las **personas LGTB en el ámbito laboral**.
- Lucha contra la **brecha digital** con la participación de **ILUNION Tecnología y Accesibilidad** en un proyecto de alfabetización digital para ONGs'.
- Patrocinio del equipo de baloncesto en silla de ruedas **Club Deportivo Básico por la Normalización** (CLUDENOR).
- 96 personas con discapacidad** y sin recursos de Marruecos recibieron recursos donados por la ruta solidaria de ILUNION Hotels.

GOBIERNO RESPONSABLE

El modelo de creación de valor de ILUNION se asienta en un gobierno y una administración responsables, basados en valores éticos como la honestidad, la profesionalidad y la transparencia. El Grupo se ha dotado de un conjunto de herramientas que así lo garantizan.

Sus órganos de gobierno lideran este ejercicio responsable desde la defensa de los intereses de sus accionistas y el compromiso de hacer de ILUNION un proyecto empresarial de referencia.

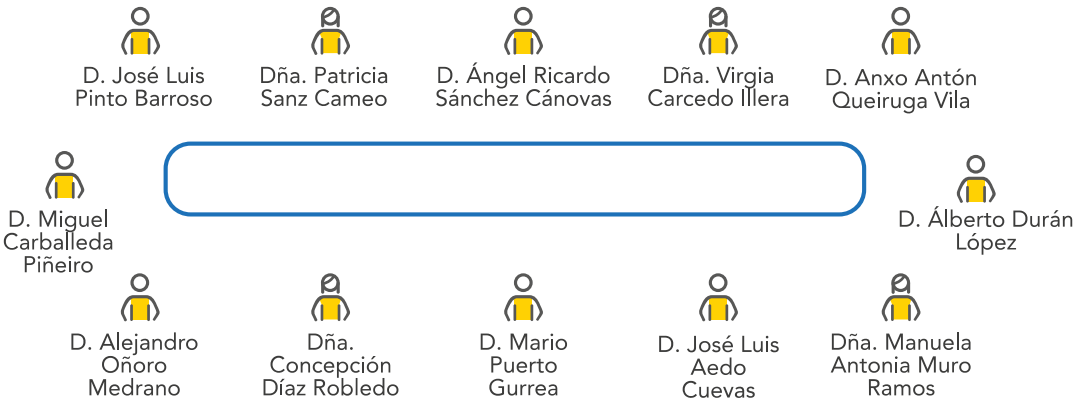
ÓRGANOS DE GOBIERNO

El gobierno de ILUNION recae en el Consejo de Administración, el Comité de Dirección y sus comités dependientes que trabajan desde la excelencia en la gestión y el compromiso con los intereses de los accionistas del Grupo, la ONCE y la Fundación ONCE.

- ▶ Constitución del nuevo Consejo de Administración el 18 de febrero de 2019.
- ▶ Desarrollo de normativa interna sobre funcionamiento de los órganos de gobierno.
- ▶ Implementación del sistema de gestión de riesgos.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Máximo órgano de gobierno de ILUNION. En 2019 estuvo formado por **12 miembros**, seis de ellos representaban a la ONCE y seis a la Fundación ONCE. De éstos últimos, cinco son representantes del sector asociativo de la discapacidad. El **83,3%** de los miembros son personas con discapacidad y el **33,3%** son mujeres



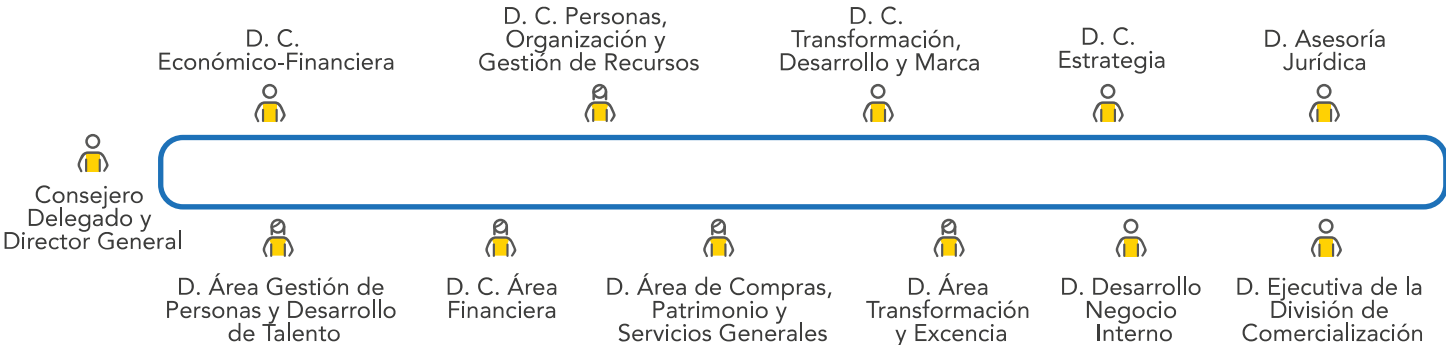
COMITÉ DE DIRECCIÓN

Órgano de gestión interna, dirección y análisis para la toma de decisiones de ILUNION. De él dependen nueve comités:

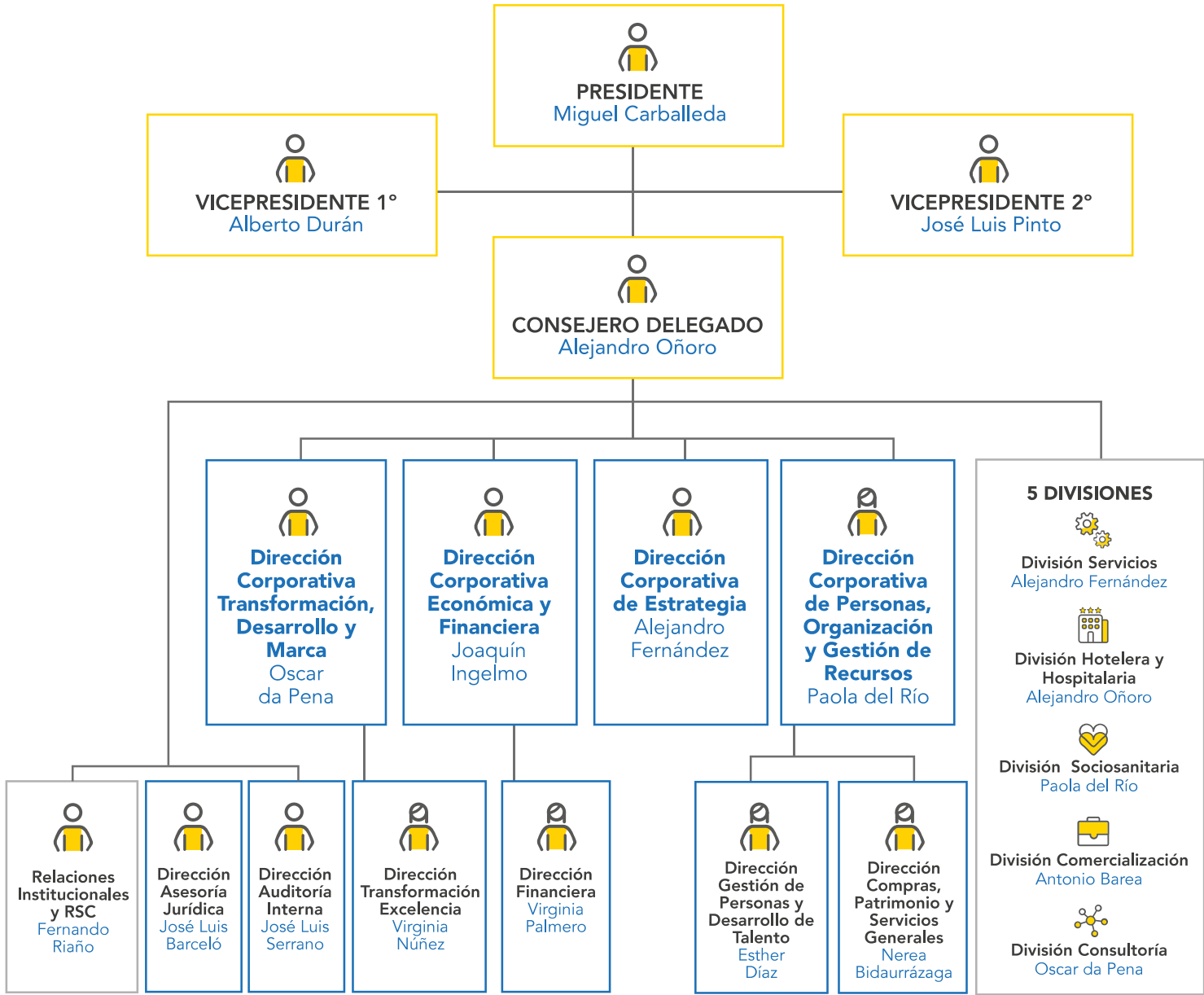
- ▶ Retribuciones
- ▶ Auditoría
- ▶ Estrategia tecnológica
- ▶ Estrategia económica
- ▶ Inversiones
- ▶ Inversiones financieras y financiación
- ▶ Riesgos
- ▶ Responsabilidad Social Corporativa
- ▶ Desarrollo internacional

66,7% personas con discapacidad

50% mujeres



ORGANIGRAMA



PALANCAS DE GESTIÓN RESPONSABLE

El sistema de gobierno y gestión de ILUNION se ha dotado de una serie de herramientas y medidas preventivas que garantizan que el Grupo actúa no sólo conforme a la legalidad vigente, sino de acuerdo con una serie de valores que definen su modelo empresarial.

CÓDIGO ÉTICO DE CONDUCTA

ILUNION dispone del **Código Ético de Conducta de Consejeros, Directivos, Mandos Intermedios y otros Responsables de Gestión del Grupo Social ONCE**, actualizado en 2019. Además, cuenta con un **Manual de Pautas de Conducta Ética** dirigido a directivos y otro dirigido a mandos intermedios para facilitar su aplicación, ya que el código es de obligado cumplimiento para ellos. **El Código Ético y Guía de Conducta de los Trabajadores y Trabajadoras de ILUNION** es de carácter orientativo e inspiracional.

Todo el equipo de ILUNION puede remitir consultas, propuestas de mejora y denuncias sobre este Código al **Canal Ético** a través de un buzón de correo electrónico habilitado a tal fin. En 2019 se ha recibido una consulta y ninguna denuncia. La gestión corresponde al **Grupo de Ética del Observatorio de Transparencia y Ética del Consejo General de la ONCE**.

DERECHOS HUMANOS

El compromiso de ILUNION con el respeto y la protección de los Derechos Humanos se expresa en el **Código Ético** y en la **Política de Responsabilidad Corporativa**.

ILUNION cuenta con un **modelo de prevención de delitos** que establece la prevención, detección y control para el aseguramiento de 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.

En el marco del **Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2018-2021**, ILUNION contempla el **proyecto “Derechos Humanos”** cuyo objetivo es poner en marcha un itinerario de gestión en este ámbito que garantice que las distintas actividades de negocio se lleven a cabo sin menoscabar, directa o indirectamente, los Derechos Humanos. Durante el año 2019, ILUNION ha llevado a cabo la identificación de las **áreas de impacto potencial en los Derechos Humanos**, ha definido las **bases de un sistema de debida diligencia** y ha formulado una **Política de Derechos Humanos**.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

El **Sistema de Gestión de Compliance Penal** de ILUNION está alineado con la norma **UNE 19601** y su objetivo es prevenir la comisión de delitos, reducir el riesgo penal en las organizaciones y favorecer una cultura ética y de cumplimiento. El Grupo dispone de un **órgano de prevención penal** para la prevención y la implementación de las diferentes medidas del Sistema.

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 2019 no se han producido denuncias en materia de corrupción y soborno.

FISCALIDAD RESPONSABLE

La política fiscal de ILUNION tiene como objetivo primordial el cumplimiento de las obligaciones fiscales y tributarias, sin renunciar a la gestión eficiente y la optimización en la obtención de beneficios fiscales aplicables, siempre bajo los principios de transparencia, prudencia, ética y máxima colaboración con las autoridades fiscales.

CONTRIBUCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (K€)

PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL	166.227,5
IMPUESTOS INDIRECTOS	179.357,3
IMPUESTOS DIRECTOS	45.133,5
OTRAS APORTACIONES	4.582,5

La cifra de beneficios obtenidos antes de impuestos de 2019 ha ascendido a 21.111.100€ y la cifra de impuestos sobre beneficios pagados en 2019 ha sido de 3.592.397€.

IMPUESTOS PAGADOS SOBRE BENEFICIOS POR PAÍSES (K€)

ESPAÑA	3.377,3
PORTUGAL	30,1
COLOMBIA	184,9
ANDORRA	0

GESTIÓN DE RIESGOS

ILUNION dispone de un **Sistema de Gestión Integral de Riesgos** (SIGR o ERM) diseñado para identificar eventos potenciales, gestionar sus riesgos y proporcionar una seguridad sobre el logro de objetivos. El sistema cuenta con una Política de Riesgos alineada con el estándar internacional **ISO 31000** y el **modelo COSO**. El **Comité de Riesgos** es el órgano encargado de gestionar el desarrollo de esta Política de control y definir, implantar, actualizar y monitorizar el **Modelo de Gestión de Riesgos de ILUNION**.

PRINCIPALES RIESGOS IDENTIFICADOS POR ILUNION

ESTRATÉGICOS	OPERATIVOS	DE CUMPLIMIENTO	FINANCIEROS
▶ Cambios en el marco jurídico. ▶ Evolución negativa de la coyuntura económica. ▶ Riesgo reputacional y de imagen corporativa.	▶ Riesgos asociados a los sistemas de información y la ciberseguridad. ▶ Riesgos vinculados a la retención del talento y la captación de personal.	▶ Riesgo de incumplimiento por parte de terceros.	▶ Riesgo de tipo de interés y estructura de financiación.

UN FUTURO COMÚN:

CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA INCLUSIVA

ILUNION entiende la empresa como un instrumento para la creación de riqueza y prosperidad. Una prosperidad que debe ser compartida de la forma más inclusiva, como contribución al desarrollo de sociedades cohesionadas y sostenibles.

El modelo empresarial social del Grupo está alineado con esta visión desde su concepción, pero ILUNION trabaja de forma activa por generar oportunidades para todas las personas, con especial interés por aquellas con discapacidad y en riesgo de exclusión social.

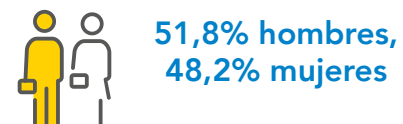
PERSONAS

La diversidad es uno de los valores fundamentales de ILUNION. Diversidad en todas sus vertientes: discapacidad, género, generacional, LGTB y cultural. La igualdad de género y la accesibilidad universal son imprescindibles para la diversidad. Por ello, ILUNION trabaja para crear entornos donde todas las personas puedan desarrollar su actividad en condiciones de igualdad de oportunidades.

DIVERSIDAD



38,9% de los directivos tienen alguna discapacidad
40,6% de los directivos son mujeres



57,4% de la plantilla de más de 45 años

6,5 % trabajadores de nacionalidad no española, 34,7% con discapacidad

RECONOCIMIENTOS

- ▶ La Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) hizo entrega de uno de los **Premios Iberoamérica Incluye 2018** a ILUNION Colombia, por la creación de empleo de calidad para personas con discapacidad en sus lavanderías industriales de Medellín y Bogotá.
- ▶ **II Reconocimiento Buenas Prácticas en Gestión de la Diversidad CEPAIM** por la publicación 'ILUNION, Donde las diferencias suman'.
- ▶ **XIX Premios Solidarios de COCEMFE Castilla y León**, en la modalidad Empresa Comprometida con la Discapacidad.
- ▶ **Reconocimiento de #FeinaFutur 2019** a **ILUNION Contact Center BPO** por la inclusión laboral de personas en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión en Cataluña.

SENSIBILIZACIÓN

En 2019 ILUNION ha celebrado su **IV Semana de la Diversidad** y su campaña anual "**Diversidad, la fuerza del Talento**", en esta ocasión con una atención especial sobre el colectivo LGTB. Además, participa en **ADIM**, una iniciativa financiada por la UE dedicada a la expansión de las mejores prácticas en diversidad LGTB dentro de las empresas.

IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES

RECONOCIMIENTOS

- ▶ **Premio Francisca de Pedraza contra la Violencia de Género** por la guía de atención a las mujeres trabajadoras en situación de violencia de género: "**Cómplices contra la violencia de género**".

PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD

- ▶ **Conmemoración del Día Internacional de la Mujer** y primer reconocimiento interno a las mejores prácticas en materia de igualdad otorgado a tres empresas: LUNION Hotels por su "Formación y sensibilización en igualdad en todos los centros de trabajo"; ILUNION Lavanderías por su "Formación en Buenas Prácticas" e ILUNION MLV por su "Campaña para impulsar la promoción de mujeres a carretilleras".

CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

- ▶ Celebración del Día Internacional contra la violencia de género el **25 de noviembre**.
- ▶ Apoyo a la inclusión laboral de más de **60 mujeres en situación de violencia de género**. Atención a **24 trabajadoras en situación de violencia de género**.
- ▶ Publicación de la guía de actuación interna "**Cómplices contra la violencia de género**", un protocolo para la atención de las mujeres

trabajadoras en situación de violencia de género.

CONTRA EL ACOSO

- Las comisiones antiacoso de las empresas del Grupo han atendido un total de **28 reclamaciones** de las cuales 6 se han identificado como situaciones de acoso y 22 como conflictos.

NORMATIVA INTERNA Y EXTERNA

- Actualización del **Documento Marco para la implantación de Políticas de Igualdad** de las empresas y del **Procedimiento para la atención de las reclamaciones de acoso o discriminación** incluyendo el acoso originado por la identidad u orientación sexual.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL



TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD Y ESPECIALES DIFICULTADES

ILUNION tiene dos proyectos para sus trabajadores con discapacidad sensorial o física superior al 65% o discapacidad de tipo psicosocial o intelectual a partir del 33%: **DisWork** y **Diversability II**. En el primero, los trabajadores ubicados en Torre ILUNION y Edificio Mizar en Madrid, reciben apoyo para cubrir sus necesidades básicas a trabajadores. Durante el ejercicio 2019, han sido atendidas 10 personas de forma permanente. En el segundo, un equipo multidisciplinar de 17 profesionales realizó

5.506 atenciones a trabajadores a los que se han aplicado un total de 97.081 medidas de ajuste personal y social.

INNOVACIÓN



Catálogo de medidas de ajuste

ILUNION ha desarrollado una nueva herramienta común a todo el Grupo que permite disponer de un **único catálogo de medidas de ajuste** para todas las empresas y una herramienta común de gestión de la información y las intervenciones realizadas.



Diagnóstico de accesibilidad cognitiva en espacios y entornos de trabajo

ILUNION Hotels ha participado en esta iniciativa promovida por el Instituto Regional de Seguridad y Salud de la Comunidad de Madrid. Tomando como referencia las condiciones tecnológicas de la Smart Room del Hotel ILUNION Atrium, ha desarrollado el proyecto **Evacuación 4.0**, cuyo objetivo es el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas de accesibilidad.

ACCESIBILIDAD EN CENTROS DE TRABAJO

- ILUNION Tecnología y Accesibilidad ha elaborado **15 planes de accesibilidad** para centros de trabajo de Grupo.

DESARROLLO Y TALENTO

FORMACIÓN

El área corporativa de Personas de ILUNION elabora **planes de formación de carácter transversal y estratégico, y planes de desarrollo profesional** específicos para colectivos de especial interés para la compañía. Por su parte, las empresas desarrollan **planes formativos de acuerdo con sus necesidades de negocio**.

HORAS DE FORMACIÓN

DIRECTIVOS	1.462
MANDOS INTERMEDIOS	5.653
RESTO DE CATEGORÍAS	188.106
TOTAL	195.221

HORAS DE FORMACIÓN/EMPLEADO 5,15

Las líneas formativas principales son: **conocimientos técnicos** necesarios para el desarrollo del puesto de trabajo; **habilidades sociales y personales** para la mejora de la empleabilidad aspectos vinculados con los **modelos de empresa familiarmente responsable y empresa saludable; ciberseguridad y cultura corporativa**.



LIDERAZGO Y EVALUACIÓN 360°

ILUNION ha diseñado un modelo del perfil de liderazgo propio y realizado una valoración 360° de todos los **mandos intermedios y equipo directivo** del Grupo. Este modelo está basado en los retos y valores de ILUNION y define 54 comportamientos asociados al liderazgo en el Grupo. En total, **855 trabajadores** involucrados y **283 informes individuales generados**.



PROYECTO EsFuerza

ILUNION ha definido un **modelo de desarrollo profesional** para ILUNION Hotels, ILUNION Lavanderías y los servicios corporativos del Grupo. Esta herramienta ha permitido realizar una **evaluación a 156 trabajadores**, midiendo sus competencias y desempeño para detectar las áreas de mejora de cada profesional, realizar planes de acción y formación y reconocer los resultados y logros individuales.



PROMOCIÓN DEL TALENTO

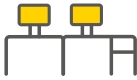
ILUNION Contact Center continúa desarrollando el **Plan de Desarrollo Comercial** para capacitar y favorecer a trabajadores con potencial comercial y ha puesto en marcha sus premios a **“Los Mejores Agentes 2019”** para motivar a los trabajadores y premiar su implicación.

INNOVACIÓN



Portal de Ideas

Desarrollo de una nueva plataforma en la que los trabajadores pueden proponer soluciones e ideas innovadoras a diferentes retos del Grupo de forma transversal o por línea de negocio.



Nuevos Espacios

Desarrolla un nuevo modelo de uso del espacio de trabajo creando entornos más colaborativos y flexibles, sin puestos asignados ni despachos. El Centro de Servicios Compartidos (CSC), ILUNION Lavanderías e ILUNION Retail han adaptado sus oficinas en Torre ILUNION a este modelo.

DIÁLOGO, SATISFACCIÓN Y COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES

CONVENIOS

- El 99,5% de la plantilla de ILUNION está cubierta por convenios colectivos.

ENCUESTAS DE CLIMA LABORAL

- La encuesta de clima laboral de ILUNION de 2019 concluyó que la satisfacción general de la

plantilla alcanza una puntuación de **4,17 sobre 5**. Como respuesta a los aspectos a mejorar se pusieron en marcha los proyectos Liderazgo 360°, EsFuerza y MyFlex.

EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE

- Las sociedades **Grupo ILUNION, ILUNION Textil e ILUNION Reciclados** mantienen su Certificación de Empresa Familiarmente Responsable (EFR).



CONCILIACIÓN

ILUNION ha lanzado el proyecto de **Oficina Flexible** que permite teletrabajar un día a la semana. A finales del año pasado estaba implantado en Grupo ILUNION, ILUNION CSC, y en las oficinas centrales de ILUNION Contact Center, ILUNION IT Services, ILUNION Lavanderías, ILUNION Retail, ILUNION Correduría de Seguros,

PREVENCIÓN, SALUD Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES

CERTIFICACIONES

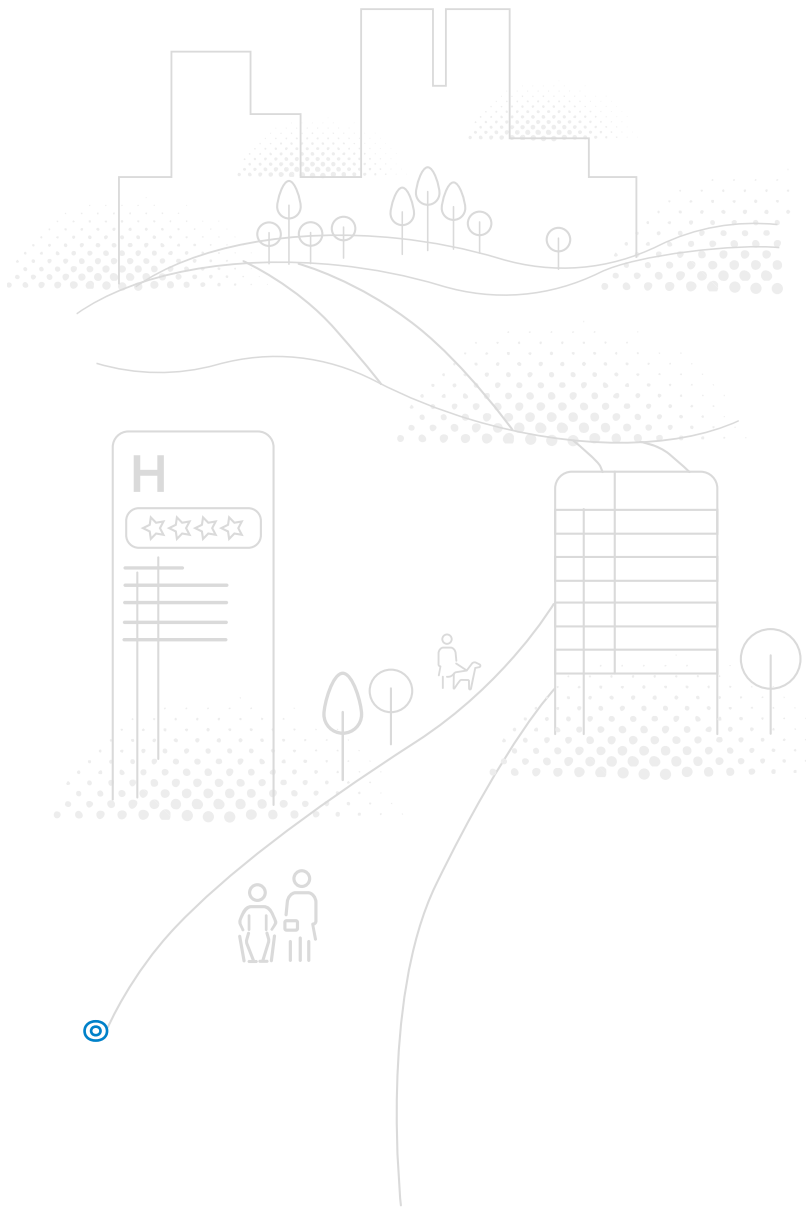
- El 49.2% de las empresas de ILUNION cuentan con la **Certificación OHSAS 18001**.
- ILUNION Sociosanitario mantiene Certificación de Empresa Saludable.

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Nº ACCIDENTES	1.229	1.013	2.312
ÍNDICE DE FRECUENCIA	36,00	29,05	32,81
ÍNDICE DE GRAVEDAD	1,51	1,39	1,46
Nº CASOS ENFERMEDADES	16	37	53

ABSENTISMO (HORAS) 5.261.035

PROMOCIÓN DE LA SALUD Y EL BIENESTAR

- Los hoteles andaluces de **ILUNION Hotels** participaron en el proyecto **Ergohotel**, para analizar las condiciones de trabajo del colectivo de camarera de pisos, compartiendo procesos y buenas prácticas.
- 280 trabajadores** han participado en el reto planteado por el proyecto **Healthy Cities** de Sanitas, caminar 10.000 pasos diarios como recomienda la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- ILUNION IT Services** ha lanzado su nuevo **Plan de Bienestar del Empleado** y su **Plan de Beneficios Sociales** para toda su plantilla.



CLIENTES

ILUNION desarrolla más de cincuenta líneas de negocio. Sus clientes son muy diversos pero su compromiso con todos ellos es ofrecer un servicio diferencial y excelente, con un impacto social único. Su confianza les convierte en aliados y actores de una economía más inclusiva.

RECONOCIMIENTOS

- ▶ **Premio al Producto Original**, otorgado por el Grupo Senda al servicio ‘Serena’ de **ILUNION Sociosanitario** y Orange.
- ▶ **Mejor Estrategia de Customer Experience para B2B** de los ‘Platinum Contact Center Awards’ para **ILUNION Contact Center** por la gestión del servicio multicanal de atención al cliente de IFEMA.
- ▶ **Reconocimientos ‘EUCC Management Awards 2019’** de @Enterprise Awards para **ILUNION Contact Center** por la gestión de la central de reservas en España.

EXCELENCIA

CERTIFICACIONES

- ▶ **Grupo ILUNION, S.L.** (servicios corporativos), **ILUNION Lavanderías** e **ILUNION Hotels** han obtenido la certificación EFQM +500 en el primer trimestre de 2020 mientras que **ILUNION Reciclados** lo consiguió en el último trimestre de 2019.

- ▶ **ILUNION Servicios Industriales** ha logrado la certificación **IATF 16949:2016** para la calidad en el sector de la automoción en la planta de inyección de Orense.
- ▶ **ILUNION Lavanderías** ha obtenido la certificación en la norma de control de la biocontaminación textil **UNE-EN 14065** en todas las plantas de España.
- ▶ **ILUNION IT Services**, ha obtenido la **máxima certificación de Platinum Partner de HP, y Platinum Partner de Lenovo**, principal fabricante de microinformática en España.
- ▶ **EL 88,9% de las empresas de ILUNION** cuenta con la certificación **ISO 9001 de Gestión de Calidad** y con una política de calidad adaptada a cada perfil de negocio.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- ▶ En 2019, ILUNION ha registrado un total de **1.682 reclamaciones de las cuales el 93,7% se encuentran cerradas.**



ILUNION Me gusta

ILUNION Lavanderías e **ILUNION Hotels** han puesto en marcha una plataforma online destinada a que los clientes evalúen el servicio prestado de un modo más ágil y eficaz.



INNOVACIÓN

ILUNION Correduría ha desarrollado un **programa específico para las entidades de ayuda a la ludopatía** según sus necesidades aseguradoras reales y buscando el ahorro económico que permita potenciar su labor social.

PROVEEDORES

ILUNION aspira a establecer relaciones duraderas y de confianza con sus proveedores para generar un entorno de colaboración responsable e innovador y que genere nuevas oportunidades. La Política de Compras del Grupo fija las bases para este modelo de compras responsables.

VOLUMEN DE COMPRAS (M€)	
ESPAÑA (M€)	345,3
COLOMBIA (M€)	2,6
OCDE (M€)	345,6
NO OCDE (M€)	4,4
TOTAL (M€)	350
Nº TOTAL DE PROVEEDORES	9.978

Nº PROVEEDORES LOCALES (NACIONALES)

ESPAÑA (M€)	9.450
COLOMBIA (M€)	188

COMPRAS RESPONSABLES

El área de Compras del Grupo define la **Política de Homologación y Selección de Proveedores** que considera criterios económicos y otros como la gestión de calidad y el impacto ambiental, el cumplimiento de estándares y prácticas laborales básicas y la aplicación de la accesibilidad universal y el diseño para todos. Además, es requisito el cumplimiento de la **Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social**.

ILUNION establece con algunos proveedores acuerdos de colaboración para el desarrollo de medidas en favor de las personas con discapacidad. En 2019, **50 proveedores firmaron un Acuerdo Marco**.

ILUNION, ONCE y la Fundación ONCE están trabajando en la elaboración e implantación de un **Código Ético de Proveedores Grupo Social ONCE**



DIGITALIZACIÓN DE LAS COMPRAS

Durante 2019 se ha llevado a cabo la migración de la plataforma de compras al entorno SAP ARIBA y se ha iniciado la homologación de proveedores a través de la nueva plataforma, para lo cual se ha dado formación a 500 proveedores. La nueva plataforma permite una gestión homogénea y aporta transparencia y seguridad en el proceso de compras.

ALIANZAS

La inclusión de los colectivos más vulnerables y hacer de la empresa una palanca del progreso social y la igualdad son objetivos que requieren de la suma de muchos actores

ACUERDOS DE COLABORACIÓN



EMPRENDIMIENTO SOCIAL

Fundación Repsol e ILUNION han firmado un acuerdo de colaboración para desarrollar **negocio y proyectos empresariales que generen un impacto social y/o ambiental, con especial interés en aquellos que puedan crear oportunidades de empleo para las**

personas con discapacidad. La **economía circular, la movilidad sostenible, la reducción de emisiones, la eficiencia energética y los productos y servicios ecológicos** serán los ámbitos en los que ambas organizaciones explorarán oportunidades de negocio y apoyarán el desarrollo de proyectos de emprendimiento.

Ambas entidades formarán una **Comisión de Seguimiento** para facilitar la detección de proyectos de interés, elaborar programas o iniciativas específicas y valorar la evolución de la colaboración y el cumplimiento de los objetivos.

PROYECTOS



LAS PERSONAS LGTB EN EL ÁMBITO LABORAL

ILUNION participa en el **proyecto ADIM** que tiene por objetivo obtener datos cuantitativos sobre la realidad de las personas LGTB en el ámbito laboral. Financiado por el Fondo Social Europeo, tiene como socios a la Universidad Complutense de Madrid y a la Comisión para la Ciudadanía y la Igualdad de Género de Portugal. Participan 8 universidades, 5 españolas y 3 portuguesas, y se han adherido 17 grandes empresas, 11 españolas y 6 portuguesas. En 2019 se ha realizado una encuesta de clima a trabajadores que ha obtenido **8.500 respuestas**, de las cuales casi 1.150 eran de personas LGTB.

CONVENIOS CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y LAS ENTIDADES DEL TERCER SECTOR



VIOLENCIA DE GÉNERO

En 2019 han continuado vigentes los convenios firmados con el **Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Cruz Roja y Fundación Integra** en torno a la lucha contra la violencia de género y el apoyo a sus víctimas, en particular a las mujeres con discapacidad. Gracias a ello se ha logrado la inserción laboral de **63 mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género**.



COLECTIVOS EN RIESGOS DE EXCLUSIÓN SOCIAL

Fundación Secretariado Gitano e ILUNION mantienen un convenio para la inserción laboral de las personas con discapacidad pertenecientes a la población gitana y personas en riesgo de exclusión social que ha permitido la **inserción de 16 de personas con discapacidad de etnia gitana**.

Así mismo, la colaboración con la **Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid** y sus medidas de intermediación laboral y formación para el empleo han logrado la inserción laboral de 18 mujeres con discapacidad mayores de 45 años.



PRIMER EMPLEO Y DISCAPACIDAD

Convenio con la **Fundación General de la Universidad de Valencia** para la inserción laboral de las personas con discapacidad inscritas en la bolsa de trabajo de esta universidad, **UVempleo**, gracias a la publicación de ofertas por parte de ILUNION.

COMUNIDAD

ILUNION es un grupo empresarial con un fin social y como parte de sus valores y compromiso hacia las comunidades donde opera, desarrolla actividades de apoyo a colectivos vulnerables e iniciativas solidarias.



PATROCINIO DEL DEPORTE CON DISCAPACIDAD

ILUNION junto con la **Fundación ONCE** es patrocinador oficial del equipo de baloncesto en silla de ruedas **Club Deportivo Básico por la Normalización** (CLUDENOR). Este 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.



DONACIÓN A PROYECTOS SOCIALES

Gracias a Ti es una iniciativa dirigida a financiar proyectos sociales a través del redondeo voluntario de nómina de los trabajadores participantes, aportando ILUNION la misma cantidad. En 2019, las empresas participantes fueron **ILUNION Facility Services, ILUNION Lavanderías, ILUNION Hotels, ILUNION Sociosanitario, ILUNION Retail, ILUNION Correduría de Seguros, ILUNION Tecnología y Accesibilidad, ILUNION Capital Humano y Grupo ILUNION (servicios corporativos)**.

En esta tercera edición, los trabajadores presentaron un total de 75 organizaciones sociales de las que se eligieron la **Asociación ProTGD, la Fundación ANAR y la Asociación Española Contra el Cáncer**, y la aportación recaudada ascendió a **66.724 €**.



TECNOLOGÍAS PARA IDENTIDADES NO LUCRATIVAS

TechSoup es una red global compuesta por organizaciones de la sociedad civil de 56 países y 6 continentes, dedicada a ofrecer servicios y donaciones de tecnología a organizaciones sociales. **ILUNION Tecnología y Accesibilidad** es su representante en España.

ACCIONES EN TORNO AL CORONAVIRUS

Las extraordinarias circunstancias generadas por la crisis del coronavirus y el consiguiente estado de alarma decretado por el Gobierno de España en las semanas anteriores a la publicación de este informe han motivado la consideración en este apartado de las medidas tomadas por ILUNION para apoyar a las autoridades sanitarias, clientes y colectivos sociales más vulnerables.

Con ellas ILUNION ha querido contribuir con todos los medios a su alcance a la superación de la crisis sanitaria, la reactivación de la economía y el alivio del duro impacto social acaecido.

ILUNION HA PUESTO A DISPOSICIÓN DEL GOBIERNO LOS 26 HOTELES DE ILUNION HOTELS.

Los hoteles **ILUNION Atrium, ILUNION Barcelona e ILUNION Alcora** han sido medicalizados con el objetivo de descongestionar el **Hospital Ramón y Cajal de Madrid**, los hospitales **Sant Creu y Sant Pau de Barcelona** y el **Servicio de Atención de Urgencia (SAMU) de Sevilla**, respectivamente. Los hoteles **ILUNION Suites Madrid, ILUNION Romareda e ILUNION Bel Art** se han puesto a disposición de los facultativos y sanitarios.

Otros hoteles han realizado acciones solidarias como donación de alimentos, cesión de camas para personas sin hogar y afectados por el coronavirus, y de sus instalaciones deportivas para que los atletas paralímpicos puedan seguir entrenando durante el confinamiento.

ILUNION LAVANDERÍAS AMPLÍA Y TRANSFORMA SU ACTIVIDAD PARA AYUDAR AL DESPLIEGUE SANITARIO.

Todas las **lavanderías industriales hospitalarias** de ILUNION se han mantenido a pleno rendimiento, y se viene realizando limpieza de uniformidades y esterilización. Destaca la labor realizada para el **hospital de campaña de IFEMA de la Comunidad de Madrid**.

Se han activado nuevos servicios de lavado para **residencias de mayores** que no eran clientes y que se han visto desbordadas por la situación y las necesidades de mayor control higiénico.

ILUNION CONTACT CENTER HA SEGUIDO PRESTANDO SERVICIOS ESENCIALES Y HA MODIFICADO ALGUNAS DE SUS ACTIVIDADES PARA RESPONDER A LAS NUEVAS NECESIDADES.

En Madrid se ha transformado el servicio de atención telefónica que ILUNION Contact Center gestionaba para IFEMA en una **línea de atención a familiares de pacientes** ingresados en el hospital de campaña y se ha reforzado el **servicio de información de Salud Responde** (Empresa pública Emergencias Sanitarias de la Junta de Andalucía) así como el servicio 012 que se gestionaba para la Comunidad de Madrid con una **línea de información concreta acerca de dudas sobre el Real Decreto de Estado de Alarma** publicado a raíz de la crisis del coronavirus.

Se han reforzado los servicios de emergencias como el **112 Gobierno de Cantabria, 112 de la Generalitat Valenciana y 061 de Andalucía** con la incorporación de más de **200 personas** para ofrecer información específica sobre el Covid-19.

Se ha puesto en marcha un **servicio de información sobre dudas acerca de los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo, ERTES**, para el Ministerio de Trabajo y Economía Social

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

ILUNION quiere pasar del compromiso a la acción para construir un mundo más sostenible para las generaciones futuras desde cada una de las empresas del Grupo. Por ello, la sostenibilidad se integra en la estrategia de gestión del negocio para avanzar hacia un modelo más inclusivo y responsable.

La apuesta de ILUNION por la sostenibilidad ambiental se basa en tres pilares: la lucha contra el cambio climático, la economía circular y una gestión eficiente del agua.

La minimización del impacto ambiental y la lucha contra el cambio climático son los compromisos de ILUNION con el medio ambiente. El Grupo así lo refleja en su **Política de Responsabilidad Social Corporativa** y en el proyecto **Compromiso Ambiental de su Plan Director 2018-2021**. Una iniciativa destinada a establecer una estrategia y objetivos ambientales comunes a todas las empresas del Grupo.

- ▶ ILUNION ha calculado por primera vez su huella de carbono del Grupo que ascendió a **106.535,9 t CO₂eq** (emisiones de alcance 1 y 2).
- ▶ **Proyecto Compromiso Ambiental:** en 2019 se ha llevado a cabo un análisis sobre la gestión ambiental de todas las empresas al objeto de aprobar una política medioambiental y objetivos a nivel corporativo.
- ▶ El **100% de la electricidad** consumida por los hoteles de ILUNION Hotels procede de **fuentes de energía renovable**.
- ▶ El **81% de las sociedades** que conforman ILUNION cuentan con un Sistema de Gestión Ambiental certificado conforme a **UNE-EN ISO 14001:2015**.



ENERGÍA

Desde el compromiso con la lucha contra el cambio climático y el enfoque de mejora continua, las empresas de ILUNION reducen y optimizan su consumo de energía mediante la eficiencia, el consumo y producción de energías renovables y la movilidad sostenible.

- ▶ Consumo de energía en ILUNION: **491,1 GWh (-4,1% respecto a 2018)**
- ▶ **5,6%** energía procedente de fuentes renovables

EFICIENCIA ENERGÉTICA

MEJORAS EN LOS SISTEMAS DE ILUMINACIÓN:

- ▶ El 98% de las plantas de **ILUNION Lavanderías** cuenta con sistema iluminación LED 4.0 autorregulable que ha permitido una reducción del consumo de electricidad del 13%. **ILUNION Sociosanitario, ILUNION Automoción, ILUNION Hotels e ILUNION Servicios Industriales** han cambiado sus luminarias por tecnología LED. **ILUNION Servicios Industriales e ILUNION Automoción** han llevado a cabo la instalación de sensores de movimiento y detectores de presencia.

SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS POR OTROS MÁS EFICIENTES:

- ▶ **ILUNION Sociosanitario** ha sustituido las calderas de propano por gas natural. **ILUNION Hotels** ha cambiado las climatizadoras por otras más eficientes e instalado equipos de recuperación de calor y cortinas de aire.

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS:

- ▶ La línea de esterilización de **ILUNION Lavanderías** optimiza las cargas de las autoclaves.

MOVILIDAD SOSTENIBLE

FLOTAS MÁS SOSTENIBLES:

- ILUNION Lavanderías ha adquirido 11 turismos y tres camiones con etiqueta medioambiental ECO y el servicio de teleasistencia de Madrid de ILUNION Sociosanitario cuenta con una flota de vehículos híbridos y eléctricos, además de con un vehículo de empresa compartido.

USO EFICIENTE DE VEHÍCULOS:

- ILUNION Facility Services disponen de pautas de actuación para una conducción eficiente de vehículos e ILUNION Servicios Industriales ha dispuesto medidas de car-sharing para los desplazamientos de la plantilla entre los centros de trabajo.

PUNTOS DE RECARGA:

- ILUNION Hotels ha instalado en ocho hoteles puntos de recarga de vehículos eléctricos para uso gratuito por parte de los clientes.

ENERGÍAS RENOVABLES

PANELES SOLARES TÉRMICOS:

- ILUNION Reciclados, ILUNION Automoción, ILUNION Hotels (Hoteles: Atrium, Auditori, Barcelona, Calas de Conil, Islantilla y y Málaga) e ILUNION Sociosanitario (Residencia Prado de San Gregorio) utilizan paneles solares térmicos para la producción de agua caliente sanitaria.

PLANTAS SOLARES FOTOVOLTAICAS:

- Las lavanderías de Textil Rental, Crisol, Las Palmas y Tenerife cuentan con plantas solares fotovoltaicas.

CALDERAS DE BIOMASA:

- La residencia en Calasparra de ILUNION Sociosanitario y el Hotel ILUNION Alcora disponen de una caldera de biomasa.



LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

El compromiso de ILUNION por realizar una gestión ambiental eficiente, reduciendo el consumo de energía y el impacto de las actividades en el medio ambiente contribuyen a lucha contra el cambio climático.

Emisiones de alcance 1 y 2 (t CO₂eq):

- ILUNION Facility Services: **2.192,21**
- ILUNION Lavanderías: **96.101,70**
- ILUNION Hotels: **5.809,13**
- ILUNION Sociosanitario: **2.261,52**
- Grupo ILUNION y CSC: **171,4**

OBJETIVOS Y PLANES DE REDUCCIÓN:

- ILUNION Lavanderías se ha fijado un objetivo de reducción de emisiones de GEI para 2021 del 10% respecto al año 2018. Para ello, ha establecido un plan de reducción de su huella de carbono en el que se contemplan medidas como la sustitución de maquinaria por otra más eficientes o el cambio de iluminación.



AGUA

Las empresas de ILUNION consideran el agua como un recurso fundamental para el futuro de sus actividades y de las comunidades donde operan. Reducción y eficiencia en el consumo de agua, así como la preservación de su calidad son las líneas de trabajo del Grupo.

- Consumo de agua en ILUNION: **2.861.033.4 m³** **(+5,9%)**¹

¹ Los datos no son comprables ya que en 2019 se ha llevado a cabo una ampliación del alcance.

OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO PRODUCTIVO:

- ILUNION Lavanderías ha implementado un sistema de recuperación en los túneles y lavadoras que ha generado un ahorro de agua del 1,2% respecto al año anterior. Además, su línea de **esterilización** optimiza las cargas en el lavado con objeto de reducir el consumo de agua.

MEJORA DE LAS INSTALACIONES:

- ▶ **ILUNION Hotels** ha logrado una reducción de un 1,3% del consumo de agua por cliente y un 2,4% por habitación en el Hotel ILUNION Islantilla gracias a la renovación de la piscina.



ECONOMÍA CIRCULAR

ILUNION contribuye a la circularidad de la economía a través de la eficiencia en el consumo de materias primas, la recuperación y reutilización de los materiales y la reducción de residuos. Además, gracias al crecimiento de la actividad de ILUNION Reciclados, el Grupo está impulsando su participación en un sector clave para la economía circular.

REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS:

- ▶ **ILUNION Servicios Industriales** ha reducido el plástico usado en los procesos de envasado mediante ajustes en el proceso productivo y acciones formación a empleados. **ILUNION Lavanderías** ha reducido el consumo de plástico para el envío de ropa en 6,37 Tn promoviendo entre sus clientes el uso de sacas reutilizables y su línea de textil ha minimizado el consumo de cartón para embalaje en un 15% mediante la sustitución de equipos y la modificación del formato de embalaje. En la sede corporativa del grupo, Torre ILUNION, se ha lanzado el proyecto “**Somos 0% Plástico**” con el objetivo de eliminar los plásticos de un solo uso en las oficinas, la restauración y las máquinas de vending.

REUTILIZACIÓN Y VALORIZACIÓN DE RESIDUOS:

- ▶ **ILUNION Hotels** ha recogido 10.085 litros de aceite de cocina usado para su utilización como biodiesel y 1.054Kg de tapones de botellas que serán valorizados. **ILUNION Reciclados** ha llevado a cabo la valorización del vidrio cónico procedente de televisores de tubo de rayos catódicos (TVs CRT) por primera vez en este ejercicio tras la consideración del mismo como residuo peligroso en el año 2018.

EMPRESAS INCLUSIVAS Y RESPONSABLES

Las empresas que forman parte de ILUNION trasladan al mercado los valores, la misión social y el compromiso con la excelencia que distinguen al Grupo.

El resultado son compañías con un alto grado de innovación social y calidad en el servicio, que con su esfuerzo y visión están convirtiéndose en referentes de sus sectores.

En este Informe de Valor Compartido se muestran la labor realizada en 2019 por tres de ellas: ILUNION Lavanderías, ILUNION Hotels e ILUNION Sociosanitario.

ILUNION LAVANDERÍAS

ILUNION Lavanderías es la cadena de lavanderías industriales de ILUNION. Cuenta con otras líneas de negocio como la venta y alquiler de textiles, esterilización, uniformidad laboral, amenities y camareras de piso. Opera en España, Andorra, Portugal y Colombia.

VENTAS	176.214 K€	↑ 6%
EBITDA	20.866 K€	↓ 18%
INVERSIONES	24.351 K€	↓ 24%

PLANTILLA ABS.	5.503	↑ 3,7%	18
MUJERES	40,4%		
PCD	76,5%		
CREACIÓN DE EMPLEO	204 (120 PCD)		

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	6,6/10
------------------------------------	--------

TASA DE RECLAMACIONES	0,005%
-----------------------	--------

EMISIONES GEI (Tn CO ₂ eq/Tn ropa tratada)	0,40	↓ 13,9%	18
---	------	---------	----



#HITOS DE NEGOCIO

Nueva planta: entra en funcionamiento la nueva planta de lavandería de Oiartzun (Guipúzcoa) al 50% con Gureak.

Servicios integrales: nuevo servicio para la gestión integral de alfombras, desde su instalación hasta su sustitución por otra limpia con la periodicidad acordada con el cliente.

Cambio organizativo: remodelación del Comité Directivo y creación de la figura del coordinador de zona.

#CERTIFICACIONES

ISO 9001 y 14001: ampliación del alcance de las certificaciones 9001 y 14001 a todas las lavanderías, tanto en España como Colombia, donde se ha implantado el Sistema Integrado de Gestión.

UNE-EN 14065: todas las plantas de España han sido certificadas bajo esta norma de control de la biocontaminación textil.

#PREMIOS

Premio “Iberoamérica Incluye 2018”: otorgado por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) a ILUNION Lavanderías Colombia “por la creación de empleo de calidad para personas con discapacidad” en las lavanderías industriales en Medellín y Bogotá.

CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA INCLUSIVA

#PERSONAS

Transforma ILUNION: publicación de retos para que toda la plantilla contribuya a su solución, aportando ideas de forma anónima. Los propios trabajadores votan las que consideran mejores.

Igualdad: actualización de la web para garantizar el uso de un lenguaje inclusivo, elaboración y difusión de la “Guía básica para lenguaje no sexista” y lanzamiento de la publicación “Entrevistas en Igualdad”.

Proyecto PERSONAS: adecuación de todos los espacios comunes a la nueva imagen corporativa que da visibilidad y reconocimiento a los propios trabajadores de ILUNION.

Programa de ayudas sociales: 1.063 personas se han beneficiado de un programa al que se han dedicado 236.676 euros.

#CLIENTES

ILUNION Me gusta: nuevo sistema de evaluación de la satisfacción de los clientes más ágil y eficaz que permite conocer cuáles son los aspectos que los clientes valoran más respecto a la prestación del servicio.

MEDIO AMBIENTE

- ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

 - Verificación huella de carbono en base a la norma UNE-EN ISO 14064-1.
 - Establecimiento de un objetivo de reducción de emisiones de GEI para 2021 del 10% respecto al año 2018 y elaboración de un plan de reducción para alcanzar el objetivo.
 - Obtención del sello “Calculo” por el Ministerio para la Transición Ecológica tras el registro de la huella de carbono.
 - La planta Textil Rental incrementa la capacidad de su planta solar fotovoltaica en 31Kw, generando 142,67 MWh en 2019.
 - El 98% de las lavanderías tienen un sistema de iluminación LED 4.0, consiguiendo una reducción de consumos de hasta en un 13% en electricidad.
- RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

 - Reducción del consumo de plástico para el envío de ropa en 6,37 Tn promoviendo entre sus clientes el uso de sacas reutilizables.
 - Reducción del consumo de cartón para embalaje en la línea de textil en un 15% mediante la sustitución de equipos y la modificación de formatos.
- AGUA

 - Implantación de un nuevo sistema de recuperación de agua en los túneles y lavadoras que ha generado un ahorro del 1,2% respecto al año anterior.
 - Optimización de las cargas en el lavado en la línea de esterilización para reducir el consumo de agua.

ILUNION HOTELS

ILUNION Hotels es la cadena hotelera del Grupo ILUNION en España. Sus establecimientos urbanos y vacacionales de tres, cuatro y cinco estrellas están ubicados en las principales ciudades y destinos turísticos de nuestro país.

VENTAS	116.909 K€	↑ 10%
EBITDA	14.138 K€	↓ 24%
INVERSIONES	25.280 K€	169%

PLANTILLA ABS.	1.023	↑ 3,3%	18
MUJERES	53%		
PCD	43,6%		
CREACIÓN DE EMPLEO	32(4 PCD)		

HOTELES TRAVELIFE	24	↑ 2	18
HOTELES QSOSTENIBLE EVOLUTION	26		
GRI ²	85,2%		
TASA DE RECLAMACIONES	0,0101%		

CONSUMO ENERGÍA (kWh/pernocta)	43,5	↑ 5,0%	18
CONSUMO AGUA (m³/pernocta)	0,396	↑ 4,2%	18
EMISIONES GEI (Kg CO ₂ eq/pernocta)	5,2	↓ 61,1%	18

² (Sin los establecimientos Alcora y Almirante)



#HITOS DE NEGOCIO

OPERA: nuevo sistema de gestión para dar un servicio aún más personalizado y especializado a los clientes.

EisiHotel: implantación de un sistema de control operativo para el departamento de mantenimiento que ha permitido optimizar procesos, priorizar trabajos preventivos y mejorar los cuadros de mando.

#CERTIFICACIONES

El Consejo Internacional de la Empresa Sostenible (CIES) ha elevado la **clasificación QSostenible** de 20 de los establecimientos de ILUNION Hotels, a la categoría **Evolution+** en 13 hoteles, la **Excelence** en cinco y la **Excelence+** en dos.

#PREMIOS

Mejor Proyecto de Turismo Responsable de la Fundación Gala.

Premio Amigo de la Fundación Síndrome de Down del País Vasco para el hotel ILUNION Bilbao.

CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA INCLUSIVA

#PERSONAS

Ascenso al Mulhacén: 100 camareras y camareros de pisos ascienden el pico Mulhacén junto al comité de dirección y directores de hotel como un reconocimiento a su labor, coincidiendo con el 30º aniversario de ILUNION Hotels.

Protagonistas de un mundo diferentes: elaboración y difusión en los hoteles de la segunda edición de esta publicación destinada a mostrar 20 historias de vida, lucha y superación de trabajadores de la cadena.

#CLIENTES

ILUNION Me gusta: nueva plataforma online para encuestas de satisfacción de clientes y de proveedores.

Accesibilidad en el motor de reservas: nueva herramienta que permite hacer reservas de forma fácil a personas con discapacidad física, auditiva o visual.

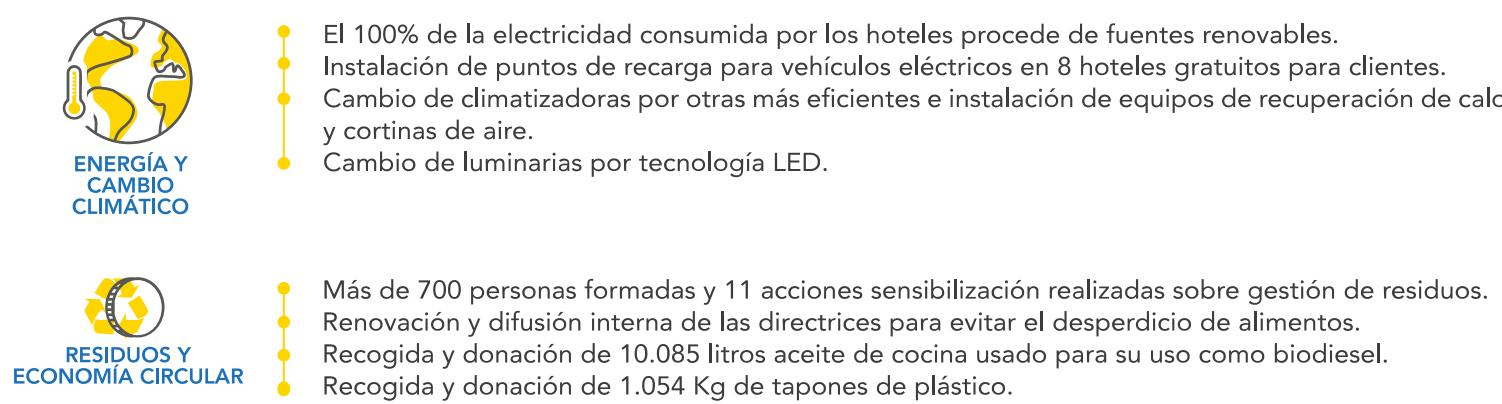
Servicio de video-interpretación de lengua de signos: se inaugura en junio en las recepciones de los hoteles de Madrid.

Rincón sostenible: área física presente en todos los hoteles donde se puede encontrar el Green Book, libro que recoge las medidas específicas que cada hotel está realizando en el ámbito de la sostenibilidad.

#COMUNIDAD

Barcelona Sustainable Tourism: proyecto impulsado por Turisme de Barcelona para el desarrollo de acciones que conviertan a la ciudad en un referente del turismo sostenible.

MEDIO AMBIENTE



ILUNION SOCIO SANITARIO

ILUNION Sociosanitario se dedica a la atención a personas mayores y en situación de dependencia que necesitan cuidados de larga duración, atención especializada y ayuda para realizar las actividades de la vida diaria

VENTAS	35.515 K€	↑ 2,9%
EBITDA	4.223 K€	↑ 7,5%
INVERSIONES	1.043 K€	↓ 28,8%

PLANTILLA ABS.	1.304	↓ 0,3%
MUJERES	80%	
PCD	22,8%	
CREACIÓN DE EMPLEO	9 PCD	

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

USUARIOS	90,43%
FAMILIARES	89,02%

TASA DE RECLAMACIONES	0,3%
-----------------------	------

CONSUMO ENERGÍA (kWh/usuario)	7.705,26
CONSUMO AGUA (m³/usuario)	90,76
EMISIONES GEI (Tn CO ₂ eq/usuario)	1,91



#HITOS DE NEGOCIO

Lanzamiento del proyecto **Crisálida** de mejora, reorganización, digitalización y salto tecnológico de la teleasistencia.

ILUNION Sociosanitario es la **primera empresa del sector en ofrecer sus servicios con una flota de vehículos eléctricos.**

#PREMIOS

Premio **SEDA Producto Original a ILUNION Sociosanitario por SERENA, Teleasistencia en movilidad**, desarrollado junto con Orange España, un servicio de teleasistencia personalizado que fomenta la autonomía de las personas dentro y fuera del domicilio.

Premio a las **“Buenas prácticas en prevención de riesgos ergonómicos”** de la Comunidad de Madrid.

CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA INCLUSIVA

#PERSONAS

Programa para la mejora de la salud y el autocuidado de los profesionales: ampliación de las medidas para promover la salud de la plantilla con el fin de llegar a trabajadores que no estaban incluidos en el programa y añadir nuevas actividades.

I Concurso de Fotografía ‘El valor de cuidar’: certamen para trabajadores, personas usuarias y sus familiares dirigido a visibilizar el día a día de los cuidadores y la importancia de su tarea.

#USUARIOS

Proyecto Libera-Care: retirada progresiva de sujeciones restrictivas mediante un análisis individual de cada usuario y el uso de productos de apoyo y ayudas técnicas especializadas.

Terapias con mascotas-robot y muñecas: formación interna y aplicación de estas terapias innovadoras que permiten reducir alteraciones que pueden manifestarse en personas con demencia gracias a la mejora de su bienestar emocional.

Bucle magnético: solución tecnológica incorporada en los centros de día gestionados para el Ayuntamiento de Madrid, con el fin de favorecer la audición de las personas con audífono en espacios y/o situaciones con ruido ambiente.

GerAPP: aplicación que permite la comunicación instantánea entre los profesionales del centro de día y los familiares de la persona mayor usuaria, permitiendo enviar mensajes personalizados sobre su evolución y bienestar y la vida diaria del centro.

App Beprevent: aplicación para la monitorización de los hábitos diarios de las personas, permitiendo la detección de anomalías en las rutinas de vida que permitan identificar una potencial situación de emergencia social o sanitaria.

Telemedicina: seguimiento de enfermos crónicos a través de dispositivos de medición integrados en una aplicación, comunicación con las personas usuarias y los profesionales sanitarios, posibilitando la permanencia de las personas en su entorno habitual y la anticipación de emergencias sanitarias.

MEDIO AMBIENTE



- Inclusión del proyecto “Movilidad sostenible” a la iniciativa Decarb Europe del Programa INTERREG EUROPE. ILUNION Sociosanitario se convierte en promotor del “Protocolo Anticontaminación de Madrid”.
- Reducción de las emisiones de flota en 40 t CO₂ en 2019 tras la implementación y uso de vehículos eléctricos.
- Cambio de luminarias por tecnología LED e instalación de láminas de control solar..
- Sustitución de calderas de propano por gas natural.
- Utilización de paneles solares térmicos para la producción de agua caliente sanitaria en la Residencia Prado de San Gregorio.

SOBRE ESTE INFORME



PERFIL DE CONTENIDOS

El Informe de Valor Compartido 2019 de ILUNION ofrece una selección de los contenidos que mejor representan la impronta social y el compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa y la Sostenibilidad del Grupo. Para su elaboración se han recopilado las acciones e indicadores que mejor pueden comunicar el impacto de la actividad y su evolución en el año reportado, y se ofrece información sobre la filosofía y objetivos de la gestión empresarial que permite entender su significado y proyección futura.

Para ampliar o completar esta perspectiva, el lector puede consultar 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 con los requisitos establecidos en la **Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de Información no Financiera y Diversidad**.

MATERIALIDAD

En 2019 ILUNION ha realizado un estudio de materialidad en el que han participado **270 personas** que recibieron un cuestionario donde se les solicitaba valorar aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno relacionados con el Grupo. Estos asuntos surgieron de un trabajo previo de análisis y entrevistas internas que permitieron determinar una lista de asuntos clave relacionados con la sostenibilidad.

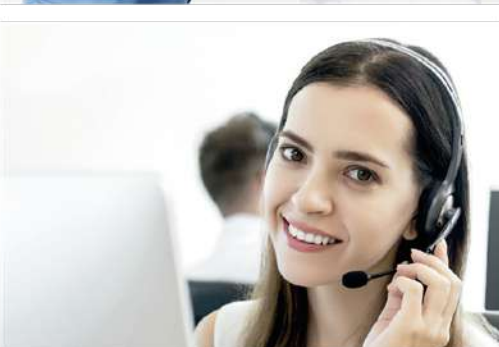
Como resultado de esta valoración surgen **11 asuntos clave** que reflejan los principales demandas e intereses de los grupos de interés de ILUNION hacia la compañía.

Como se ha podido ver a lo largo de este Informe de Valor Compartido 2019, ILUNION está actuando sobre todos estos asuntos desde sus prioridades de negocio y estrategia de Responsabilidad Social Corporativa.

- 01 COMPROMISO CON LA DISCAPACIDAD
- 02 INCLUSIÓN Y DISCAPACIDAD COMO ELEMENTOS DIFERENCIADORES FRENTE A COMPETIDORES
- 03 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS
- 04 ILUNION COMO PROMOTOR DE LA ECONOMÍA INCLUSIVA
- 05 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL
- 06 TRANSMISIÓN DE VALORES Y COMPROMISO SOCIAL A LOS TRABAJADORES
- 07 POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD
- 08 USO Y UTILIZACIÓN DE AGUA
- 09 EFICIENCIA ENERGÉTICA Y GESTIÓN DE EMISIONES
- 10 PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DE RESIDUOS
- 11 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO



LA ILUSIÓN



EL FUTURO

grupo social **ONCE**



LA
DIVERSIDAD

