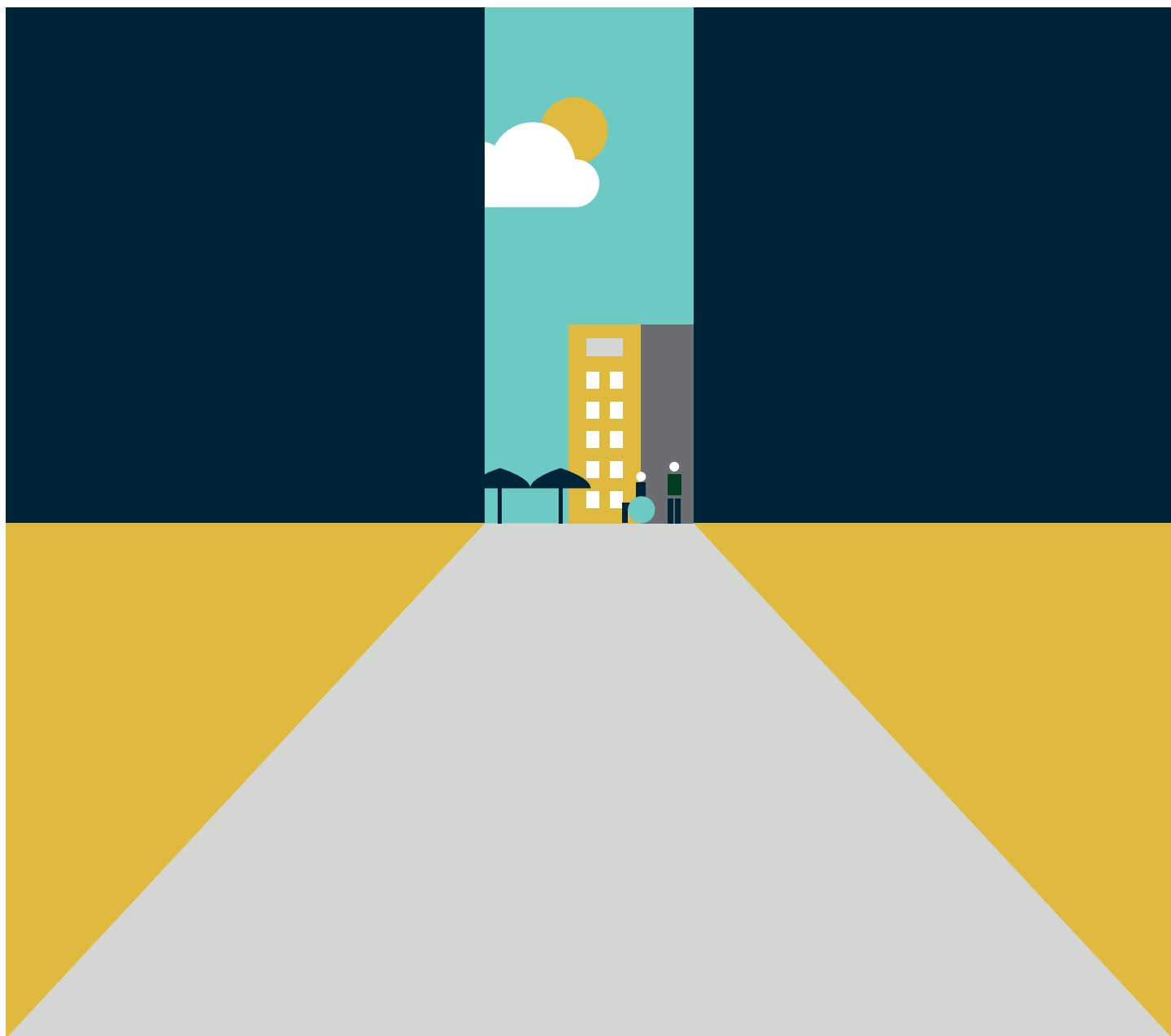


# Informe de Sostenibilidad ILUNION Hotels 2022



Construir un mundo mejor con todos incluidos

# Índice

---

<b>José Ángel Preciados</b>	<b>4</b>
Carta del consejero delegado de ILUNION Hotels.	
<hr/>	
<b>ILUNION Hotels</b>	<b>6</b>
Somos ILUNION Hotels, la compañía hotelera del grupo empresarial ILUNION, perteneciente al Grupo Social ONCE.	
<hr/>	
<b>Sostenibilidad 360°</b>	<b>32</b>
Construir un mundo mejor con todos incluidos no sólo es posible, sino que es nuestro propósito.	
<hr/>	
<b>Liderazgo responsable</b>	<b>38</b>
Ser un referente en el sector hotelero, gracias a nuestro modelo de negocio único e inclusivo, implica ser líderes.	
<hr/>	
<b>Compromiso social</b>	<b>50</b>
Nuestro compromiso con las personas es la base de la estrategia de ILUNION Hotels.	
<hr/>	
<b>Compromiso ambiental</b>	<b>62</b>
La estrategia corporativa de ILUNION Hotels no se entiende sin el respeto por el medioambiente.	
<hr/>	
<b>Innovación</b>	<b>70</b>
El concepto de innovación sostenible tiene en cuenta y promueve su impacto positivo en el medioambiente y el bienestar de todos.	
<hr/>	
<b>Sobre este informe</b>	<b>76</b>
Análisis de materialidad y tablas GRI.	

---

# José Ángel Preciados

## Carta del Consejero Delegado de ILUNION Hotels



Es un orgullo para mí presentaros el primer Informe de Sostenibilidad de ILUNION Hotels y hacerlo, además, tras un inmejorable año, un 2022 que no solo ha finalizado con un gran balance económico, sino que también ha representado para la compañía el año de la transformación. Por primera vez, la sostenibilidad se ha constituido como eje vertebrador de un ambicioso plan estratégico 2022-2025, en el que la intencionalidad y acción de todas nuestras áreas se alinean con un único e increíble propósito: “construir un mundo mejor con todos incluidos”. Un plan que se resume en ser responsables y sostenibles, aportar valor e inspirar un cambio.

Efectivamente, hemos experimentado un cambio, una transformación que ha situado la Sostenibilidad en el centro, entendiéndola de forma integral e incorporándola al discurso y a todas las líneas de actividad. Una nueva postura constituye un elemento diferencial, que nos aporta una gran fortaleza, notoriedad y reputación de marca de cara a nuestros grupos de interés.

Venimos de unos años convulsos, afectados por una situación de permacrisis, en la que el sector turístico ha sufrido las consecuencias de una crisis financiera en la primera década del milenio, una pandemia mundial, y una actual

crisis energética que se suma a la falta de materias primas y a la inflación, consecuencia de un marco geopolítico marcado por el conflicto; hechos, todos ellos, que nos han enseñado a pervivir y convivir con la incertidumbre y a adaptarnos a todo tipo de situación sobrevenida.

De cara al futuro, el turismo sostenible es la única alternativa que contemplamos, no por imposición u obligación, sino por absoluto convencimiento. Al menos, ahí se encuentra ILUNION Hotels, un modelo de turismo que constituye una oportunidad para la sociedad y para el planeta.

La legislación, por su parte, también marcará los años venideros. Entre otras, ya hay una ley de Cambio Climático y Transición Energética, así como un objetivo común en Europa de “cero neto” en emisiones de dióxido de carbono a 2050. Nuestro concepto y convencimiento, nos sitúa en el camino para lograr ese objetivo, en línea siempre con la visión, misión y valores corporativos de ILUNION, grupo del que formamos parte y cuya cultura corporativa arraiga en nosotros.

Nuestros hoteles son *changemaker*, son escuelas de transformación, una posición que nos guía y que se extiende a todos los ámbitos de actuación. Somos 1.500 personas de plantilla que contacta con una media de 5.000 clientes al día, una magnífica oportunidad para comunicar y transformar, partiendo de nuestra gente y llegando a toda la sociedad, reguladores, proveedores y clientes. Además, estamos preparados para afrontar esta transformación con los recursos necesarios para llevarla a cabo en el menor tiempo posible. Se van a realizar inversiones en cuanto a eficiencia energética, digitalización, producto, accesibilidad, entre otras, con el fin de cumplir ese fin y nuestro propósito. Y contamos con un componente primario y fundamental: un equipo humano conformado por las mejores personas, en los hoteles y en las oficinas, profesionales comprometidos e inspiradores del cambio positivo que queremos generar y capaces de afrontar los desafíos que se nos presenten en este siempre apasionante camino.

# ILUNION Hotels

## ILUNION Sustainability Way: el camino hacia un turismo para todos

Somos ILUNION Hotels, la compañía hotelera del grupo empresarial ILUNION, perteneciente al Grupo Social ONCE. Nuestra historia empieza en 1988, bajo el nombre de Confortel Hoteles, con un claro objetivo: que cualquier persona, con o sin discapacidad, pudiera disfrutar de la experiencia única que ofrecen nuestros hoteles.

Con la nueva identidad como Grupo ILUNION, cambiamos nuestro nombre, pero no nuestra esencia. Y nuestro propósito, así como nuestros principios y valores, siguen siendo los mismos. Impulsados por nuestro Sustainability Way desde la corporación, seguimos trabajando para ofrecer lo mejor cada día desde nuestra propia estrategia de sostenibilidad para el período 2022-2025. Empezando por nuestros clientes, que son nuestra razón de ser, y llegando hasta la sociedad en su conjunto; sin olvidarnos de nuestras personas, que son el motor que hace posible que seamos la organización en la que nos hemos convertido.

Nuestra clara vocación social nos define. Por eso, 12 de nuestros hoteles funcionan como Centros Especiales de Empleo (CEE) y contamos con dos centros especiales más en nuestras oficinas centrales. La característica de los CEE es que más del 70% de los trabajadores son personas con algún tipo de discapacidad; su objetivo principal, es garantizar el empleo remunerado y la prestación de servicios a través de los ajustes personales y sociales que requieren los trabajadores con discapacidad.

Este modelo de negocio único, basado en la inclusión, es pionero en el sector turístico. Es, además, un ejemplo de cómo la incorporación laboral de personas con discapacidad y de colectivos vulnerables no es sólo una gran fuerza de trabajo, sino un potente motor de transformación de la sociedad.





# Gestión estratégica única y responsable

En ILUNION Hotels creemos firmemente en la igualdad real de oportunidades, sin importar la condición del individuo. Por este motivo, las personas son el fin de nuestra organización y están en el centro de nuestra estrategia y nuestras operaciones.

Contamos con un equipo humano único y diverso formado por 1.405 profesionales, de los cuales más del 49% tienen algún tipo de discapacidad o pertenecen a colectivos vulnerables. Una cifra que supera el 70% de personas con discapacidad cuando hablamos de nuestros 14 Centros Especiales de Empleo (12 hoteles y 2 en oficinas centrales).

Nuestro equipo humano, el valor más importante de ILUNION Hotels, es indispensable para conseguir posicionarnos en los más altos estándares de excelencia, promocionando un turismo sostenible, inclusivo y accesible que ofrece a nuestros diversos clientes experiencias diferenciadoras.

El turismo representa el principal motor de la economía en nuestro país. Con nuestro modelo de negocio único y responsable, no sólo generamos riqueza, sino que demostramos que construir un mundo mejor con todos incluidos es posible.

Los objetivos de nuestra estrategia de sostenibilidad se agrupan en torno a tres grandes pilares:

## 1/ Ser

responsables y sostenibles, supone formalizar y desplegar todos los compromisos ambientales, sociales y de buen gobierno de la compañía para posicionarnos como referentes en el sector y obtener el reconocimiento y la confianza de nuestros grupos de interés.

## 2/ Aportar

valor a todos los grupos de interés, creando valor social y económico en las comunidades en las que ILUNION Hotels está presente y contribuyendo a la mejora de la sociedad.

## 3/ Inspirar

un cambio, un movimiento de cambio social positivo que haga de los hoteles de ILUNION Hotels agentes de una transformación y escuela de valores de sus empleados y clientes.

## Líneas estratégicas

Nuestro objetivo es posicionar a la compañía en los más altos estándares de excelencia. Para ello debemos seguir integrando a todas las personas en nuestro modelo de negocio, escuchando a nuestros grupos de interés, generando empleo de calidad y reteniendo el talento. Solo así podremos ampliar nuestra

oferta para atraer al mayor número de clientes posible y seguir creciendo para inspirar un cambio social positivo.

Nuestra gestión estratégica se apoya en los tres pilares de la sostenibilidad:



### Ambiental

- Detectar los principales impactos y optimizar la gestión ambiental.
- Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> hasta *net zero*.
- Gestionar otros impactos relevantes (agua / residuos).
- Concienciar al cliente y hacerle partícipe del impacto ambiental de su experiencia en los hoteles.



### Social

- Garantizar que nuestros hoteles protejan la salud, el bienestar y la seguridad de nuestros empleados.
- Introducir diversidad, inclusión y equidad como variables estratégicas en la gestión del talento.
- Dotar a todos los empleados de la formación en Sostenibilidad y ODS.
- Apoyar a los proveedores en el conocimiento y evolución de su sostenibilidad.
- Sensibilizar a los clientes para hacer un turismo más sostenible, inclusivo y accesible.
- Ser agentes de cambio y transformación positiva en cada comunidad a través de alianzas.



### Buen Gobierno

- Reforzar el análisis de Riesgos y Oportunidades ASG.
- Fomentar la cultura ética y el liderazgo humanista.
- Formalizar el modelo de relación con los grupos de interés basado en el diálogo y la comunicación continua.
- Priorizar los criterios ASG en compras.
- Determinar los estándares mínimos de conducta para proveedores.



# Cómo nos organizamos

## Consejo de Administración

ILUNION Hotels lo conforman cinco sociedades mercantiles, cuyo capital social es propiedad en su totalidad de Grupo ILUNION, S.L.

El máximo órgano de gobierno de ILUNION Hotels es el Consejo de Administración, formado por 9 miembros: presidente, consejero

delegado y siete vocales. De ellos, cuatro son mujeres y ocho son personas con discapacidad. En las restantes sociedades, el gobierno se articula a través de dos administradores mancomunados: Grupo ILUNION, S.L. e ILUNION Hotels, S.A.



**D. Manuel Andrés Ramos Vázquez**



**D. Jesús Hernández Galán**



**Dña. Paola del Río Cebrián**



**Dña. Patricia Sanz Cameo**



**D. Eugenio Prieto Morales**



**Dña. Ana Isabel Ruíz López**



**Dña. Imelda Fernández Rodríguez**

## Comité de Dirección

ILUNION Hotels tiene un equipo de gestión que conforma el Comité de Dirección. Este órgano es el responsable de asegurar la ejecución del plan de negocio, estableciendo para ello las líneas estratégicas para las diferentes unidades corporativas.

El Comité de Dirección está formado por 9 miembros: el presidente, el director general y CEO y las direcciones de: personas y desarrollo de talento, operaciones, financiera, marketing y comunicación, comercial, innovación y sostenibilidad.

Desde hace dos años, en línea con el nuevo Plan Estratégico de la compañía, la sostenibilidad ha entrado a formar parte de este órgano de gestión lo que pone de relieve la posición estratégica de la sostenibilidad en ILUNION Hotels.

El presidente de ILUNION Hotels es, a su vez, consejero delegado y director general de ILUNION, lo que hace que la información y las decisiones fluyan entre la corporación y los diferentes órganos de gobierno de la compañía.



**1** **Presidente**  
Alejandro Oñoro

**2** **Consejero delegado y director general**  
José Ángel Preciados

**3** **Dirección de innovación**  
Carlos Bello

**4** **Dirección de sostenibilidad**  
Elena Martín (nombrada en abril 2023)

**5** **Dirección de operaciones**  
Beatriz Miguel

**6** **Dirección de marketing y comunicación**  
Teresa Zamora

**7** **Dirección de personas y desarrollo de talento**  
Juan José Cestero

**8** **Dirección financiera**  
Mercedes Ramos

**9** **Dirección comercial**  
Oliver Benalal



# Dónde estamos



En ILUNION Hotels contamos con 30 hoteles repartidos por 14 destinos de España

\*Nueva incorporación en 2022

# Hitos y cifras 2022

**140,3 M€**

Cifra de negocio

**29,2 M€**

EBITDA

**12,3 M€**

Inversiones

**2.347.762**

Número total de clientes

**1.225.066** noches de hotel

**1.573.885** habitaciones disponibles

Nuestra plantilla media la forman 1.405 empleados, de los cuales el 44% son personas con discapacidad y de las 1.053 nuevas contrataciones durante 2022, 459 han sido personas con discapacidad y 86 de colectivos vulnerables.



# A



## Ambientales

### 1ª Compañía Hotelera

de cierta dimensión en conseguir el sello Ecostars

**100%**

hoteles con sello Q Sostenible

**4,0 kg CO<sub>2</sub>**

por habitación ocupada (huella de carbono, emisiones alcance 1+2)

**59,7%**

consumo total de electricidad renovable

**372 litros**

de agua por habitación ocupada

**25,2%**

tasa de reciclaje

### Desperdicio alimentario

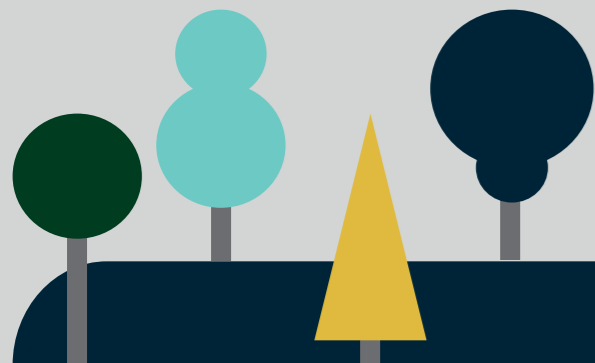
(Alianza con Too Good To Go)

**5.428 kg**

de comida salvada

**13,6 tn CO<sub>2</sub>**

evitadas



# S



## Sociales

### Hoteles 100% accesibles

(Certificación Accesibilidad Universal UNE 170001 AENOR)

**12**

de nuestros 30 hoteles son Centros Especiales de Empleo

**49% empleados**

(de media) con discapacidad o en situación de vulnerabilidad

**86 empleados**

de difícil inserción

**50%**

mujeres en posiciones directivas

**99%**

empleados están contentos de formar parte de ILUNION Hotels

**100%**

empleados con formación en sostenibilidad y ODS

**37 acciones sociales**

con las que hemos contribuido

**1.000 personas**

acogidas en nuestros hoteles gracias a la iniciativa Ayuda Refugiados Ucrania

# G



## Gobernanza

### Sello de Excelencia

Europea EFQM +600 (obtenido en abril de 2023)

### Premio de la Ética de la OMT

Primera compañía española que lo recibe por nuestro trabajo en el ámbito del turismo accesible

**2%**

empleados con formación en materia de ética y DDHH

**0**

alertas y denuncias recibidas en el canal ético

**83%**

NPS (Net Promoter Score) Proveedores

**13,8%**

de proveedores han firmado el Código Ético

**17**

alianzas vigentes





## Reconocimiento a nuestra labor

/01

Premio Travelling For Happiness a la Gestión de Personas, otorgado por AEHM.

/02

Premio Barcelona Sustainable Tourism a las Buenas Prácticas 2022 y a la Accesibilidad en los hoteles de Barcelona, otorgado por Barcelona Tourism.

/03

Premio Supercuidadores por la acción social llevada a cabo durante la crisis sanitaria del coronavirus, otorgado por la entidad Supercuidadores.

/04

Global Award WTM World Responsible a la campaña Todos Incluidos, de ILUNION Hotels, otorgado por World Travel Market.



/05

Concurso ReThink Hotel, reconocimiento a ILUNION San Mamés, organizado por Habitat Futura.

/06

Premio a la Responsabilidad Social en el Empleo a la Diversidad de la Plantilla de ILUNION Hotels, otorgado por CAM.

/07

Premio al Turismo Sostenible al ILUNION Alcora Sevilla por su plan de Sostenibilidad, otorgado por la Revista Viajar.

## Nuestros hoteles

CÁDIZ

ILUNION Calas de Conil

★★★★★



Hotel vacacional rodeado de naturaleza en plena costa norte de Conil. Un resort único en una privilegiada ubicación junto a la playa.

- Tipo: Vacacional
- N° Habitaciones: 295
- Salones: 4
- N° Habitaciones adaptadas: 4
- Parking propio
- Gimnasio / Wellness
- Restaurantes: 2
- Piscina

**A**

Huella de carbono: 3 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)

Consumo energético: 40,5 kWh por habitación

Consumo de agua: 658,7 litros por habitación ocupada

Tasa de reciclaje: 20%

Certificado Ecostars "Certified"

**S**

N° de empleados: 68

Con discapacidad: 19%

**G**

N° de diálogos con grupos de interés: 21

CÁDIZ

ILUNION Sancti Petri

★★★★★



Complejo de apartamentos y villas en la Costa de la Luz ideal para unas vacaciones en familia o pareja.

- Tipo: Vacacional
- N° Apartamentos + villas: 268
- N° Habitaciones adaptadas: 8
- Restaurantes: 2
- Piscina
- Otros: Pádel

**A**

Huella de carbono: 3.3 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)

Consumo energético: 36,8 kWh por habitación

Consumo de agua: 819,6 litros por habitación ocupada

Tasa de reciclaje: 11%

Certificado Ecostars "Silver"

**S**

N° de empleados: 82

Con discapacidad: 12%

**G**

N° de diálogos con grupos de interés: 22



## HUELVA

ILUNION Islantilla

★★★★



Resort recién reformado en primera línea de playa, rodeado de plena naturaleza en la Costa Azul.

- Tipo: Vacacional
- N° Habitaciones: 344
- N° Habitaciones adaptadas: 16
- Salones: 4
- Parking propio
- Gimnasio / Wellness
- Restaurantes: 2
- Piscina

### A

Huella de carbono: 3,9 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)

Consumo energético: 45,3 kWh por habitación

Consumo de agua: 682,3 litros por habitación ocupada

Tasa de reciclaje: 6%

Certificado Ecostars "Bronze"

### S

N° de empleados: 75

Con discapacidad: 6%

### G

N° de diálogos con grupos de interés: 11

## MÁLAGA

ILUNION Málaga

★★★★S



Hotel de 4 estrellas de categoría superior, con espaciosos y modernos salones para cualquier evento. Ubicado junto a la estación del AVE y cerca de la playa. Ideal para estancias de negocios o para visitar la Costa del Sol.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 179
- N° Habitaciones adaptadas: 4
- Salones: 11
- Parking propio
- Gimnasio / Spa
- Restaurante
- Piscina

### A

Huella de carbono: 3,7 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)

Consumo energético: 47,2 kWh por habitación

Consumo de agua: 305,4 litros por habitación ocupada

Tasa de reciclaje: 20%

Certificado Ecostars "Bronze"

### S

N° de empleados: 69

Con discapacidad: 27%

N° de beneficiarios de acción social: 448

### G

N° de diálogos con grupos de interés: 27

## MÁLAGA

ILUNION Fuengirola

★★★★



Hotel vacacional de la Costa del Sol con todas las comodidades situado en primera línea de playa. Cuenta con piscina, maravillosas vistas y un clima privilegiado todo el año.

- Tipo: Vacacional
- N° Habitaciones: 180
- N° Habitaciones adaptadas: 14
- Salones: 1
- Parking propio
- Terraza exterior
- Restaurante
- Piscina

### A

Huella de carbono: 3,6 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)

Consumo energético: 42,9 kWh por habitación

Consumo de agua: 376,1 litros por habitación ocupada

Tasa de reciclaje: 8%

Certificado Ecostars "Bronze"

### S

Centro Especial de Empleo

N° de empleados: 70

Con discapacidad: 74%

N° de beneficiarios de acción social: 827

### G

N° de diálogos con grupos de interés: 21

## MÁLAGA

ILUNION Hacienda de Mijas

★★★★



Complejo inspirado en un gran cortijo andaluz ubicado en la Costa del Sol. Una experiencia de bienestar en plena naturaleza con todas las comodidades. Cuenta con piscina y fácil acceso a las playas.

- Tipo: Vacacional
- N° Habitaciones: 151
- N° Habitaciones adaptadas: 4
- Salones: 3
- Parking propio
- Restaurante
- Piscina

### A

Huella de carbono: 4.1 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)

Consumo energético: 43,3 kWh por habitación

Consumo de agua: 559,7 litros por habitación ocupada

Tasa de reciclaje: 33%

Certificado Ecostars "Bronze"

### S

Centro Especial de Empleo

N° de empleados: 44

Con discapacidad: 77%

N° de beneficiarios de acción social: 560

### G

N° de diálogos con grupos de interés: 18



## SEVILLA

### ILUNION Alcora Sevilla



Hotel diseñado especialmente para acoger eventos y reuniones de empresa. Con servicios de última generación, y habitaciones con espacio de trabajo. La mejor opción para un viaje de negocios a medida.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 401
- Salones: 16
- N° Habitaciones adaptadas: 12
- Parking propio
- Gimnasio
- Restaurante
- Piscina

**A**  
Huella de carbono: 1,8 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)  
Consumo energético: 32,1 kWh por habitación  
Consumo de agua: 457,1 litros por habitación ocupada  
Tasa de reciclaje: 14%  
Certificado Ecostars "Silver"

**S**  
N° de empleados: 116  
Con discapacidad: 17%  
N° de beneficiarios de acción social: 3.800

**G**  
N° de diálogos con grupos de interés: 23

## MENORCA

### ILUNION Menorca



Un complejo de apartamentos presidiendo la colina que conduce a Cala Galdana, conforman este hotel familiar con todas las comodidades y servicios.

- Tipo: Vacacional
- N° Habitaciones: 123
- N° Habitaciones adaptadas: 4
- Terraza exterior
- Piscina

**A**  
Huella de carbono: 5 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)  
Consumo energético: 23,8 kWh por habitación  
Consumo de agua: 908 litros por habitación ocupada  
Tasa de reciclaje: 19%  
Certificado Ecostars "Bronze"

**S**  
N° de empleados: 10  
Con discapacidad: 2%

**G**  
N° de diálogos con grupos de interés: 2

## ZARAGOZA

### ILUNION Romareda



Hotel ubicado en la zona sur de la capital aragonesa cerca del Palacio de Congresos y lugares emblemáticos, es la mejor opción para viajes de ocio o negocios a Zaragoza.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 90
- N° Habitaciones adaptadas: 2
- Salones: 7

**A**  
Huella de carbono: 5 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)  
Consumo energético: 44,2 kWh por habitación  
Consumo de agua: 316,9 litros por habitación ocupada  
Tasa de reciclaje: 54%  
Certificado Ecostars "Bronze"

**S**  
N° de empleados: 23  
Con discapacidad: 24%

**G**  
N° de diálogos con grupos de interés: 21

## BARCELONA

### ILUNION Almirante



Lugar ideal para los negocios y el relax en pleno Barrio Gótico. Con todas las comodidades, este hotel es la opción perfecta para conocer la vida diurna y nocturna de la ciudad.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 86
- N° Habitaciones adaptadas: 4
- Salones: 1
- Gimnasio

**A**  
Huella de carbono: 2,5 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)  
Consumo energético: 26,7 kWh por habitación  
Consumo de agua: 302,1 litros por habitación ocupada  
Tasa de reciclaje: 56%  
Certificado Ecostars "Gold"

**S**  
Centro Especial de Empleo  
N° de empleados: 29

**G**  
N° de diálogos con grupos de interés: 11



## BARCELONA

### ILUNION Auditori

★★★



Hotel ideal para los negocios y el relax, con piscina y solarium en la azotea, y próximo a los principales puntos de interés cultural de la ciudad.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 108
- N° Habitaciones adaptadas: 5
- Salones: 4
- Parking propio
- Gimnasio
- Piscina

#### A

Huella de carbono: 2 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)

Consumo energético: 30,4 kWh por habitación

Consumo de agua: 241,5 litros por habitación ocupada

Tasa de reciclaje: 88%

Certificado Ecostars "Bronze"

#### S

Centro Especial de Empleo

N° de empleados: 31

Con discapacidad: 76%

#### G

N° de diálogos con grupos de interés: 18

## BARCELONA

### ILUNION Bel Art

★★★★



Hotel perfecto para combinar ocio y cultura en la ciudad. Inmejorable ubicación en el centro y cerca de la Sagrada Familia y edificios modernistas, con un cuidado diseño trendy, recién reformado.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 94
- N° Habitaciones adaptadas: 2
- Salones: 3
- Parking propio
- Restaurante

#### A

Huella de carbono: 1,7 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)

Consumo energético: 24,7 kWh por habitación

Consumo de agua: 268,6 litros por habitación ocupada

Tasa de reciclaje: 39%

Certificado Ecostars "Gold"

#### S

Centro Especial de Empleo

N° de empleados: 30

Con discapacidad: 82%

#### G

N° de diálogos con grupos de interés: 21

## BARCELONA

### ILUNION Barcelona

★★★★



Diseño contemporáneo en el sector más moderno y vanguardista de la capital catalana. Piscina en la azotea, desde la que se puede disfrutar de las maravillosas vistas a la ciudad. Amplia variedad de salones que se adaptan a prácticamente todo tipo de evento.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 224
- Habitaciones adaptadas: 9
- Salones: 11
- Parking propio
- Gimnasio
- Restaurante
- Piscina

#### A

Huella de carbono: 3,1 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)

Consumo energético: 37,3 kWh por habitación

Consumo de agua: 337,2 litros por habitación ocupada

Tasa de reciclaje: 49%

Certificado Ecostars "Silver"

#### S

Centro Especial de Empleo

N° de empleados: 61

Con discapacidad: 75%

N° de beneficiarios de acción social: 100

#### G

N° de diálogos con grupos de interés: 31

## BARCELONA

### ILUNION Les Corts

★★★★



Hotel perfecto para descansar, disfrutar de un viaje de turismo o para hacer negocios, en un entorno cómodo y tranquilo a sólo 15 minutos del centro histórico de la ciudad.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 213
- N° Habitaciones adaptadas: 6
- Salones: 4
- Parking propio
- Gimnasio / Spa
- Restaurante
- Piscina

#### A

Huella de carbono: 13,4 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)

Consumo energético: 55,6 kWh por habitación

Consumo de agua: 301,7 litros por habitación ocupada

#### S

N° de empleados: 39

Con discapacidad: 6%

#### G

N° de diálogos con grupos de interés: 24



## GIRONA

### ILUNION Caleta Park

★★★★



Hotel ideal para vacaciones en familia, en primera línea de playa de S'Agaró (Girona) y con espacios cómodos, amplios y tranquilos totalmente equipados, con un diseño sencillo y acogedor.

- Tipo: Vacacional
- N° Habitaciones: 90
- N° Habitaciones adaptadas: 2
- Salones: 1
- Parking propio
- Terraza exterior
- Restaurante
- Piscina

**A**  
Huella de carbono: 5 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)

Consumo energético: 34,4 kWh por habitación  
Consumo de agua: 307,9 litros por habitación ocupada  
Tasa de reciclaje: 34%  
Certificado Ecostars "Gold"

**S**  
N° de empleados: 21  
Con discapacidad: 8%

**G**  
N° de diálogos con grupos de interés: 21

## MADRID

### ILUNION Atrium

★★★★



Hotel situado en plena zona empresarial, con fácil acceso al aeropuerto y al centro de la ciudad, que destaca por su increíble diseño contemporáneo. Una opción extraordinaria para cualquier viaje a la capital.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 195
- N° Habitaciones adaptadas: 6
- Salones: 6
- Terraza exterior
- Gimnasio
- Restaurante
- Piscina

**A**  
Huella de carbono: 4,2 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)

Consumo energético: 44,9 kWh por habitación  
Consumo de agua: 266,2 litros por habitación ocupada  
Tasa de reciclaje: 17%  
Certificado Ecostars "Bronze"

**S**  
Centro Especial de Empleo  
N° de empleados: 74  
Con discapacidad: 73%  
N° de beneficiarios de acción social: 60

**G**  
N° de diálogos con grupos de interés: 22  
Sello Madrid Excelente

## MADRID

### ILUNION Alcalá Norte

★★★★



Hotel ubicado en zona empresarial, en una de las vías neurálgicas de la ciudad. Destaca por su practicidad y grandes espacios para reuniones, con un gran patio abierto al exterior.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 212
- N° Habitaciones adaptadas: 5
- Salones: 7
- Terraza exterior
- Gimnasio
- Restaurante

**A**  
Huella de carbono: 5,5 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)

Consumo energético: 52 kWh por habitación  
Consumo de agua: 240 litros por habitación ocupada  
Tasa de reciclaje: 35%  
Certificado Ecostars "Bronze"

**S**  
N° de empleados: 55  
Con discapacidad: 10%  
N° de beneficiarios de acción social: 372

**G**  
N° de diálogos con grupos de interés: 14  
Sello Madrid Excelente

## MADRID

### ILUNION Pío XII

★★★★



Hotel urbano destacado por su ubicación en pleno centro financiero de la ciudad, perfecto para organizar eventos o reuniones en alguno de sus amplios salones.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 214
- N° Habitaciones adaptadas: 5
- Salones: 7
- Parking propio
- Terraza exterior
- Gimnasio
- Restaurante

**A**  
Huella de carbono: 5,2 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)

Consumo energético: 50,6 kWh por habitación  
Consumo de agua: 234,4 litros por habitación ocupada  
Tasa de reciclaje: 51%  
Certificado Ecostars "Bronze"

**S**  
Centro Especial de Empleo  
N° de empleados: 64  
Con discapacidad: 74%

**G**  
N° de diálogos con grupos de interés: 9  
Sello Madrid Excelente



## MADRID

### ILUNION Suites Madrid

★★★★



Un hotel urbano ideal para descansar en una escapada de fin de semana o después de una larga jornada laboral. Destaca por su cuidado diseño trendy: espacios minimalistas con toques frescos de color.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 152
- N° Habitaciones adaptadas: 5
- Salones: 10
- Restaurante

**A**  
Huella de carbono: 2,9 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)  
Consumo energético: 37,1 kWh por habitación  
Consumo de agua: 322,3 litros por habitación ocupada  
Tasa de reciclaje: 49%  
Certificado Ecostars "Silver"  
**S**  
Centro Especial de Empleo  
N° de empleados: 58  
Con discapacidad: 72%  
N° de beneficiarios de acción social: 295  
**G**  
N° de diálogos con grupos de interés: 23  
Sello Madrid Excelente

## VALENCIA

### ILUNION Aqua 4

★★★★



Hotel ubicado junto a un área comercial anexa que cuenta con acceso directo al centro comercial y al aparcamiento. Increíbles vistas panorámicas de la Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia desde este hotel con diseño contemporáneo.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 184
- N° Habitaciones adaptadas: 6
- Salones: 4
- Restaurante

**A**  
Huella de carbono: 6,8 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada  
Consumo energético: 49,2 kWh por habitación  
Consumo de agua: 304,9 litros por habitación ocupada  
Tasa de reciclaje: 3%  
Certificado Ecostars "Bronze"  
**S**  
N° de empleados: 45  
Con discapacidad: 11%  
**G**  
N° de diálogos con grupos de interés: 25

## VALENCIA

### ILUNION Aqua 3

★★★



Hotel con todas las comodidades ubicado junto a un área comercial, con acceso directo a este espacio, a su spa y a su gimnasio. Espectaculares vistas panorámicas a la Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 135
- N° Habitaciones adaptadas: 5
- Salones: 4
- Restaurante

**A**  
Huella de carbono: 9,7 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)  
Consumo energético: 36,9 kWh por habitación  
Consumo de agua: 304,9 litros por habitación ocupada  
Tasa de reciclaje: 3%  
Certificado Ecostars "Certified"  
**S**  
N° de empleados: 18  
Con discapacidad: 20%  
N° de beneficiarios de acción social: 69  
**G**  
N° de diálogos con grupos de interés: incluido en Aqua 4

## VALENCIA

### ILUNION Valencia 3

★★★



Hotel situado en plena zona empresarial de la ciudad. Se trata de una gran opción, tanto para viajes de negocios, como de vacaciones, por las diversas posibilidades de ocio.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 154
- N° Habitaciones adaptadas: 6
- Parking propio
- Gimnasio
- Restaurante
- Piscina

**A**  
Huella de carbono: 3,5 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)  
Consumo energético: 21,1 kWh por habitación  
Consumo de agua: 295,7 litros por habitación ocupada  
Tasa de reciclaje: 13%  
Certificado Ecostars "Silver"  
**S**  
Centro Especial de Empleo  
N° de empleados: 33  
Con discapacidad: 77%  
N° de beneficiarios de acción social: 68  
**G**  
N° de diálogos con grupos de interés: incluido en Valencia 4



## VALENCIA

### ILUNION Valencia 4



Hotel ubicado en la zona empresarial de Valencia, perfecto para estancias de negocios debido a su cercanía al Palacio de Congresos y a sus buenas conexiones con el aeropuerto, la estación de tren o el puerto.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 151
- N° Habitaciones adaptadas: 6
- Salones: 3
- Parking propio
- Gimnasio
- Restaurante
- Piscina

**A**  
Huella de carbono: 3,5 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)  
Consumo energético: 45,4 kWh por habitación  
Consumo de agua: 312,2 litros por habitación ocupada  
Tasa de reciclaje: 13%  
Certificado Ecostars "Silver"

**S**  
Centro Especial de Empleo  
N° de empleados: 45  
Con discapacidad: 75%

**G**  
N° de diálogos con grupos de interés: 31

## BADAJOZ

### ILUNION Las Lomas



Experiencia completa de piscina y diversión en este hotel situado entre colinas y fuentes, con amplios jardines en los que descansar o disfrutar de cualquier tipo de celebración.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 124
- N° Habitaciones adaptadas: 6
- Salones: 7
- Terraza exterior
- Restaurante
- Piscina

**A**  
Huella de carbono: 10 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)  
Consumo energético: 37,1 kWh por habitación  
Consumo de agua: 531,6 litros por habitación ocupada  
Certificado Ecostars "Silver"

**S**  
N° de empleados: 54  
Con discapacidad: 2,5%

**G**  
N° de diálogos con grupos de interés: 10

## BADAJOZ

### ILUNION Golf Badajoz



Ubicado en plena campiña extremeña, junto al Campo de Golf Guadiana, un paraíso para todos los amantes del golf.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 120
- N° Habitaciones adaptadas: 3
- Salones: 2
- Parking propio
- Terraza exterior
- Restaurante
- Piscina
- Otros: Campo de golf

**A**  
Huella de carbono: 2,3 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)  
Consumo energético: 34,1 kWh por habitación  
Consumo de agua: 381,8 litros por habitación ocupada  
Tasa de reciclaje: 32%  
Certificado Ecostars "Silver"

**S**  
N° de empleados: 84  
Con discapacidad: 12%

**G**  
N° de diálogos con grupos de interés: 14

## BADAJOZ

### ILUNION Mérida Palace



Espléndido hotel situado en un elegante edificio histórico con todo tipo de lujos. Además, se encuentra ubicado a escasos metros de los lugares más turísticos de Mérida.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 76
- N° Habitaciones adaptadas: 2
- Salones: 9
- Parking propio
- Gimnasio
- Piscina

**A**  
Huella de carbono: 5 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)  
Consumo energético: 55,6 kWh por habitación  
Consumo de agua: 620,3 litros por habitación ocupada  
Tasa de reciclaje: 6%  
Certificado Ecostars "Gold"

**S**  
N° de empleados: 40  
Con discapacidad: 15%

**G**  
N° de diálogos con grupos de interés: 3



## GUIPÚZCOA

### ILUNION San Sebastián

★★★★



Perfecto hotel para vacaciones en familia o pareja, en un ambiente formidable a escasos metros de la playa de Ondarreta

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 90
- N° Habitaciones adaptadas: 2
- Salones: 2
- Parking propio
- Terraza exterior
- Restaurante

#### A

Huella de carbono: 3,6 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)

Consumo energético: 36,6 kWh por habitación

Consumo de agua: 285,6 litros por habitación ocupada

Tasa de reciclaje: 31%

#### S

N° de empleados: 31

Con discapacidad: 11%

N° de beneficiarios de acción social: 2

#### G

N° de diálogos con grupos de interés: 14

## VIZCAYA

### ILUNION San Mamés

★★★★



Hotel de nueva construcción con todas las comodidades y lo último en accesibilidad. Ideal para viajes de placer y de negocios, con un estilo moderno y espacios polivalentes y vanguardistas.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 168
- N° Habitaciones adaptadas: 6
- Salones: 1
- Parking propio
- Terraza exterior
- Restaurante

#### A

Huella de carbono: 0,6 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)

Consumo energético: 18,5 kWh por habitación

Consumo de agua: 164,1 litros por habitación ocupada

Tasa de reciclaje: 24%

#### S

Centro Especial de Empleo

N° de empleados: 43

Con discapacidad: 79%

N° de beneficiarios de acción social: 670

#### G

N° de diálogos con grupos de interés: 16

## VIZCAYA

### ILUNION Bilbao

★★★



Hotel situado el centro de la ciudad, cerca de museos y edificios emblemáticos. Su inmejorable ubicación y sus espaciosas salas para eventos, lo convierten en la opción ideal para viajes de ocio y negocios.

- Tipo: Urbano
- N° Habitaciones: 176
- N° Habitaciones adaptadas: 4
- Salones: 9
- Parking propio
- Gimnasio
- Restaurante

#### A

Huella de carbono: 3,2 kg CO<sub>2</sub> por habitación ocupada (alcance 1 + 2)

Consumo energético: 32,9 kWh por habitación

Consumo de agua: 207,6 litros por habitación ocupada

Tasa de reciclaje: 25%

Certificado Ecostars "Certified"

#### S

N° de empleados: 46

Con discapacidad: 22%

N° de beneficiarios de acción social: 2.588

#### G

N° de diálogos con grupos de interés: 27

## LANZAROTE

### ILUNION Costa Sal Lanzarote

★★★★



Hotel familiar situado entre jardines, muy cerca de la playa de Matagorda y a 10 minutos del aeropuerto de Arrecife.

- Tipo: vacacional
- N° de apartamentos: 162
- Restaurante
- Bar
- Piscinas: 2
- Gimnasio / Spa
- Otros: tenis, padel, supermercado

Adquirido en diciembre de 2022. Sin datos reportables.



# Sostenibilidad 360°

**Construir un mundo mejor con todos incluidos no sólo es posible, sino que es nuestro propósito. Y la forma más eficiente de conseguirlo es nuestro ILUNION Sustainability Way: un enfoque íntegro que pone a las personas en el centro de nuestras acciones, mientras seguimos generando rentabilidad y velando por la conservación del medioambiente.**

La ética y la responsabilidad son la base sobre la que se desarrolla el modelo de negocio de ILUNION Hotels. De ella emana una sostenibilidad 360° que se ha convertido en la piedra angular de nuestras políticas empresariales, estrategia corporativa y cultura organizacional. Una filosofía que nos guía hacia la compañía excelente y virtuosa que queremos ser.

Somos *#hoteleschangemaker*: una empresa hotelera comprometida con un turismo sostenible, inclusivo y accesible. Por eso, cada uno de nuestros hoteles es una escuela de transformación, de transmisión de conocimiento en sostenibilidad, y de inspiración, que lleva a cabo acciones para reducir el consumo de

agua y de emisiones, reducir el uso de plásticos, aumentar la eficiencia energética, proteger el patrimonio cultural y natural o estimular la economía local priorizando el comercio de proximidad.

Los grandes retos a los que nos enfrentamos en el siglo XXI requieren la colaboración de todas las partes implicadas. Instituciones públicas, entidades sociales, ciudadanos y empresas debemos aunar fuerzas y trabajar juntos por un objetivo común: un mundo más justo, inclusivo, accesible, coherente y habitable. Es nuestro enfoque, pero también la demanda de nuestros grupos de interés, que reclaman un nuevo modelo de negocio.

En ILUNION Hotels entendemos que si escuchamos y trabajamos de cerca con nuestros proveedores, colaboradores y socios estratégicos, con los que compartimos valores, se convierten en nuestros aliados. Así podemos multiplicar nuestro impacto y juntos, provocar un cambio social positivo.

Queremos que nuestro modelo de negocio, único en la inclusión de las personas con discapacidad, abarque todas las variables de la diversidad y la integración y promueva una igualdad real de oportunidades para todos, independientemente de su género, edad, origen, etnia, cultura, credo y orientación sexual; sin excepción.

Pero, sobre todo, aspiramos a ser un lugar de acogida, de crecimiento y de desarrollo para las personas, que son nuestro valor más importante y están en el centro de nuestra estrategia. Esto incluye a nuestros empleados, pero también a nuestros clientes, quienes esperamos que se conviertan en cómplices de nuestro proyecto social y agentes de un cambio social positivo al elegir cualquiera de nuestros establecimientos.

## Turismo sostenible

En ILUNION Hotels tenemos como objetivo promover un turismo inclusivo, consciente y sostenible. Para alcanzarlo con éxito, sabemos la importancia que tiene la implicación del cliente.

Cada vez más, el turista va buscando que su viaje sea respetuoso con el entorno y las costumbres locales, que sus vacaciones generen el mínimo impacto tanto en el medioambiente como en las comunidades de alrededor, y que su forma de ocio repercuta en esas poblaciones generando ingresos y empleo.

El viajero del siglo XXI está más concienciado y demanda alojamientos que tengan integrados en su modelo de negocio estrategias de sostenibilidad. Es decir, hoteles que tengan una mayor conexión con la cultura local, que promuevan las compras de cercanía o que fomenten medios de transporte más eficientes.

Consolidar ese turismo consciente y sostenible pasa por impulsar un modo de viajar más responsable.

Para ello, en el sector turístico tenemos que considerar no sólo las recomendaciones de la OMT (Organización Mundial de Turismo) sobre turismo sostenible, sino también otros documentos prácticos e importantes como el Código Ético Mundial para el Turismo, The Code.org o ECPAT (End Child Prostitution in Asian Tourism).



## Turismo Sostenible marca España

El Gobierno de España, a través de la Secretaría de Estado de Turismo, está elaborando la Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030: una agenda nacional para afrontar los retos del sector en el medio y largo plazo, que pone el foco en la sostenibilidad. El objetivo de este plan es sentar las bases de la transformación del turismo español hacia un modelo de crecimiento sostenido y sostenible, que permita mantener una posición de liderazgo internacional.

Este nuevo modelo se apoya en la mejora de la capacidad competitiva y la rentabilidad de la industria, en los valores naturales y culturales diferenciales de los destinos, y en la distribución equitativa de los beneficios y las cargas del turismo. Y para conseguir que sea lo más eficaz posible, se ha impulsado un proceso participativo que implica tanto al sector turístico como a las comunidades autónomas.

Esta Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030 es un compromiso que debe contribuir a la consecución de los ODS de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Por eso, propone un modelo turístico basado en los siguientes principios:

- Crecimiento socioeconómico.
- Preservación de los valores naturales y culturales.
- Beneficio social.
- Participación y gobernanza.
- Adaptación permanente.
- Liderazgo.

El Consejo Español de Turismo -órgano colegiado, asesor y consultivo adscrito al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo- también está implicado y ha aprobado las palancas sobre las que girarán los trabajos que alumbrarán y consolidarán este nuevo modelo.

### Ejes de la Estrategia Sostenible de Turismo 2030

#### /01

**Impulso a la digitalización** enfocada al ahorro de costes, la economía de datos, la mejora de la promoción y ventas y la competitividad.

#### /02

**Sostenibilidad social** que incida en el desarrollo de acciones concretas de fomento de la conservación de los entornos naturales, las costumbres y el modelo de vida tradicional local.

#### /03

**Sostenibilidad ambiental** con el objetivo de reducir la huella ecológica en el entorno.

#### /04

**Mejora de la conectividad**, la intermodalidad y la movilidad turística para mejorar la experiencia del visitante.

#### /05

**Innovación** de experiencias y productos.

#### /06

**Captación, formación y retención del talento** potenciando el factor humano como elemento clave de la experiencia turística.

#### /07

**Adecuación de los destinos turísticos** diferenciados para planificar y gestionar mejor las distintas necesidades de cada uno de ellos.

# Propósito, visión y valores

## Propósito

En ILUNION Hotels tenemos el mismo propósito que el Grupo ILUNION: **construir un mundo mejor con todos incluidos.**

Sabemos que cuantos más compartan nuestro objetivo, más éxito tendremos a la hora de alcanzarlo. Por eso, queremos ser un referente empresarial que inspire tanto a las empresas del sector como a nuestros grupos de interés.

## Visión

Nuestra visión es seguir demostrando que nuestro modelo de negocio único y sostenible es altamente rentable, competitivo y solidario, además de un motor de transformación social y un acelerador de la economía inclusiva.

## Valores

(Modificados en 2023)

Nuestra sólida cultura organizacional se construye sobre nuestros valores:

Transparencia, solidaridad, confidencialidad, equidad, compromiso, integridad, humildad, respeto, innovación, responsabilidad, sostenibilidad.

# Agenda 2030

En ILUNION Hotels creemos en nuestro poder transformador. Somos una empresa comprometida y responsable y queremos que nuestras actividades generen un impacto positivo en las sociedades en las que operamos. Por eso, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por la Asamblea General de Naciones Unidas forman parte de nuestra estrategia y son la guía a través de la cual canalizamos nuestras acciones para contribuir a la consecución de los grandes retos marcados en la Agenda 2030.

Para lograrlo, planificamos nuestras principales líneas de actuación y medimos aquellos resultados a través de los cuales contribuimos al cumplimiento de los ODS.

## ¿A qué ODS contribuimos desde ILUNION Hotels?

# A

Nuestro firme compromiso medioambiental se centra en el cuidado del agua, la lucha contra el cambio climático y el impulso de la economía circular.



### 6/ Agua limpia y saneamiento

Hacemos un uso y consumo responsable del agua para proteger su valor como recurso natural más importante.



### 13/ Acción por el clima

Avanzamos hacia la descarbonización, la economía circular y una transición energética verde.



### 15/ Vida de ecosistemas terrestres

Prevenimos, gestionamos y reparamos los impactos de nuestra actividad en el hábitat, el paisaje y la biodiversidad.

# S

Con nuestro modelo de negocio único, responsable, inclusivo y competitivo creamos valor económico y social en las comunidades en las que operamos.



### 3/ Salud y bienestar

Garantizamos la seguridad, la salud y el bienestar físico y mental de nuestros empleados y clientes, y promovemos una vida sana.



### 8/ Trabajo decente y crecimiento económico

Queremos ser referentes en calidad del empleo hotelero y turístico, fomentando la diversidad, las competencias de futuro y la protección los derechos humanos.



### 10/ Reducción de las desigualdades

Trabajamos, desde el valor de la equidad, por la plena inclusión de personas con discapacidad y en situación de vulnerabilidad. La igualdad real de oportunidades para todas las personas es nuestra razón de ser.



### 11/ Ciudades y comunidades sostenibles

Somos *#hoteleschangemaker* por un turismo sostenible, inclusivo y accesible convirtiendo cada hotel es escuela de sostenibilidad, protegiendo el patrimonio cultural y estimulando la economía local.

# G

Porque no podemos hacerlo solos, queremos inspirar un movimiento de cambio con una gestión ejemplar y el fomento de alianzas.



### 12/ Producción y consumo responsables

Sensibilizamos e implicamos a toda nuestra cadena de valor para que sigan prácticas responsables y sostenibles y sean parte de la solución.



### 16/ Paz, justicia e instituciones sólidas

Tomamos decisiones desde la ética, la transparencia, el buen gobierno y el diálogo con nuestros grupos de interés.



### 17/ Alianzas para lograr los objetivos

Establecemos sinergias y alianzas de colaboración con diferentes entidades, asociaciones y empresas públicas y privadas para abordar entre todos los grandes retos sociales y medioambientales.



# Liderazgo responsable

---

**Ser un referente en el sector hotelero, gracias a nuestro modelo de negocio único e inclusivo, implica ser líderes. Para alcanzarlo, desarrollamos una gestión íntegra que se basa en tres pilares fundamentales: una honesta relación con nuestros grupos de interés, un Buen Gobierno cimentado en la ética y una cadena de suministro responsable.**

---

## Hitos 2022

- Integración de la sostenibilidad como eje vertebrador de la estrategia de la compañía.
- Elaboración de una Política de Alianzas.
- Desarrollo de una Política de Diálogo con los grupos de interés.
- Diseño del sistema de homologación de los proveedores en base a criterios ASG.

## Objetivos 2023

- Reforzar el sistema de Compliance incluyendo los riesgos ASG.
- Modelo de liderazgo consciente en base a nuestros valores.
- Desarrollo un programa formal de ética.

El liderazgo consciente de ILUNION Hotels es fruto de nuestro compromiso por ser hoteles *#changemaker*: establecimientos accesibles, inclusivos y sostenibles que operan de forma excelente gracias al talento de su capital humano.

Seguimos trabajando para ser una compañía que escucha y abierta al diálogo, que busca establecer relaciones a largo plazo con los grupos de interés basadas en la confianza y la transparencia, y que abandera la sostenibilidad en todas sus vertientes como la forma de operar.



La cultura organizacional de la compañía se nutre de la cultura y valores de Grupo Social ONCE. Nuestra propuesta es la de girar hacia un enfoque y un modelo de gestión de liderazgo consciente, basado en la ética. Este modelo de liderazgo es una potente herramienta para lograr una cultura orientada a la excelencia, a los valores (y su puesta en práctica, las virtudes).

El liderazgo consciente se apoya en la colaboración y en el diálogo. Es importante considerar que el liderazgo basado en la ética se centra en el desarrollo de las personas dentro de la organización y hace de la persona el centro y fin de la misma. De la persona en sí misma, con sus capacidades, sus necesidades, sus intereses y emociones, asumiendo la diversidad y su gestión (la inclusión) como un valor estratégico que atiende a una gestión personalizada de las personas.

**Este modelo de liderazgo y de gestión tienen como consecuencia una cultura organizacional orientada a la excelencia (valores y virtudes), más comprometida, cohesionada y diferenciadora.**



# Buen gobierno

El Buen Gobierno es un requisito indispensable de la gestión empresarial que garantiza la solvencia y la sostenibilidad de la empresa en el largo plazo.

Para ILUNION Hotels, este buen gobierno significa gobernar para la empresa, para sus grupos de interés (clientes, proveedores, personas, reguladores, sociedad), con visión a largo plazo y siempre pensando en la continuidad de la empresa.

Todo parte de una gerencia robusta que guía a la organización por el camino correcto. La ética y el cumplimiento son la base del Buen Gobierno: una gobernanza íntegra indispensable para garantizar la solvencia y la sostenibilidad de la empresa, así como para obtener una buena reputación corporativa.

En 2022 no se ha recibido ninguna denuncia en el Canal Ético.



## Cumpliendo compromisos

Desde Grupo ILUNION, existe una Política de Cumplimiento que es transversal a todas las áreas, departamentos y actividades de la empresa que deben seguir todos los empleados, directivos y accionistas, y que incluye cuestiones tan importantes como la prevención de la corrupción y el soborno, la gestión de conflictos de interés o el desempeño del Código de Conducta.

En el Código de Conducta se establecen las pautas que han de presidir el comportamiento ético de los empleados en su desempeño diario y en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés.

Para garantizar su cumplimiento, tanto del Código de Conducta como de las distintas políticas internas, existe un buzón llamado Canal Ético. Este canal se gestiona a través de un buzón de correo electrónico al que todos los trabajadores pueden remitir consultas, propuestas de mejora y denuncias de comportamientos contrarios al Código Ético de Conducta por parte de personas obligadas a su cumplimiento. La gestión del canal ético corresponde al Grupo de Trabajo de Ética dependiente del Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE.

## Desempeño honesto

La gestión ética de ILUNION Hotels se basa en la adhesión al Código Ético del Grupo Social ONCE. Estamos adaptando el Código Ético a las particularidades de nuestra compañía para que sea un documento orientado a potenciar los valores y cultura organizacional y que contribuya a lograr la misión corporativa y el desarrollo de sus profesionales. Este cambio contempla, además, la formación a la alta dirección.

Paralelamente, el Grupo Social ONCE e ILUNION, como grupo empresarial, trabajan en el desarrollo e implementación de otros documentos que apoyen y refuercen la gestión ética del grupo, como la política de Derechos Humanos que contempla la debida diligencia ante cuestiones relacionadas con los Derechos Humanos. Para ello, en 2022 se ha puesto en marcha un proyecto de formación con el objetivo de capacitar y sensibilizar a toda la plantilla en cuestiones relacionadas con los Derechos Humanos.

Asimismo, estamos elaborando un Código Ético de Proveedores para garantizar el cumplimiento de la legalidad, las normas laborales, la protección de los derechos humanos y el respeto al medioambiente en toda la cadena de suministro.

Esta norma formará parte del proceso de homologación de proveedores como una condición indispensable del mismo.



S



G





# Gestión de riesgos

Ningún negocio está a salvo de riesgos. Cuando tiene lugar un incidente producido por algún factor ambiental, social o de gobierno pueden darse esas inseguridades que golpeen a la compañía y hagan peligrar su reputación.

En ILUNION Hotels somos conscientes de estas posibilidades. Por eso, para gestionar y mitigar los riesgos, contamos con un Sistema de Gestión Integral de Riesgos (SIGR o ERM) y una Política de Riesgos alineada con el estándar internacional ISO 31000, como referencia en la materia, y el modelo COSO, uno de los marcos internacionales más extendidos.

El Comité de Riesgos es el órgano encargado de desarrollar los principios que se recogen

en la Política de Riesgos y darles recorrido mediante un exhaustivo control, actualización y seguimiento del Modelo de Gestión de Riesgos de ILUNION.

Desde ILUNION Hotels se contribuye a este cumplimiento con el análisis de riesgos operacionales y reputacionales relacionados con temas ambientales, sociales, de derechos humanos o de la cadena de proveedores.

S



G



## Actualmente nuestro mapa de riesgos presenta los siguientes aspectos:

### Legales

- Hacer frente a la adaptación de los nuevos requerimientos, normativas y regulaciones legales que se suceden cada vez con más frecuencia y a las sanciones correspondientes.
- Normativa relacionada con el medioambiente y las cuestiones sociales y de Derechos Humanos.

### Operacionales

- Sanciones, multas, embargos o cierres de establecimientos.
- Hechos que podrían afectar considerablemente la capacidad de funcionar de la organización.
- Pandemia.

### Financieros

- Sostenibilidad en el tiempo y crecimiento económico de la empresa.
- Impactos negativos en la cuenta de resultados.
- Pérdida de confianza de los inversores (nuevos criterios de inversión ISR).

### Reputacionales

- Defraudar la confianza de los grupos de interés.
- Dañar la imagen corporativa reduciendo oportunidades de cara al futuro.
- No dar respuesta a los nuevos retos de la sociedad.
- No ser suficientemente transparente y coherente.

### Laborales

- Dificultad para mantener el talento: aumento del índice de absentismo y la rotación de los empleados por falta de compromiso.
- No ofrecer suficientes garantías de seguridad, bienestar y salud de los empleados.
- Ausencia de procedimientos para garantizar la igualdad de oportunidades (género y diversidad).
- No adaptarse a la nueva realidad del empleo: teletrabajo, flexibilidad, etc.

### Ambientales

- Generar un impacto medioambiental negativo en el entorno y en la cadena de valor de la empresa.
- Incumplimiento de la legislación vigente en relación con la protección del medioambiente.
- Carencia de un protocolo de prevención del cambio climático y de los riesgos medioambientales.

### Sociales y Derechos Humanos

- Vulneración de los Derechos Humanos en la cadena de valor de la empresa.
- Defraudar las expectativas de los empleados y de los grupos de interés.

### Comerciales

- Relacionados con la probabilidad de incumplimiento, por parte de personas físicas o jurídicas, de las obligaciones contractuales o financieras en operaciones nacionales o internacionales.



# Ecosistema ILUNION Hotels

En ILUNION Hotels sabemos que el diálogo con nuestros grupos de interés es una condición indispensable para integrar la sostenibilidad. Queremos ser una compañía que escucha, abierta al diálogo, que trata de establecer relaciones a largo plazo con los grupos de interés, basadas en la confianza.

Las expectativas y demandas de nuestros grupos de interés nos interesan sinceramente. Construir un mundo mejor con todos incluidos pasa por integrar la visión de todo el ecosistema de ILUNION Hotels en la toma de decisiones.



**Escuchar lo que tienen que decir, entender sus necesidades, dialogar con ellos es parte de nuestra estrategia.**

La política de relación con los grupos de interés de ILUNION Hotels reafirma el compromiso que tenemos de establecer relaciones basadas en la confianza, honestas y transparentes, que den lugar a acuerdos a largo plazo y que multipliquen la creación de valor compartido. Buscamos socios estratégicos para generar el mayor impacto positivo en la sociedad.

Por todo ello, hemos realizado un análisis de identificación de nuestros principales grupos de interés y subgrupos y del impacto que tiene nuestra actividad en ellos y al mismo tiempo del impacto que tienen sus actividades y requerimientos.

**Nuestro objetivo es aumentar la transparencia y el diálogo efectivo para construir relaciones sostenibles a lo largo del tiempo.**

Nuestra metodología de diálogo con los grupos de interés trata de hacer un seguimiento de los canales por medio de los cuales nos relacionamos y de la frecuencia del diálogo con cada grupo para identificar cuáles son los temas relevantes para cada uno de ellos en relación con ILUNION Hotels. La gestión de los grupos de interés se monitoriza teniendo en cuenta el método de diálogo, la frecuencia del mismo y los temas relevantes.

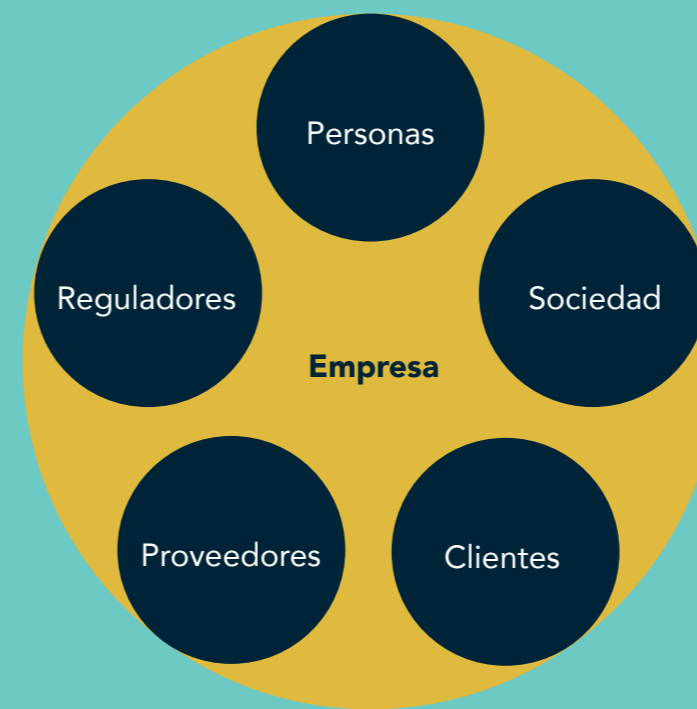
La distinción de los grupos de interés se realiza considerando su poder de influencia y el grado de interés para ambas partes. Esta clasificación determina los requerimientos de relación con cada grupo partiendo desde un nivel básico de relación que provea de la información suficiente al grupo de interés concreto, hasta el nivel más alto de relación, en el que se integran las expectativas y demandas del grupo de interés en la evaluación y toma de decisión estratégica.

Consideramos este sistema de gestión responsable de nuestros grupos de interés como un procedimiento dinámico susceptible de una revisión y actualización frecuente.

Y derivado de este diálogo se ha realizado el análisis de materialidad. La definición de la materialidad consiste en el análisis y concreción de los que se consideran como temas relevantes relacionados con la sostenibilidad para ILUNION Hotels y sus grupos de interés.

La materialidad es el resultado de la evaluación de las demandas y expectativas de los grupos de interés y es un concepto clave para la gestión de la sostenibilidad (ver sección: Sobre este Informe - Materialidad).

## Los grupos de interés de ILUNION Hotels



## Diálogo con grupos de interés

91	88	583
2020	2021	2022

## Stakeholder App

Durante 2022 se ha desarrollado una herramienta on-line de registro de las distintas actividades o eventos llevados a cabo con los grupos de interés, así como las alianzas firmadas y la acción social realizada tanto desde las oficinas centrales como desde cada hotel. Esta plataforma facilita el control de la información ya que además de grandes acuerdos para toda la compañía, se prioriza la relación con los grupos de interés locales con el objetivo de acercar los hoteles a la comunidad que les rodea y colaborar con ellos.





# Compras sostenibles

La ética y la responsabilidad a lo largo de toda nuestra cadena de valor es una de las claves de nuestra apuesta por la sostenibilidad. En ILUNION Hotels estamos desarrollando una política de compras y aprovisionamiento que integre los criterios ASG en el proceso de selección y homologación de los proveedores.

Esta política estará alineada con la política de compras de ILUNION.

Entendemos que nuestra sólida apuesta por la sostenibilidad nos exige avanzar para ofrecer a nuestros clientes una experiencia, un servicio y unos productos absolutamente coherentes con nuestro compromiso social y sostenible.

La política de compras y aprovisionamiento responsable que vamos a desarrollar contempla

cuatro fases para la homologación de los proveedores: diagnóstico, planificación, supervisión y decisión.

En el proceso de homologación de proveedores además de criterios económicos o cuestiones relacionadas con la calidad del producto o servicio, se tienen en cuenta criterios medioambientales, aspectos relacionados con la reputación y la responsabilidad social corporativa, así como cuestiones sociales. Además, y en consonancia con los fines de la organización, se incluye como requisito en todos los contratos de homologación el cumplimiento de la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social.

	2020	2021	2022
Porcentaje de proveedores de larga duración	31,22	31,42	39,41
Número de proveedores	1.246	1.254	1.573
NPS de proveedores	-	-	83%
Porcentaje de proveedores locales	95,74	97,04	97,77
Porcentaje de proveedores sostenibles – elegidos por criterios de sostenibilidad	16,45	16,74	13,76
Porcentaje de proveedores que nos prefiere frente a otras empresas	-	-	60



En 2021, desde la corporación se inició un proceso de análisis de los riesgos de los proveedores objetivo en base a tres criterios principales: tipo de actividad a desarrollar, importe económico de contratación y país de domiciliación. Como resultado de este estudio los proveedores se clasifican en riesgo bajo, medio o alto, determinando un procedimiento de debida diligencia externa a llevar en cada caso. Y en 2022, se ha trabajado en reforzar y potenciar todo el proceso, mejorando el cuestionario e implantando una nueva herramienta de inteligencia artificial (Moody's), que analiza los riesgos financieros, de compliance y ASG de los proveedores. Este análisis se ha realizado para los proveedores estratégicos de cada una de las líneas de

negocio de ILUNION, incluidos los de ILUNION Hotels, así como los adjudicatarios en licitaciones y negociaciones, con el fin de garantizar una adecuada gestión de sus riesgos inherentes.

Apostar por proveedores alineados en criterios de sostenibilidad, hacer alianzas con ellos y hacer que sean embajadores de marca, es uno de nuestros objetivos estratégicos.

El objetivo es minimizar el riesgo y maximizar las oportunidades en la gestión de nuestra cadena de suministro, así como garantizar a nuestros clientes una experiencia, un servicio y unos productos coherentes con nuestro compromiso íntegro.

G





## Producto

Dentro del área de la cadena de suministro responsable, queremos dedicar especial atención a los productos que ofrecemos en ILUNION Hotels.

Los productos de nuestra compañía son un mensaje directo de nuestra coherencia y de los aspectos que priorizamos para nuestros clientes y, por ello, debemos ser muy cuidadosos en este sentido.

La estrategia respecto a los productos está directamente relacionada con la política de compras responsable y tiene como objetivo integrar los criterios de sostenibilidad en las decisiones de compra de ILUNION Hotels.

Entendemos el concepto de producto en sentido amplio, como todo aquello que ofrecemos a nuestros clientes y visitantes en nuestros hoteles:

- Los productos de restauración de nuestras cafeterías y restaurantes.
- Todos los productos presentes en las habitaciones: productos para el aseo, textiles de cama y baño, papel para las notas o mensajes, los muebles y las botellas de agua.
- Los uniformes de los empleados.
- Los productos de limpieza para los hoteles.

## Criterios que rigen la selección de productos de ILUNION Hotels:

### Sostenibilidad

Optar siempre por la opción más sostenible.

### Local

Priorizar el producto de la zona y de km 0.

### Certificaciones

Comercio justo (Fair Trade), etiqueta ecológica, pesca sostenible (MSC), papel (PEFC y FSC).

### Alineamiento

Escoger productos de proveedores que compartan los valores de la compañía.

### Transporte

Minimizar el impacto medioambiental en el transporte del producto.

## Alianzas

Trabajar con proveedores que estén alineados con nuestros valores, así como impulsar la integración y la gestión de los criterios ASG en las empresas que forman parte de nuestra cadena de suministro es primordial para construir un mundo mejor con todos incluidos.

Otra de las metas marcadas respecto a los productos de restauración es el "Objetivo 0 en desperdicio de alimentos", y para lograrlo estamos desarrollando medidas como la optimización de la gestión, el establecimiento de alianzas con empresas como Too Good To Go y la colaboración con entidades sociales en distintos proyectos, como "Restaurantes contra el hambre".

## Las alianzas son el camino para lograr los ODS y la consecución de la Agenda 2030.

Sabemos que no podemos hacerlo solos y por eso queremos establecer sinergias y alianzas de colaboración con diferentes entidades, asociaciones y empresas públicas y privadas para fortalecer nuestra aportación de valor social.

Desde 2022 el número de alianzas ha aumentado porque se ha convertido en un objetivo fundamental de nuestra estrategia.

Entendemos las alianzas como la manera más eficaz de contribuir con la Agenda 2030 y ser agentes de cambio social. Hemos elaborado un Protocolo de Colaboración y Alianzas de ILUNION Hotels, que marca los principios básicos para establecer una alianza con una asociación, entidad social, o empresa alineados a nuestro propósito.

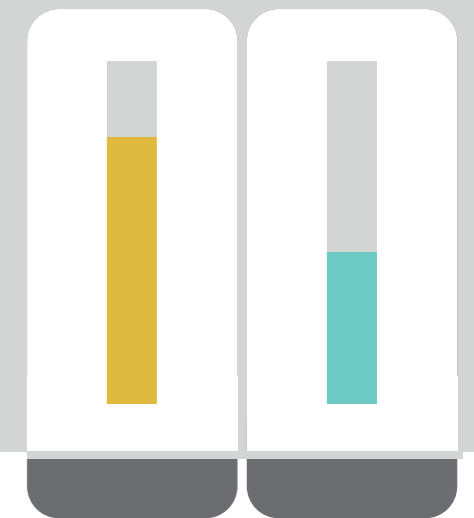
# 17

## alianzas vigentes en 2022

### Alianza con Unilever

A partir de la firma de la alianza con Unilever en julio de 2022, comenzamos un nuevo proyecto para instalar dispensadores de jabón personalizados para ILUNION Hotels.

Un nuevo envase sostenible que además será accesible para personas ciegas al tener la información impresa en braille y ergonómico para que las personas encargadas de la limpieza puedan detectar el nivel de producto. Por otro lado, nuestras cartas de restaurante se han visto reforzadas con productos de su línea vegetariana, orientados a ofrecer una gama de alimentación adaptada a la diversidad de clientes.



# Compromiso social

**Nuestro compromiso con las personas es la base de la estrategia de ILUNION Hotels. Seleccionar los mejores proveedores y ofrecer a nuestros clientes una experiencia inmejorable implica tener un equipo humano diverso, formado y comprometido.**

Somos hoteles *changemaker*: buscamos no solo marcar la diferencia haciendo de la inclusión y la diversidad nuestra bandera, sino estableciendo un modelo social que supere los más altos estándares. En ILUNION Hotels queremos alzarnos como un referente en el sector hotelero.

Esta constante búsqueda de la excelencia nos lleva de manera inequívoca a construir un mundo mejor con todos incluidos. Una meta a la que sabemos no llegaremos solos, sino de la mano de nuestros socios estratégicos.

Por todo lo anterior, somos una compañía única y diferente y queremos utilizar esta fuerza para generar el mayor impacto positivo en la sociedad.

## Hitos 2022

- Inicio del nuevo modelo de gestión de personas basado en la equidad y la diversidad: "Our Way".
- Ampliación de la contratación del personal con discapacidad otros colectivos con dificultades de acceso.
- 93% de los hoteles certificados en accesibilidad universal.
- Hoteles *Pet Friendly*.

## Objetivos 2023

- Desarrollar un Plan Integral de Bienestar.
- Elaboración de una Política de Desconexión digital.
- Implantación del nuevo modelo de gestión de personas "Our Way".
- Elaboración de una Política de Diversidad e Inclusión.

## Personas

S



En ILUNION Hotels creamos empleo de calidad para personas con discapacidad. Nuestro modelo empresarial, único y diferenciador, se alza como una ventaja competitiva frente a otras empresas del sector. Nuestros equipos reafirman su orgullo de pertenencia gracias a acciones como la medicalización de nuestros hoteles; el proyecto "Ahora más que nunca" de ayuda a empleados en situación vulnerable durante la pandemia; y en 2022, el proyecto de acogida de refugiados ucranianos en nuestros hoteles.

### Gestión de personas

Ser una empresa única y responsable nos hace tener una manera propia de hacer las cosas.

**Our Way** es nuestro modelo de gestión del capital humano: un enfoque que entiende que las personas y su desarrollo son nuestro activo máspreciado y el centro de todo lo que hacemos. Por eso en ILUNION Hotels somos

*People Centric*. Una metodología que sitúa al individuo en el lugar más importante de la empresa, apostando por una visión humanizada en la que el bienestar de los empleados y de los clientes se convierte en lo más importante para una organización. Entendemos que cada persona es distinta y tiene sus propias necesidades. Por eso, nuestros modelos de trabajo están adaptados a cada circunstancia y orientados al talento y a los resultados.

Nuestro liderazgo ético nos empuja a integrar la diversidad como un valor estratégico fundamental y a ofrecer empleos de calidad que promuevan y respeten el equilibrio entre la vida personal y profesional. Queremos que nuestros empleados se sientan contentos, realizados y orgullosos de pertenecer a ILUNION Hotels.





# Our Way

Es un modelo de gestión de la diversidad que pone el foco en la equidad, potenciando el máximo desarrollo de las personas y fomentando la confianza, la autonomía y el liderazgo.

Se construye sobre 5 valores y dos ejes transversales



## Un modelo totalmente inclusivo

La inclusión de las personas es una de las marcas distintivas de ILUNION Hotels. Más del 44% de nuestra plantilla está formada por personas con discapacidad, lo que nos hace entender la diferencia entre cada una y gestionar la diversidad de forma única y personal. En nuestro equipo:

**58%**  
mujeres en plantilla

**25%**  
menores de 35 años

**19%**  
mayores de 55 años

**60**  
nacionalidades

Desde ILUNION Hotels queremos seguir avanzando en nuestro modelo único de integración, diversidad e igualdad de oportunidades, sin importar el género, edad, origen etnocultural y orientación sexual de las personas.

Nuestro liderazgo se asienta en la ética, la honestidad y la responsabilidad. Una sólida base que nos permite desarrollar una cultura organizacional más íntegra y comprometida que busca la mejora continua y la excelencia en la gestión para alcanzar nuestro propósito.

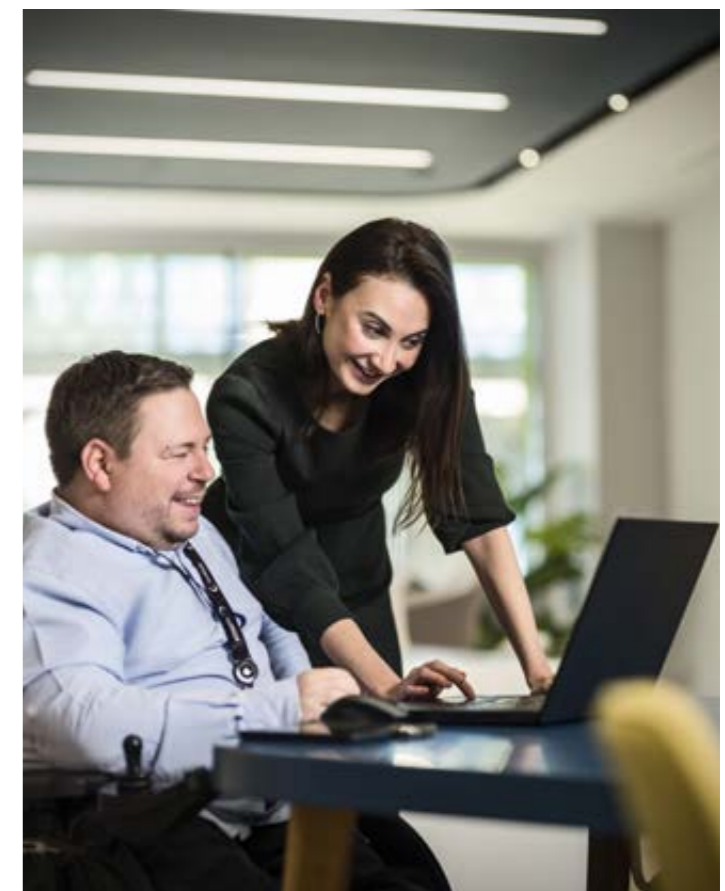
El número de mujeres directivas respecto al total de directivos ha alcanzado en 2022, el 50%. En 2022 la brecha salarial se ha mantenido frente a 2021 a pesar del incremento de mujeres en puestos de técnicos expertos, mandos intermedios y directivos con mayor retribución.

Indicador	2020	2021	2022
Mujeres directivas	47,56%	41,29%	49,52%
Brecha salarial de género	9,61%	7,78%	8,19%

## Cuidando de nuestro equipo

La salud y la seguridad y el bienestar de nuestros empleados es una de nuestras mayores prioridades. Nuestra área de seguridad, salud y bienestar (SSB) se orienta a la mejora de la salud laboral, pero también del bienestar personal. Un bienestar que implica gozar de un equilibrio, saber adaptarse a los retos de la vida, tener las habilidades necesarias para afrontar esos retos o la capacidad de mantener ese equilibrio, entre otros aspectos.

En este sentido, desde ILUNION Hotels, tenemos el objetivo de desarrollar un Plan de Bienestar que impulse una ambiciosa política que integre en nuestra estrategia un modelo impulsado por la alta dirección.



## Objetivo 2023: desarrollar un Plan Integral de Salud y Bienestar

La política de SSB de ILUNION Hotels debe estar alineada con la misión de la organización. Por eso, de manera particular, tendrá en cuenta las necesidades de los trabajadores con discapacidad, garantizando las mejores condiciones de trabajo y de calidad laboral para todas las personas que forman nuestros diversos equipos.

Además, reducir la accidentabilidad, evitar el deterioro de la salud relacionado con el trabajo o proporcionar entornos laborales accesibles, seguros y saludables son los principales objetivos de esta política.

En ILUNION Hotels incorporamos programas de formación y sensibilización en prevención de riesgos laborales, y contamos con mecanismos de comunicación interna para prevenir accidentes y preservar la seguridad y salud de los empleados, como la intranet, boletines, correo electrónico, buzón de sugerencias, comunicaciones a través de cartelería y acciones concretas en el centro de trabajo.

En 2022 la accidentabilidad en ILUNION Hotels ha aumentado un 4% respecto a 2021, 126 accidentes, frente a 121 el año anterior. Esto es debido al incremento de la actividad productiva. Respecto a la gravedad de los accidentes, el 8% (10) han sido sin baja (en 2021 fueron 69) y el 92% con baja (116, frente a 52 a lo largo de 2021). En 2023 se planteará un plan de choque para la reducción de la siniestralidad laboral en las áreas de negocio con mayor casuística.

Por género, los hombres han sufrido 47 accidentes (37,3%), mientras que las mujeres, 79 (62,7%). De estos, 17 y 35, respectivamente, eran personas con discapacidad.



	2021	2022	var. 21/22
Total accidentes	121	126	4,13%
C/baja	52	116	123,08%
S/baja	69	10	-85,51%

## Diversidad, inclusión y equidad

En ILUNION Hotels entendemos la diversidad como la suma de talentos diferentes y necesarios. Más allá de un valor estratégico, es un imperativo moral y una de las claves para combatir la exclusión social y la desigualdad. Bajo Our Way, apostamos por desarrollar mecanismos y acciones de integración no sólo de personas con discapacidad, sino de otros colectivos con dificultades de acceso, ya sea por razón de edad, etnia, origen, religión o género.

Dedicamos tiempo y recursos a detectar el valor que aporta cada persona para aprovechar el talento de la mejor forma posible. La igualdad de condiciones y la inclusión de todas las capacidades son la garantía de un capital humano diverso y creativo, capacitado para hacer frente a los retos del siglo XXI.

Las nuevas herramientas digitales nos permiten atender de manera más acertada las necesidades de cada persona, ayudándonos a

desarrollar nuevos modelos de trabajo híbridos que permitan un mayor grado de flexibilidad y conciliación. Conciliar la vida personal y laboral es precisamente una de las prioridades en la gestión del talento, además de una seña de excelencia empresarial.

Medidas estrella de conciliación:

**Teletrabajo:** ofrecemos uno o dos días de trabajo en remoto a semanas alternas a los empleados de la central.

**Desconexión digital:** racionalizamos los horarios y tareas de trabajo fuera del horario laboral.

**Family Day:** en los aniversarios de cada hotel, invitamos a las familias de nuestros empleados para fomentar la cultura corporativa, promover el diálogo con los grupos de interés e inspirar el cambio que queremos conseguir con todos ellos.



Selección	2020	2021	2022
Nuevas incorporaciones	219	761	1.053
Nuevas contrataciones con discapacidad	44	290	459
% contratos fijos	75	70	77,5
% rotación voluntaria	3	9,7	6,6
Nuevas contrataciones de colectivos vulnerables	NA	NA	86





### +juntos, +inclusivos

Nuestros equipos son el motor de ILUNION Hotels. Por ello, atraer el mejor talento es parte de nuestra estrategia empresarial. En los últimos años, hemos desarrollado distintas alianzas con entidades sociales que trabajan con colectivos vulnerables, con el objetivo de incluir en nuestra organización todo tipo de personas y construir un mundo mejor con todos incluidos extendiendo el espectro de personas que pueden formar parte de la organización más allá de la discapacidad.

**1.053**

nuevas incorporaciones

**459**

nuevas contrataciones con discapacidad

**86**

nuevas contrataciones de colectivos vulnerables

En ILUNION Hotels entendemos la vulnerabilidad como una situación de desventaja, desprotección o dependencia de las personas que afecta a su bienestar y que supone una mayor exposición a riesgos e incertidumbres con una limitada capacidad para protegerse de ellos. El porcentaje de personas vulnerables empleadas alcanza casi el 5% de la plantilla, lo que sumado a las personas con discapacidad hacen un total de 49% en 2022.

### Formando los mejores equipos

A través de la formación promovemos el desarrollo personal y profesional de nuestras personas para facilitar su trabajo e impulsamos una empresa innovadora, creativa y sostenible.

Durante 2022, en ILUNION Hotels hemos continuado el proyecto Formando ILUNION cuyo objetivo es integrar en cada una de las compañías del Grupo la formación y el aprendizaje de la Dirección de Gestión de Personas y Desarrollo de Talento.

La formación en ILUNION Hotels en 2022:

**185.000 €**

(un 53% más que en 2021)

**20.995**

horas

**3.943**

asistentes

**428**

formaciones de distintas modalidades

### Nuestra cultura de aprendizaje se basa en:

#### Formación personal

El objetivo es el enriquecimiento personal, ya sea para solucionar problemas, por entretenimiento o por simple curiosidad.

#### Formación operativa

Más allá del aprendizaje de nuevos sistemas, procesos, productos, nuevas aperturas y cambios empresariales, implica apoyo al desempeño social y al desarrollo del equipo.

#### Desarrollo de capacidades estratégicas

A través de la planificación de empleados, planes de carrera y sucesión, de competencias y capacidades, y de la inversión en las habilidades que se necesitarán mañana.

Hitos más destacables en la gestión de la formación interna en 2022:

- Impulso de la formación online y promoción del desarrollo profesional a través de LinkedIn Learning.
- Puesta en marcha del proyecto “Cantera”, formativo y de desarrollo profesional, para personas con alto potencial.
- Desarrollo de formación específica vinculada los proyectos EsFuerza (innovación e intraemprendimiento para directivos y mandos intermedios) y Liderazgo 360 (para los responsables y coordinadores de las unidades de apoyo).

Los cursos que se han impartido a lo largo de 2022 han sido sobre temáticas muy variadas:

- Seguridad: Soporte Vital Básico y uso de D.E.S.A. (Desfibrilador semiautomático) y cursos sobre riesgos por tipología de trabajo (hostelería y limpieza), seguridad alimentaria, procesos STIQK o manual de autoprotección.
- Conocimientos técnicos: mantenimiento de piscinas.
- Idiomas: inglés.
- Habilidades: comunicación eficaz.
- Ofimática: Excel.
- Cursos orientados al funcionamiento interno de la compañía: sostenibilidad *changemaker*, cultura institucional, sensibilización en discapacidad y accesibilidad, pautas de atención a usuarios con discapacidad; sensibilización en igualdad de género, diversidad generacional, violencia de género.

# Campus Mijas

Un espacio dedicado al desarrollo de competencias de la plantilla ubicado en nuestro hotel La Hacienda de Mijas (Málaga). El objetivo: obtener el máximo rendimiento de la inversión en formación inspirando transformación, transmitiendo los valores corporativos y fomentando el sentimiento de pertenencia.

Programas impartidos:

- Inmersión lingüística.
- Desarrollo en ética, código ético y derechos humanos, liderazgo consciente, sostenibilidad, comunicación y diversidad tanto para líderes (directivos) como para responsables de equipos (no directivos).

Esta nueva iniciativa, se ha empezado a desarrollar en 2022 con el objetivo de darle continuidad en el tiempo, y abrirlo a otras empresas del grupo.

# Hitos más destacables en la gestión de la formación interna en 2022

Queremos que cada uno de nuestros hoteles se convierta en una escuela de sostenibilidad para nuestros empleados, los clientes y las comunidades locales en las que estamos presentes. Aspiramos a ser referentes de los valores que impulsan la sostenibilidad a través de la comunicación, la participación y la colaboración.

Los hoteles pueden ser grandes agentes de cambio y transformación positiva. En ILUNION Hotels trabajamos para generar valor en las comunidades donde operamos, estableciendo alianzas con socios estratégicos que compartan nuestra visión y valores y nos ayuden a avanzar más rápido en la consecución de nuestros objetivos.

Somos hoteles *changemaker* y funcionamos como escuelas de sostenibilidad en los entornos donde operamos, intentando minimizar nuestro impacto negativo, maximizando el positivo y actuando como embajadores de la cultura local y del patrimonio natural.



Community Day: un evento que realizamos en nuestros hoteles invitando a los grupos de interés cercanos, desde la administración local a los proveedores, para acercarles la realidad de nuestro día a día y lograr la transformación para un mundo mejor con todos incluidos.





## Nuestros clientes

Gracias a la formación, compromiso y dedicación diaria de nuestros empleados, podemos ofrecer a nuestros clientes los mejores servicios. Todo lo que hacemos en ILUNION Hotels está orientado a proporcionar experiencias inmejorables siempre bajo la máxima calidad. La inclusión y la accesibilidad son una marca singular y propia que aporta valor y que nuestros clientes van buscando.

Unos clientes comprometidos a los que queremos hacer partícipes de nuestra manera de entender el mundo, ofreciéndoles vivencias con impacto social y ambiental. Para eso, sabemos que la transparencia, el respeto y la honestidad son clave en la gestión, el trato y la atención.

## Nuestros clientes en cifras:

**+2M**

clientes

**70.953**

nuevos clientes fidelizados (+30% respecto a 2021)

**70%**

ocupación media

**85,2%**

experiencia del cliente (Global Review Index)

**52%**

lealtad del cliente (Net Promoter Score)

**49**

quejas de clientes (0,001%)

## Compromiso social

El compromiso social de ILUNION Hotels es con todas las personas. Esto incluye a nuestros empleados y clientes, pero también a nuestros proveedores y comunidades locales.

Nuestra responsabilidad social se refleja en nuestra gestión con los grupos de interés, a quienes escuchamos atentamente y con quienes estamos en constante diálogo. Esta manera de concebir el negocio nos empuja a superarnos cada día, a reflexionar sobre nuestros procesos, a cuestionarnos con el ánimo de buscar áreas de mejora, a escuchar para aprender, a innovar para crecer.

La búsqueda de la excelencia implica tener en cuenta toda la cadena de valor. Todos los eslabones son parte indispensable del mismo proyecto: ser hoteles *changemaker* que dejan una huella positiva en el entorno donde operan, convirtiéndonos en agentes sociales de referencia.



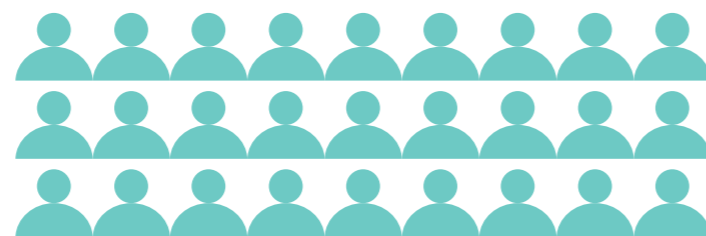
**938.240€**

inversión social



**37**

acciones sociales



**11.596**

beneficiarios

## Alianzas

Establecer objetivos comunes y diseñar planes de colaboración con diferentes actores sociales es una de las maneras más efectivas de contribuir a la Agenda 2030 y construir un mundo mejor con todos incluidos. Por eso, en la organización ILUNION Hotels hemos elaborado un Protocolo de Colaboración y Alianzas que marca los principios básicos para establecer acuerdos con una asociación o entidad social.

Las alianzas de ILUNION Hotels son tanto locales, generando directamente valor en las comunidades donde operamos, como globales, contribuyendo a los objetivos generales del Grupo. Estos acuerdos de colaboración implican también a las distintas administraciones públicas y delegaciones y nos ayudan, además, ser embajadores del entorno natural y cultural.

Somos hoteles *changemaker* implicados en el entorno y comprometidos con nuestros grupos de interés, a los que escuchamos y con quienes mantenemos un diálogo abierto.

**Sólo así, generando valor compartido, conseguiremos hacer frente a los complejos desafíos de nuestras sociedades.**

## Ayuda al pueblo ucraniano

Con la colaboración de las ONG CEAR, Cruz Roja y ACCEM, en ILUNION Hotels hemos acogido a más de 1000 refugiados. Hemos colaborado con más de 30.000 estancias en nuestros hoteles y durante los últimos meses hemos contratado a más de 30 personas ucranianas. Además, entre todas las personas que formamos la compañía y la ayuda de clientes y amigos, hemos conseguido recoger cinco toneladas de ropa, así como alimentos y carritos de bebé.

# Compromiso ambiental

**La estrategia corporativa de ILUNION Hotels no se entiende sin el respeto por el medioambiente. Somos conscientes del impacto que la actividad hotelera puede generar en el entorno; por eso, trabajamos para minimizar cada día nuestra huella ambiental, implicando a nuestros clientes y seleccionando a proveedores que compartan nuestros valores.**

## Hitos 2022

- Desarrollo e implantación de un plan de gestión ambiental responsable.
- Alianza con TGTG para la reducción del desperdicio alimentario.
- Certificación Ecostars<sup>1</sup> en nuestros hoteles.

1. Es una certificación de sostenibilidad específica para hoteles que otorga eco-estrellas en función del impacto medioambiental por estancia que tiene un hotel.

## Objetivos 2023

- Compromiso de reducción de la huella de carbono en base a SBTi.
- Mejora de la gestión de residuos en todas las instalaciones.
- Campañas de sensibilización (eficiencia energética, consumo de agua) y formación en los hoteles.
- Medición de la huella de carbono de la cadena de suministro (alcance 3).

No caminamos solos. Nuestra manera de actuar, responsable y comprometida, nos lleva a estar siempre atentos a las nuevas iniciativas nacionales e internacionales que nos ayuden a alcanzar nuestros objetivos: optimización del consumo de agua, eficiencia energética, neutralidad de carbono y reducción de residuos (especialmente los residuos plásticos y los producidos por el desperdicio de alimentos).

**Nuestro compromiso con la protección y el cuidado del medioambiente se materializa en un plan específico de gestión responsable que nos sirve como hoja de ruta para los próximos tres años.**

Queremos gestionar de manera responsable para minimizar y reducir los impactos negativos de nuestra actividad para ser coherentes con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

Nuestros principales impactos ambientales son: el consumo de agua y energía, las emisiones de gases efecto invernadero (tanto las de alcance 1 y 2, como las producidas por nuestra cadena de suministro – alcance 3), la utilización de materias primas, de plásticos desechables y la generación de residuos.

Pero ser responsables con el planeta y las personas implica tener en cuenta estos tres aspectos:

- La prevención de los impactos ambientales negativos realizando exhaustivos análisis de diagnóstico en cada uno de nuestros hoteles para poder evitarlos.
- La gestión óptima de nuestros principales impactos para minimizarlos y reducirlos.
- Y, por último, la reparación de los daños que nuestra actividad puede ocasionar, siendo transparentes y coherentes. Este último aspecto abarca, también, la regeneración de los ecosistemas locales en las ubicaciones donde estamos presentes.





	2020	2021	2022
Electricidad (kWh)	13.121.046	21.079.070	28.773.899
Gas Natural (kWh)	10.867.186	13.808.051	16.464.819
Combustibles (kWh)	1.347.685	2.600.736	3.405.367
Total Energía consumida (kWh)	25.335.917	37.487.857	48.644.085
Porcentaje de energía renovable (%)	54,6	57,8	59,7
Alcance 1 (t CO <sub>2</sub> )	2.690,7	4.125,4	4.584,3
Alcance 2 (t CO <sub>2</sub> )	0	0	379,7
Alcance 1 + 2 (kg CO <sub>2</sub> )	2.690,7	4.125,4	4.964,0
Consumo de agua (litros)	201.638.857	315.384.120	456.037.847
Consumo de plásticos un solo uso (kg)	8.557,33	7.879,40	3.031,67
Residuos no peligrosos (kg)	764.259	1.257.181	1.893.240
Residuos reciclados (kg)	183.070	289.218	477.837
Tasa de reciclaje (%)	24	23	25,2

En línea con la legislación vigente, las claves de nuestra estrategia de gestión ambiental están alineadas con los avances normativos internacionales, como los compromisos que establece la reciente cumbre climática COP 26 y el marco europeo European Green Deal, así como, con el nuevo contexto legislativo nacional, en concreto con la Ley 7/2021 de cambio climático y transición ecológica, la Estrategia Española de economía circular y, la

Ley 7/2022 de residuos y suelos contaminados para una economía circular. Para ILUNION Hotels el cumplimiento normativo es una prioridad dentro de la gestión de riesgos operacionales y reputacionales y, además queremos avanzar en nuestro compromiso medioambiental para dar respuesta a los nuevos retos que demandan nuestros clientes y la sociedad en su conjunto.

# Gestión ambiental

Conscientes de la limitación de los recursos naturales y del impacto ambiental que ILUNION Hotels tiene en el entorno, la gestión ambiental sostenible y responsable es uno de los pilares de la estrategia corporativa. Y para poder gestionar de una manera eficiente, lo primero es medir la información. Para ello, en 2022, se ha desarrollado un proyecto de monitorización y automatización de los principales consumos, tanto de los clientes como de las instalaciones del hotel, llamado "Olivo". Los objetivos de este proyecto son varios: conocer en tiempo real el consumo de agua, gas y electricidad; digitalizar la información para su posterior uso (toma de decisiones, reporte y tratamiento de datos); agilizar el proceso y minimizar la parte manual del mismo. Este sistema se ha implantado durante 2022 en dos hoteles piloto con el objetivo de ver su funcionamiento y adaptarlo a nuestras necesidades específicas, y posteriormente se irá implantando en el resto de los hoteles.

En el marco de la eficiencia energética, apostamos por una reducción de los consumos, modernizando las instalaciones con equipos más eficientes (calderas, equipos de control, etc.), y por la electrificación de estos optando por energías renovables. Nuestro plan recoge una serie de mejoras que debemos llevar a cabo e implantar en nuestros hoteles en distintas fases.

A



S



G



Nuestra apuesta por las energías renovables incluye fotovoltaica, híbrida y aerotermia.



## Recortando emisiones

Desde ILUNION Hotels, y en el marco del Plan de gestión medioambientalmente responsable, caminamos por la senda de la descarbonización en línea con el Plan de Descarbonización del Grupo Social ONCE. Nuestro objetivo es adelantarnos a la fecha marcada por el Pacto Verde Europeo y la normativa vigente, alcanzando la neutralidad de carbono antes de 2050. Para ello, estamos realizando una serie de mejoras en cuanto a eficiencia energética, incremento del consumo de energías renovables (instalación de placas fotovoltaicas, aerotermia, compra de energía con garantía de origen), así como una gestión más responsable de los residuos y una apuesta por la economía circular.

En el marco del objetivo de descarbonización, hace un año firmamos el compromiso con la iniciativa SBTi (Science Based Target initiative) para reducir nuestras emisiones de los tres alcances en base a la ciencia y participar en el compromiso de no superar la temperatura del planeta en más de 1,5°C. El proceso de análisis se ha realizado a lo largo del año 2022, para poder fijar los objetivos y obtener en 2023 la validación por parte de la iniciativa.

SBTi está coliderado por CDP, Pacto Mundial de las Naciones Unidas, World Resources Institute (WRI), WWF y We Mean Business, y tiene el objetivo de ayudar a las empresas a establecer sus objetivos climáticos basados en la ciencia para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y limitar el calentamiento global.

El procedimiento de adhesión a esta iniciativa de lucha contra el cambio climático requiere de una validación de los objetivos propuestos por la compañía por parte de la iniciativa para asegurar su alineamiento con los objetivos nacionales establecidos en el Acuerdo de París (COP 21) y con los requerimientos y proyecciones marcadas por el IPCC (siglas en inglés de Grupo Intergubernamental de Expertos sobre Cambio Climático) en su quinto informe de evaluación.

Desde ILUNION Hotels, hemos establecido un objetivo de reducción del 42% a 2030 en los tres alcances respecto a 2021. Lo que se traduce en un gran esfuerzo por nuestra parte,

pero con la convicción de que tenemos que conseguir el "cero neto" incluso antes de 2050. Además, hemos trabajado por primera vez en el mapa del alcance 3 para priorizar las categorías que más afectan a nuestra huella.

En términos absolutos, el alcance 1 ha sido de 4.964 toneladas de CO<sub>2</sub> eq, lo que supone un 11,1% más que en 2021. En relación con el alcance 2, este año hemos emitido 379,7 t CO<sub>2</sub> eq, en ambos casos debido a la incorporación de dos nuevos hoteles. Para el resto de la compañía las emisiones de alcance 2 son cero ya que ILUNION Hoteles compra electricidad con garantía de origen renovable desde hace cuatro años, evitando de ese modo la emisión de casi 7.500 toneladas de CO<sub>2</sub> eq.

Por habitación, la huella de carbono disminuyó un 24,3%, pasando de 5,3 kg de CO<sub>2</sub> en 2021 a 4 kg de CO<sub>2</sub> en 2022, debido a un incremento en la ocupación, a la mejora de la eficiencia energética de las instalaciones (que se ha traducido en una reducción del consumo energético de un 18,4%), y a la reducción de la recarga de gases refrigerantes

ILUNION Hotels ha impulsado junto a Treedom

	2020	2021	2022
Consumo de agua (l)	564,2	408,9	372,0
Consumo de energía (kWh)	70,9	48,6	39,7
Huella de carbono (alcance 1+ alcance 2) (kg CO <sub>2</sub> )	7,5	5,3	4,0

la creación de dos bosques con 500 árboles frutales que permitirán la absorción de 104,1 t de CO<sub>2</sub> y contribuirán a generar un impacto social positivo para 29 agricultores de las comunidades locales.

## Proveedores

La política de compras responsables así como la inclusión de criterios ASG en cuanto a la homologación de proveedores, hacen que cobre mucha relevancia la responsabilidad medioambiental y proximidad local de los mismos. Las emisiones de nuestro alcance 3, provienen fundamentalmente de nuestra cadena de suministro, por lo que debemos tener en cuenta su huella de carbono y apoyar su reducción para poder reducir la nuestra.

Nuestro objetivo es apostar por proveedores alineados con los criterios de sostenibilidad que hemos establecido, para que sean además de aliados, embajadores de nuestra marca.

Para la compañía, es importante fomentar los proveedores locales en cada ubicación hotelera, ya que es la mejor manera de reducir las emisiones y consumir producto local.

Indicadores:

**1.538**  
proveedores locales (nacionales)

**97,77%**  
proveedores locales

**216**  
proveedores homologados con criterios ASG

**13,76%**  
proveedores homologados con criterios ASG

## Reduciendo nuestra huella hídrica

La actividad hotelera tiene un gran impacto en los recursos hídricos. Nuestra responsabilidad nos empuja a tener un alto grado de implicación en el ahorro de agua. Por eso, en ILUNION Hotels hemos puesto en marcha una serie de medidas de concienciación enfocadas al ahorro del consumo de agua orientadas tanto a nuestros clientes como a nuestros equipos. Estamos probando nuevos reductores, más eficientes que los anteriores, para su paulatina sustitución lo que nos permitirá reducir dicho consumo. Asimismo, en el marco de la economía circular, queremos apostar por tecnologías para la reutilización de agua, así como la recogida de aguas pluviales.

Desde la compañía se van realizando distintas actuaciones como el cambio de griferías y mejora de los sistemas de riego.



## Residuos

Reducir los residuos en todos nuestros hoteles, tanto los que generan nuestros empleados como los que pueden producir nuestros clientes, es una de las máximas de ILUNION Hotels.

Uno de nuestros objetivos es mejorar la recogida selectiva de residuos en todos los hoteles para facilitar el posterior tratamiento de estos. Asimismo, desde nuestros hoteles #changemaker queremos explicar de una manera amena y didáctica a nuestros clientes la importancia de la gestión de los residuos y de la recogida selectiva de cara a su reciclaje o reutilización.

Desde ILUNION Hotels apostamos por la economía circular en todos los procesos dentro del hotel, para conseguir que la mayoría de los residuos se conviertan en nuevos productos.

La eliminación de utensilios plásticos de un solo uso, marcada por la legislación española y europea, y la reducción del uso de plásticos desechables utilizados ha sido uno de los

grandes logros de 2022. En los establecimientos hoteleros se utiliza una gran cantidad de ellos, en amenities, envases de bebidas, o monodosis, entre otros. En ILUNION Hotels hemos logrado reducir más de un 60% respecto al año anterior. Este material se ha sustituido por materiales biodegradables, retornables y productos a granel. Aunque debemos seguir avanzando porque todavía quedan plásticos por eliminar de nuestros hoteles, cabe destacar que, respecto a 2018, en 2022 se han consumido 35 toneladas menos de este tipo de plástico.

Por otro lado, la reducción del residuo alimentario es uno de nuestros grandes objetivos, ya que el desperdicio de alimentos es otro de los desafíos de la industria hotelera.

Gracias a la alianza firmada con Too Good To Go en todos nuestros hoteles, hemos salvado más de 5.428 packs de comida, lo que se traduce en más de 13,6 toneladas de CO<sub>2</sub> evitadas.

Reducción de plásticos en los últimos cuatro años (datos en kg)	2018	2022
Amenities	9.432,96	2.825,33
Envases de agua	21.253,16	169,81
Envases de refrescos	412,80	34,38
Envases un solo uso (otros)	6.660,51	0,00
Monodosis	519,76	2,16
<b>TOTAL</b>	<b>38.279,18</b>	<b>3.031,67</b>



## Cientes

Los clientes también son nuestros aliados en la consecución de los objetivos ambientales de la Agenda 2030 que hemos incorporado en nuestra estrategia corporativa. Por eso, en ILUNION Hotels buscamos formas de implicarles para reducir al máximo nuestro impacto en el entorno, sin dejar de ofrecerles la mejor experiencia hotelera.

Queremos invitarles a participar de nuestro propósito y que ellos mismos se conviertan en agentes de cambio "Be the change": explicándoles que sus decisiones y acciones generan un impacto por lo que vamos a desarrollar una oferta sostenible en: productos, movilidad, ocio, compras, iniciativas eco-friendly, cargadores de vehículos eléctricos.

El impacto de los clientes suma en la huella ambiental y la comunicación para explicarles la importancia de sus acciones evitando o minimizando los impactos negativos de la actividad turística es fundamental.

G



# Innovación

**ILUNION Hotels interpreta la innovación como un factor no solo diferencial, sino intrínseco a la creación de soluciones sostenibles que respondan a los grandes retos globales y específicos del sector hotelero y en mayor medida, empresarial.**

El concepto de innovación sostenible tiene en cuenta y promueve su impacto positivo en el medioambiente y el bienestar de todos y en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. Contribuimos con ello a la consecución de los ODS: 8, 10, 11 y 17.



Además, nuestro compromiso social y con las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad, nos permite contribuir directa o indirectamente al resto de los ODS.

## Hitos 2022

- Diagnóstico del estado de innovación.
- Nuevo modelo de innovación.
- Actualización del plan de innovación.
- Redefinición de la estructura y procesos.

## Objetivos 2023

- Fomentar la cultura de innovación interna (Poder, Querer, Saber).
- Crear nuevas marcas, conceptos propios y modelos de negocio.
- Implantar un sistema de Inteligencia Competitiva.

## Indicadores

Indicadores	2020	2021	2022
Nº de ideas para proyectos de innovación	110	40	451
Nº de proyectos de innovación comenzados	2	11	21
Nº de proyectos de innovación escalados	0	2	6
% gasto en innovación sobre facturación	4,73	4,71	0,33
Nº de proveedores de innovación participando en proyectos	0	10	23
% plantilla formada en transformación digital/innovación	28,22	23,82	29,44
Indicador medición nivel ciberseguridad (Ciber riesgo)	1,5	2,5	3,14

Los objetivos y enfoques de las acciones de innovación están enmarcados dentro del concepto de Sostenibilidad definido en ILUNION Hotels.

## Por qué innovar

En el presente contexto de incertidumbre mundial y de transformación del sector turístico hotelero, la innovación se presenta como una variable estratégica clave para poder dar respuesta a los retos y desafíos del sector hotelero que está llamado a ser cada vez más sostenible, más eficiente, más competitivo y ofrecer nuevas experiencias al cliente.

El compromiso con la innovación durante 2022 ha sido fundamental para continuar transformando ILUNION Hotels en una empresa sobresaliente, responsable y comprometida con las personas y con el entorno, aportando valor a su cliente, a Grupo ILUNION, a Grupo Social ONCE y a la sociedad en su conjunto.

La innovación contribuye a apoyar el propósito de la ILUNION Hotels "Construir un mundo mejor con todos incluidos" a través de la transformación exitosa y significativa de la empresa, con nuevas soluciones, de forma incremental, disruptiva, y sostenible, que aporten valor a los grupos de interés.



En 2022, el departamento de innovación junto con el equipo directivo y los empleados de ILUNION Hotels ha desarrollado el nuevo Plan Director de Innovación 2022-2025. Este plan quiere servir como un faro, para orientar hacia dónde deben enfocarse los esfuerzos de innovación de la compañía, que permitan en última instancia, desarrollar el propósito de la compañía. El plan identifica las principales áreas de actuación a llevar a cabo para la consecución de los objetivos marcados (Estrategia, Gestión y Organización, Operativa y Proceso, Producto y Servicio, Ecosistema Innovador, Vigilancia Competitiva, Cultura Innovadora y Comunicación).

**La organización ha evolucionado en 2022 a un modelo de innovación abierto, híbrido y descentralizado que permite crear un ecosistema que integra a sus grupos de interés, fomentando el propósito de ILUNION Hotels, la creación de valor, la transferencia de conocimiento, la atracción de talento y la promoción del espíritu innovador.**

La empresa entiende la innovación como un proceso descentralizado y abierto. Descentralizado, porque se lleva a cabo de forma proactiva en cada área, empoderándolas, pero de forma coherente, gracias al apoyo y la coordinación por parte del Área de Innovación. Abierto, porque la Empresa tiene una vocación clara de involucrar en su proceso de Innovación a todos sus grupos de interés.

El papel principal de la Dirección de Innovación de ILUNION Hotels es de actuar como facilitador, por un lado, del proceso de integración y conexión del ecosistema de innovación existente y, por otro, del impulso de iniciativas, tanto desde el ámbito de la empresa como de otros agentes que puedan contribuir a incrementarlo. Uno de los mayores cambios implementados en 2022 consiste en el liderazgo de los proyectos innovadores por las distintas direcciones, siendo principalmente, los proyectos disruptivos o las iniciativas singulares, los que son liderados por la Dirección de Innovación.

El nuevo modelo de Innovación se convierte en una llamada a la acción para innovar (#InnovACCIÓN), a todos los grupos de interés relacionados con ILUNION Hotels, donde, los empleados, son los principales embajadores de la transformación.



## Estructura y procesos

Durante el 2022 se ha revisado la estructura y los procesos de gestión de innovación de ILUNION Hotels. Se ha comenzado a crear nuevos procesos, mejorar los existentes, y redefinir la relación de la dirección de innovación con las direcciones internas de la compañía, las áreas corporativas y el resto de las empresas del Grupo ILUNION.

La creación de Comités de Innovación con las direcciones de ILUNION Hotels permite una mejor coordinación, asegurando la alineación estratégica de todas las acciones de innovación.

Para impulsar la innovación se han definido responsables y colaboradores que se encargan de apoyar las líneas definidas. Se han creado embajadores de innovación que representan los intereses y necesidades de cada una de las direcciones de la organización, y se ha definido el rol de los inno líderes que son los responsables del proceso de gestión de los proyectos de innovación.



## Proyectos transversales

---

### Diagnóstico del estado de innovación

A finales del 2022 se realizó una encuesta a empleados de ILUNION Hotels para evaluar el estado de la innovación en la compañía. El objetivo era analizar la situación actual de innovación con relación a la estrategia de innovación, procesos, métodos, estructura, cultura de innovación y ecosistema.

Los resultados de la encuesta demostraron que existía un alto nivel de innovación en la empresa, todos los aspectos estaban bastante desarrollados. Como conclusión, el enfoque principal debe ser reforzar algunas acciones de innovación, que permitan convertirse en una empresa sobresaliente.

### Empresa Data Driven

ILUNION Hotels continúa aprovechando su madurez en gestión de modelos de datos avanzados y la combinación de equipos transversales y colaborativos (toda la organización puede acceder a los datos). Además, la utilización de sistemas de reporte de datos como POWER BI ha permitido el avance hacia modelos prescriptivos y predictivos en 2022.

### Proyecto de experiencia de empleado

El proyecto Our Way gestiona la diversidad de los empleados conforme a la equidad (igualdad) en ILUNION Hotels, siendo una de las principales iniciativas innovadoras del área de Personas. El foco en los empleados de la empresa demuestra la preocupación por el bienestar de este grupo de interés prioritario. El proyecto ha terminado la primera fase que consiste en identificar los clusters de empleados con condiciones parecidas, sus necesidades en el día a día y en el viaje del empleado. Además, se han identificado los colectivos vulnerables existentes en la empresa para poder realizar acciones que les permitan superar sus condiciones de vulnerabilidad.

### Nuevos modelos de negocio

El Campus Mijas se ha creado en 2022 como un espacio de formación diferente con todos incluidos, un lugar de encuentro donde se desarrolla parte del Plan de formación interno y se ofrecen servicios de formación a empresas externas. El objetivo es inspirar un movimiento de cambio y desde donde impulsar el reto de hacer que los hoteles de ILUNION sean escuelas de personas conscientes que transformen las comunidades y la sociedad. Además, el proyecto tiene el claro objetivo de fomentar sinergias con los grupos de interés locales del ecosistema del hotel ILUNION Hacienda de Mijas.

### Monitorización de los consumos de edificios en tiempo real para facilitar toma de decisiones

ILUNION Hotels en su compromiso con la sostenibilidad ambiental detecta la necesidad de medir los datos y automatizar los procesos que permita el conocimiento en tiempo real de los principales indicadores de consumos (agua, electricidad y gas) de sus clientes, personas e instalaciones. El proyecto OLIVO tiene como objetivo recoger el compromiso monitorizando los consumos en tiempo real, minimizando los procesos manuales, generando un repositorio único de información y facilitando el reporte para la toma de decisiones.

### Implantación del modelo de presupuestación sostenible

En 2022 se ha empezado a desarrollar SAP ANALYTICS CLOUD (SAC). Es un proceso de presupuestación a través de una nueva herramienta sobre tecnología SAP, ajustada a las crecientes necesidades de la compañía y alineada con la estrategia tecnológica y de transformación establecida por el Grupo ILUNION. Cada hotel pueda elaborar el presupuesto anual y establecer distintos escenarios o estimaciones de negocio. Todo ello bajo una premisa de simplicidad y agilidad, con transparencia y precisión.

### Planificación y registro de la jornada de empleados

El proyecto KRONOS principalmente realizado en 2022, se enfoca en facilitar la gestión de la fuerza de trabajo, la planificación de turnos de trabajo, la gestión de la planificación (registro de la jornada y gestión de absentismo), y la imputación y evaluación de los tiempos.

### Plataforma centralizada para la gestión de la información

El proyecto COLMENA se basa en el diseño, desarrollo e implantación de una plataforma centralizada y sus diferentes módulos para dar cobertura a todas las funciones y necesidades de diversas áreas de ILUNION Hotels (productividad, flexibilidad, control, estandarización y medición).

### Mejora del diseño de los carros de limpieza utilizados en las habitaciones

A finales del 2022 comenzó el proyecto PUSH para estandarizar el carro de limpieza de habitación en nuestros hoteles. El proyecto es una gran referencia para mejorar la ergonomía y la eficiencia en los puestos de trabajo, así como la atención al cliente, focalizando en la sostenibilidad y no en una solución digital.

### Digitalización del proceso de registro clientes

La digitalización de los registros de check-in se ha realizado con la ejecución del proyecto SAMSOTECH. Mediante la digitalización del documento de identidad se automatiza el relleno de la ficha de policía y bienvenido, con el almacenamiento en el repositorio común de información de ILUNION Hotels.

### Creer en inclusión

El proyecto PET Friendly ha supuesto un paso más en una compañía en el que su propósito final es crear un movimiento que contribuya a hacer un mundo más inclusivo, más sostenible y más humano. El objetivo es facilitar que las personas viajen con sus mascotas, adecuando los sistemas y protocolos para la aceptación de mascotas en los hoteles.



# Sobre este informe

## Materialidad

En 2022, se ha realizado el análisis de materialidad de ILUNION Hotels alineado con el proceso de certificación de EFQM +600, y con los requerimientos de la última versión de los estándares GRI (Global Reporting Initiative), que establecen el principio de materialidad como uno de los aspectos clave para determinar los contenidos a reportar y para la gestión responsable de la empresa.

La definición de la materialidad consiste en el análisis y concreción de los que se consideran como temas relevantes relacionados con la sostenibilidad para ILUNION Hotels y sus grupos de interés. La materialidad es el resultado de la evaluación de las demandas y expectativas de los grupos de interés y es un concepto clave para la gestión de la sostenibilidad.

Esta materialidad nos ayuda a entender mejor sus expectativas, necesidades y prioridades, así como a identificar riesgos y oportunidades de negocio y ASG (ambientales, sociales y gobierno corporativo) e incorporarlos en la toma de decisiones de ILUNION Hotels.

Fases:

- Identificación preliminar de temas materiales.
- Evaluación y priorización de los grupos de interés.
- Integración de resultados, validación y elaboración de la matriz de materialidad.

### Resultado:

● (A) Ambiental ● (S) Social ● (G) Gobierno



El proceso de monitorización y seguimiento de temas materiales en ILUNION Hotels para revisar y actualizar nuestra estrategia de sostenibilidad y garantizar que se cubren las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés, consiste en:

- La relación permanente con los grupos de interés a través de diferentes canales de diálogo e iniciativas de colaboración.
- Una observación continua de tendencias y retos desde diversas áreas de actividad.
- La revisión de este análisis específico de materialidad ad hoc cada dos años.

# GRI – Global Reporting Initiative

En este informe se recoge la evolución, los resultados y la situación del desempeño de ILUNION Hotels en materia de sostenibilidad en 2022, así como el enfoque de su gestión y los desafíos a los que se enfrenta. El objetivo de este documento es ofrecer, de forma clara y rigurosa, la información relevante de la compañía relacionada con los impactos positivos y negativos más significativos sobre

sus diferentes grupos de interés. La compañía ha seguido las recomendaciones de los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI Standards).

Para cualquier información adicional sobre este informe, puedes contactar con nosotros a través de la dirección de correo electrónico: [sostenibilidad@ilunionhotels.com](mailto:sostenibilidad@ilunionhotels.com)

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	ODS
<b>Contenidos generales</b>			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizativos	12	N/A
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	78	N/A
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	78	N/A
	2-4 Actualización de la información	78	N/A
	2-7 Empleados	13, 51	N/A
	2-8 Trabajadores que no son empleados	10, 11	N/A
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	7, 8, 32, 33, 36	N/A
	2-23 Compromisos y políticas	40, 41	N/A
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	40, 41	N/A
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	40	N/A
2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	40	N/A	
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	45, 77	N/A	
<b>Temas materiales</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	45, 77	N/A
	3-2 Lista de temas materiales	45, 77	N/A
	3-3 Gestión de los temas materiales	45, 77	N/A
<b>Tema material</b>			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	13	ODS 8
<b>Tema material</b>			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	40	ODS 16
<b>Tema material</b>			
GRI 301: Materiales 2016	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	14, 17-31, 64	ODS 11, ODS 13

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	ODS
<b>Tema material</b>			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	17-31, 64	ODS 7
	302-4 Reducción del consumo energético	66	ODS 7
<b>Tema material</b>			
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	17-31	ODS 12
<b>Tema material</b>			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	17-31, 64	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociados a la energía (alcance 2)	17-31, 64	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	17-31, 66	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	64, 66	ODS 3, ODS 12, ODS 13, ODS 14, ODS 15
<b>Tema material</b>			
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	64, 65, 66, 68	ODS 3, ODS 6, ODS 8, ODS 11, ODS 12
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	64, 65, 66, 68	ODS 3, ODS 6, ODS 8, ODS 11, ODS 12
	306-3 Residuos generados	64	ODS 3, ODS 6, ODS 8, ODS 11, ODS 12
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	17-31, 64, 68	ODS 3, ODS 6, ODS 8, ODS 11, ODS 12
	306-5 Residuos destinados a eliminación	64	ODS 3, ODS 6, ODS 8, ODS 11, ODS 12
<b>Tema material</b>			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	13, 55, 56	ODS 8
<b>Tema material</b>			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	53, 54	ODS 3, ODS 8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	53, 54	ODS 8
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	58	ODS 8
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	58	ODS 8
	403-9 Lesiones por accidente laboral	54	ODS 8
<b>Tema material</b>			
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	57	ODS 8, ODS 10
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	58	ODS 8, ODS 10
<b>Tema material</b>			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	53	ODS 5, ODS 8
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres	53	ODS 5, ODS 8
<b>Tema material</b>			
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	49, 61	ODS 17



