

INFORME DE  
VALOR  
COMPARTIDO  
**2017**





<b>CARTAS</b>	<b>3</b>
MIGUEL CARBALLEDA PIÑEIRO. Presidente grupo social ONCE	<b>3</b>
ALBERTO DURÁN LÓPEZ. Presidente	<b>4</b>
ALEJANDRO OÑORO MEDRANO. Consejero Delegado	<b>5</b>
<b>UN GRUPO COMPETITIVO Y DIVERSIFICADO</b>	<b>6</b>
<b>MODELO ILUNION</b>	<b>8</b>
MODELO DE NEGOCIO	<b>8</b>
ESTRATEGIA	<b>12</b>
GOBIERNO	<b>14</b>
<b>ECONOMÍA INCLUSIVA</b>	<b>16</b>
LA CONTRIBUCIÓN DE ILUNION	<b>16</b>
<b>GESTIÓN RESPONSABLE</b>	<b>22</b>
ECONÓMICO - FINANCIERO	<b>22</b>
PERSONAS	<b>25</b>
COMUNIDAD	<b>27</b>
MEDIO AMBIENTE	<b>28</b>
<b>CUADRO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>	<b>32</b>
<b>ACERCA DE ESTE INFORME</b>	<b>33</b>

# MIGUEL CARBALLEDA PIÑEIRO

## PRESIDENTE GRUPO SOCIAL ONCE



Querido amigo/a,

Permíteme unas líneas para darte la bienvenida a este documento que, por primera vez, hace referencia al nuevo sello “grupo social ONCE”, un concepto que representa un paso más en la unidad de nuestra labor como uno de los agentes sociales y económicos más activos en materia de personas con discapacidad.

Hemos dado el paso para la creación de este nuevo sello precisamente cuando estamos celebrando los 80 años desde el nacimiento de la ONCE, esa Organización con nombre de número que siempre ha querido estar al lado de los ciudadanos, caminando por estas ocho décadas aportando lo mejor de todos nosotros. Pero, sobre todo, un grupo de personas que quiere seguir innovando para afianzar su modelo social. Y que quiere mantener su espíritu joven para avanzar hacia sociedades mejores donde, como sabes, ponemos el foco en las personas, impulsando espacios donde los ciudadanos sean considerados sujetos de derecho, tengan o no discapacidad, estén o no en riesgo de exclusión social.

Empiezo destacando un logro nunca soñado por los ciegos españoles, aquéllos que iniciaron esta aventura hace 80 años: el 31 de diciembre de 2017, el grupo social ONCE, que es la suma y el compromiso de la ONCE, la Fundación ONCE y nuestras empresas sociales ILUNION, cerró con el pago de 70.625 nóminas a otros tantos trabajadores y trabajadoras. Todo un orgullo y también toda una responsabilidad, que no nos permite ni un segundo para la complacencia y nos obliga a centrar todos nuestros esfuerzos en una innovación constante en todos los ámbitos.

Para hacerse una idea, somos la cuarta mayor empresa u organización por empleo en España y superamos los puestos de trabajo del sector de las telecomunicaciones o del sector de la energía, por ejemplo. Y, además, de esos 70.625 empleos, 40.655 están ocupados por personas con discapacidad, de nuevo todo un orgullo. Y mantenemos nuestro objetivo de seguir creciendo en inversión social, especialmente, educación y empleo para personas con discapacidad, conocedores que no hay nada que integre más que la oportunidad de las personas de contar con un salario digno y un empleo estable que les permita abordar su futuro con garantías.

Por eso, en 2017, desde la ONCE, su Fundación e ILUNION hemos impulsado 11.449 puestos de trabajo, de los cuales cerca de 2.000 son internos y más de 9.500 han sido creados a través de terceras entidades –especialmente empresas-, con el apoyo del grupo social ONCE. Nosotros demostramos cada día que la inclusión laboral de la discapacidad es rentable económica y socialmente –como por ejemplo con los 1.000 contratos indefinidos que hemos realizado a nuestros vendedores de productos de juego este año- pero, sobre todo, permíteme que aplauda a las empresas que se están sumando a la contratación de grandes profesionales sin tener en cuenta su discapacidad y sí sus capacidades y su talento. Gracias.

Antes de dejarte en manos de nuestros extraordinarios profesionales de ILUNION, sólo decirte que cerramos el ejercicio festejando Santa Lucía (13 de diciembre), que es patrona de los ciegos y también fecha en la que nació la ONCE. Hemos aprovechado el final de 2017 y todo el 2018 para seguir mostrándonos como una Organización con las puertas abiertas de par en par. Son puertas verdes, color esperanza, color ONCE. Pasa y súmate a nuestra acción social. Te esperamos.

## ALBERTO DURÁN LÓPEZ

### PRESIDENTE



Este ejercicio 2017 ha supuesto doce meses dedicados a fortalecer, expandir y mostrar el modelo empresarial creado por el grupo social ONCE para ofrecer empleo de calidad a las personas con discapacidad.

ILUNION ha alcanzado los objetivos marcados para 2017 al crear 1.597 empleos para este colectivo, y además, ha incrementado su capacidad para generar valor económico. Ofrecer oportunidades a las personas con discapacidad e incorporar su talento al mundo laboral es posible desde la competitividad y el crecimiento empresarial.

Esta visión ha llevado a ILUNION hasta Colombia. El grupo social ONCE estaba ya presente en el país latinoamericano a través de proyectos de cooperación, con iniciativas como el Programa Ágora de la Fundación ONCE para la solidaridad con las personas ciegas de América Latina (FOAL), que proporciona asesoramiento, formación e inclusión laboral a personas ciegas o con discapacidad visual grave. Con la llegada de ILUNION, sumamos la creación de empleo directo y el establecimiento de alianzas con el tejido empresarial e institucional del país, en la búsqueda de soluciones para la inclusión laboral y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad de Colombia.

De esta manera, ILUNION abre su primera lavandería industrial en Medellín con el fin de generar oferta de empleo para las personas con discapacidad y construir un referente de normalización en el marco de un proyecto empresarial rentable.

ILUNION encuentra también, así, una vía para hacer frente a los grandes retos que le plantea su compromiso social: perdurar en los distintos ciclos económicos, gestionar los cambios tecnológicos, y situarse en los mercados de futuro.

Estamos convencidos de que esta es la mejor contribución que pueden hacer las empresas al progreso de los países que las acogen: poner el acento no sólo en el desarrollo económico, sino también en los factores que inciden en el progreso social. Creemos que este es el modo de situarse a favor de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que en lo económico, apuntan hacia la necesidad de lograr un crecimiento inclusivo.

Para ello, ILUNION seguirá haciendo del empleo un fin, y de su presencia en el mercado, el medio para normalizar la participación de las personas con discapacidad, ofreciendo, además, productos y servicios que tienen en cuenta sus necesidades. Y lo hará, haciendo de la competitividad y la excelencia su mejor herramienta. Lo alcanzado en 2017 muestra su capacidad para conseguirlo.

## ALEJANDRO OÑORO MEDRANO

### CONSEJERO DELEGADO



ILUNION, el proyecto empresarial del grupo social ONCE, es la respuesta al convencimiento de que puede existir una gran empresa española, competitiva y líder, que genere empleo de calidad para las personas con discapacidad y/o en riesgo de exclusión social.

El Grupo cerró el ejercicio con una cifra de negocio de 847,2 M€, lo que supuso un incremento del 6,4% respecto al año anterior, y un EBITDA de 54,4 M€, un 37% más que en 2016. A final de año, la plantilla alcanzaba los 34.679 trabajadores, el 40,6% de ellos con discapacidad, y se habían creado 1.597 nuevos empleos para personas con discapacidad.

ILUNION está empezando a recoger los frutos de tres años de intenso trabajo desde que se presentara la marca y su proyecto empresarial. Se nos conoce más y se nos conoce mejor. Nuestros clientes valoran nuestra propuesta de valor, construida desde la excelencia y el servicio integral, y conectan con nuestro compromiso social.

El mercado nos ofrece nuevas oportunidades que vamos a aprovechar con nuestro nuevo Plan Estratégico 2018-2021. ILUNION se propone crear 3.000 empleos para personas con discapacidad y alcanzar una facturación de más de 1.000 M€ en el último ejercicio. Para lograrlo, el Grupo invertirá 200 M€; avanzará en su proceso de transformación interna, puliendo su modelo organizativo y de gestión para obtener una mayor eficiencia; seguirá impulsando las alianzas estratégicas con otras empresas; y apostará por la calidad en el empleo y la inclusión laboral de las personas con discapacidad severa.

Además, queremos hacer de ILUNION el mejor lugar para trabajar en España. Queremos que más personas compartan nuestro proyecto, en el que encontrarán el reto profesional de formar parte de una empresa que aspira a ser un referente en los mercados en los que opera, y además, la satisfacción personal de hacerlo en una organización que se mueve para dar nuevas oportunidades a las personas con discapacidad. Esto es ILUNION, un grupo de Personas y para Personas.

Nos sentimos totalmente alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, y en particular, con su foco en el crecimiento económico inclusivo. En marzo de 2018 hemos presentado el Plan Director de RSC 2018-2020, un plan de acción para trabajar en los ámbitos en los que ILUNION quiere contribuir a construir una economía más inclusiva, en un marco de desarrollo sostenible.

En definitiva, en ILUNION vemos el futuro con optimismo porque sabemos que nuestro proyecto empresarial tiene sentido, es un proyecto de éxito, y además, contamos con el mejor equipo humano para alcanzar y demostrar todo lo que puede lograr una empresa con una misión social como la nuestra.



# Un Grupo competitivo y diversificado

ILUNION es el proyecto empresarial del grupo social ONCE

Está formado por cinco divisiones que desarrollan más de 50 líneas de negocio. Su oferta es amplia y diversificada, lo que le permite ofrecer soluciones integrales a medida de cada cliente.

Un equipo de <b>34.679</b> personas	<b>40,6%</b> personas con discapacidad
	<b>1.597</b> nuevos empleos para personas con discapacidad en 2017
<b>229.164</b> clientes	<b>VENTAS 847,2 M€</b>
	<b>EBITDA 54,4 M€</b>
<b>5.349</b> proveedores	<b>COMPRAS 297,5 M€</b>



SERVICIOS



SOCIOSANITARIO



TURISMO



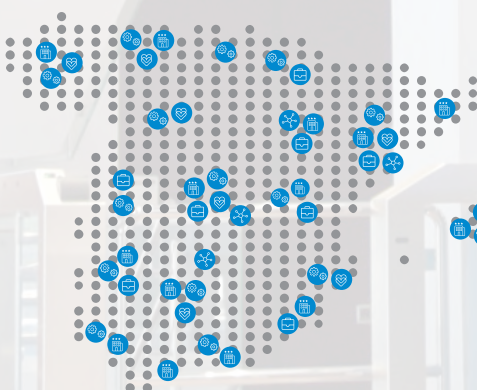
COMERCIALIZACIÓN



CONSULTORÍA

A través de los servicios que prestan sus divisiones, ILUNION llega a clientes de muy diferentes sectores tales como el **Hotelero**, **Retail**, **Servicios**, **Energético**, **Consultoría**, **Transporte**, **Logística**, **Hospitalario**, **Industrial**, **Sociosanitario**, **Farmacéutico**, **Educación**, **Bancario**, **Seguros** y **Telecomunicaciones**.

El Grupo cuenta con 479 centros de trabajo repartidos por toda España. El 54% de ellos son Centros Especiales de Empleo (CEE).



En 2017, ILUNION abrió en Medellín (Colombia), su primera lavandería industrial en Latinoamérica. En 2018, abrirá la segunda en Bogotá.



## SERVICIOS

**641 M€ VENTAS**

<b>30.952</b> empleados	<b>40%</b> con discapacidad
<b>286</b> centros de trabajo	<b>125</b> CEE
<b>+50</b> mill. de contactos de clientes gestionados	<b>+13</b> mill. fueron emergencias del 112 y 061
<b>40</b> lavanderías industriales	<b>+200.000</b> TN ropa procesada
<b>+7,5</b> toneladas de residuos aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs) gestionados	
<b>120</b> mill. documentos procesados	

Limpieza y Medio Ambiente  
Seguridad  
Mantenimiento Integral  
Outsourcing y Servicios Industriales  
Facility Management  
Contact Center y BPO  
IT Services  
Lavandería y Servicios a la Hostelería



## SOCIOSANITARIO

**44,5 M€ VENTAS**

<b>1.340</b> empleados	<b>30%</b> con discapacidad
<b>35</b> centros de trabajo	<b>12</b> CEE
<b>+50.000</b> tratamientos de fisioterapia realizados	
<b>18</b> residencias y centros de día	
<b>1.000</b> usuarios	<b>+4</b> mill. de llamadas de teleasistencia realizadas

Sociosanitario  
Fisioterapia y Salud



## TURISMO

**102,7 M€ VENTAS**

<b>833</b> empleados	<b>49%</b> con discapacidad
<b>26</b> centros de trabajo	<b>10</b> CEE
<b>25</b> hoteles	<b>+4.000</b> habitaciones
	<b>2</b> mill. de clientes

Cadena Hotelera  
Catering  
Ocio y Deporte



## COMERCIALIZACIÓN

**41,5 M€ VENTAS**

<b>627</b> empleados	<b>80%</b> con discapacidad
<b>110</b> centros de trabajo	<b>102</b> CEE
<b>90</b> tiendas	<b>9,5</b> mill. de clientes

Comercialización  
Retail  
Correduría de Seguros



## CONSULTORÍA

**30,3 M€ VENTAS**

<b>453</b> empleados	<b>26,5%</b> con discapacidad
<b>11</b> centros de trabajo	<b>1</b> CEE

Capital Humano  
Tecnología y Accesibilidad  
Comunicación y Marketing

La suma de los datos de plantilla, ventas, número de centros de trabajo y CEE de cada una de las Divisiones (Servicios, Sociosanitario, Turismo, Comercialización y Consultoría) no coinciden con los datos totales del Grupo ILUNION. Esto se debe a que en los datos globales se incluyen los centros de servicios corporativos, así como otras empresas que no forman parte de ninguna de las Divisiones citadas anteriormente.



# Modelo ILUNION

## MODELO DE NEGOCIO

### UN PROYECTO ÚNICO

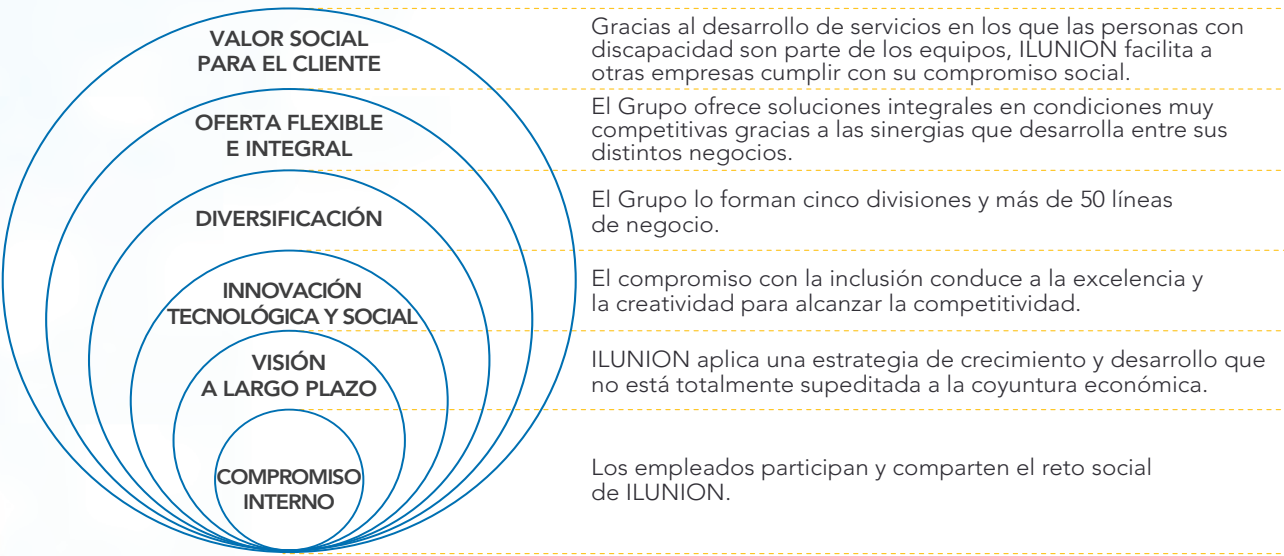
#### ILUNION

nace como respuesta a una realidad:

las dificultades de las personas con discapacidad para conseguir un puesto de trabajo. Crear empleo de calidad para este colectivo constituye su misión y su compromiso.

El modelo de negocio del Grupo se ubica donde confluyen rentabilidad e inclusión. Tal reto exige una decidida apuesta por las personas y por la competitividad en todos los ámbitos del negocio.

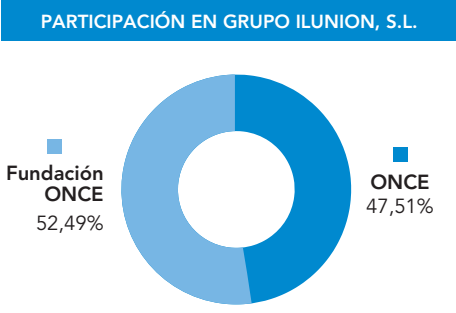
ILUNION lleva más allá los límites de la inclusión de las personas con discapacidad en la empresa y abre el debate sobre la necesidad de crear una economía más inclusiva.



El origen de la misión y los valores de ILUNION están en su relación con el grupo social ONCE. ILUNION procede de la unión de Fundosa Grupo S.A. y la Corporación Empresarial ONCE, S.A. (CEOSA), entidades fundadas entre finales de la década de los 80 y comienzos de la de los 90 por la Fundación ONCE y la ONCE, respectivamente. Ambas sociedades fueron creadas con el objetivo de diversificar las fuentes de ingresos de las entidades fundadoras y de generar oportunidades de empleo para personas con discapacidad.

A partir de 2011, se llevó a cabo un proceso de convergencia de las dos sociedades con

el objetivo de crear un grupo único, capaz de contribuir con más fuerza al objetivo de aunar rentabilidad económica y empleo para las personas con discapacidad. Así surgió ILUNION, que se presentó como marca a finales de 2014 y que consumó su proceso de fusión a finales de 2015.





# UN PROYECTO COMPARTIDO

## Capacidad para crecer en alianza con otros actores

ILUNION desarrolla alianzas que ayudan a transformar la forma de trabajar, incorporando a los trabajadores del Grupo en actividades fundamentales de sus clientes más comprometidos. [Ford](#), [Renault](#), [PSA Citroën](#), [DHL](#), [Cotton House Hotel](#) y [Zardoya OTIS](#) forman parte de este grupo de empresas.

En cuanto a relaciones comerciales, destaca la estrecha colaboración que ILUNION mantiene con empresas como [AENA](#), [Metro de Madrid](#), [Canal de Isabel II](#), [RENFE](#), [Telefónica](#), [Barceló](#), [NH](#), [SegurCaixa](#), [Sanitas](#) y [Amazon](#).

Por otro lado, las alianzas con fines de negocio son fundamentales para abrir mercados y desarrollar nuevas soluciones relacionadas con la inclusión. Un ejemplo de ello es el acuerdo que el Grupo mantiene con cuatro hospitales madrileños: los hospitales universitarios [Fundación Jiménez Díaz-Grupo Quirónsalud \(HUFJD\)](#), [Rey Juan Carlos de Móstoles](#), [Infanta Elena de Valdemoro](#) y el [Hospital General de Villalba](#).

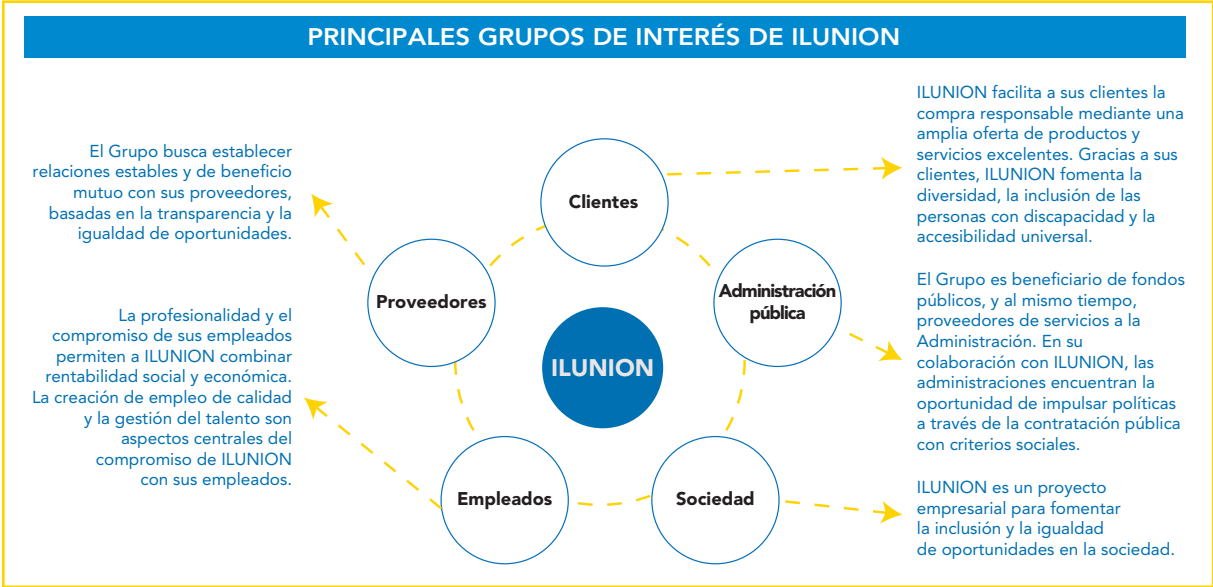
ILUNION establece acuerdos con las administraciones públicas y las entidades del Tercer

Sector para avanzar en la inclusión de las personas en riesgo de exclusión. Los convenios vigentes con [Cruz Roja Española](#), [Fundación Integra](#) y la [Federación del Secretariado Gitano](#), así como el convenio con el [Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad](#) para la integración laboral de mujeres víctimas de violencia de género, responden a ese interés.

En esta misma línea, ILUNION colabora con organizaciones de referencia en el sector de la Discapacidad. En 2017, destaca el acuerdo de ILUNION Socio-sanitario con la [Fundación Pílares](#) y la [Fundación ONCE](#) para la puesta en marcha de un Proyecto de Atención Integral Sociosanitaria para una asistencia sanitaria individualizada y ajustada a las necesidades específicas del colectivo de personas con discapacidad física, psíquica, intelectual o sensorial.

El Grupo, además, es un miembro activo de múltiples foros y plataformas empresariales y sociales, como medio para contribuir al desarrollo de los sectores económicos en los que participan sus empresas, y promover la inclusión de las personas con discapacidad.

Cabe destacar la vinculación de ILUNION con la [Confederación Empresarial Española de Economía Social \(CEPES\)](#), el [Club de Excelencia en Gestión \(CEG\)](#), la [Red Española del Pacto Mundial](#), [Forética](#) y la [Fundación SERES](#).



# PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS DE 2017

## GRUPO ILUNION

**III Premios a las Mejores Prácticas Empresariales** de El Confidencial. Categoría Diversidad.

**Premio Titanes de las Finanzas** del Foro ECOFIN. Categoría Empresa Eficiente.

**Premios Cegos Equipos & Talento** a las Mejores Prácticas en Recursos Humanos.

**V Premios Valores a la Excelencia** organizados por Rull y Zalba Abogados.

**XI Distinciones Asedef** de la Asociación Española de Derecho Farmacéutico.

**XV edición de Los mejores de PR 2017** del portal digital de información PR Noticias. Categoría Mejor Comunicación de Consumo.

**Premio de la revista Misión** por la Integración de Personas con Discapacidad.

## ILUNION FACILITY SERVICES

**XI Premios Castilla y León Económica.** Categoría Mejor Acción Social.

## ILUNION CONTACT CENTER

**VIII Gala de los Platinum Contact Center Awards.**

- Premio al Mejor Servicio de Atención al Ciudadano.
- Premio Especial Platinum a la Mejor Gestión de Plataforma de Atención al Cliente.

**XI Premios Madrid Excelente** a la Confianza de los Clientes.

## ILUNION AUTOMOCIÓN

**Segundo Premio en la categoría de Excelencia** de AVIA, Clúster de Automoción de la Comunidad Valenciana.

## ILUNION RECICLADOS

**Premios Integra BBVA.** Categoría B para el Servicio Gestionado de Impresión.

## ILUNION HOTELS

**Premio Fundación Seres a la Innovación Social y Compromiso Empresarial.**

**Premio Mi Empresa es Saludable.**

Categoría de Buenas Prácticas en Responsabilidad Social.

**VII Premios Institucionales** de la Federación Española de Asociaciones de Espina Bífida e Hidrocefalia (FEBHI).

**IV Premios Salud y Empresa** de RRHH Digital al proyecto Somos Héroes.

## ILUNION CORREDURÍA DE SEGUROS

**Premio Rentabilidad y Diversificación 2017** del Grupo Pelayo.

## ILUNION TECNOLOGÍA Y ACCESIBILIDAD

**Premio Empowering Persons With Disabilities** de la iniciativa d-LAB del Mobile World Capital de Barcelona al proyecto WAYFINDER.

# ESTRATEGIA

## ESTRATEGIA 2016-2019

### INCREMENTAR LA RENTABILIDAD

La aplicación del Plan de Mejora de Eficiencia Interna en 2017 ha permitido alcanzar un ahorro de costes de 6,7 M€. Destaca el ahorro de 1,3 M€ por parte de ILUNION Lavanderías, gracias a medidas de eficiencia energética.

### CRECER Y ACCEDER A NUEVOS SECTORES Y MERCADOS

En diciembre de 2017, ILUNION Lavanderías abrió su primera planta en Medellín (Colombia), donde generará 150 puestos de trabajo para personas con discapacidad. A lo largo de 2018, abrirá una segunda lavandería en Bogotá.

Estos proyectos forman parte del Plan de Expansión Exterior de ILUNION, que con-

templa Colombia como primer país de implantación del Grupo, con el objetivo fundamental de exportar su modelo socioempresarial.

En febrero de 2018, se ha constituido el Comité de Desarrollo Internacional de ILUNION, cuyo cometido será analizar y valorar las operaciones y proyectos del ámbito internacional.

### Objetivos 2016-2019

Hacer de ILUNION un grupo de referencia en el panorama empresarial español

Crear empleo de calidad para las personas con discapacidad. En particular, para aquellos colectivos con especiales dificultades de inclusión

Incrementar la rentabilidad

Crear y acceder a nuevos sectores y mercados

Desarrollar actividades con mayor aportación de valor

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

### ACTIVIDADES CON MAYOR APORTACIÓN DE VALOR

En 2017, ILUNION ha creado un área de Transformación y Excelencia para el desarrollo de iniciativas con tres focos de impacto: experiencia del empleado, procesos y negocio.

En este marco, ha comenzado el desarrollo del Plan de Evolución Tecnológica, dirigido a fortalecer la capacidad de gestión de la información, mejorar la seguridad y ampliar la oferta de servicios.

# ESTRATEGIA MÁS ILUNION

## Más ILUNION es la estrategia del Grupo

para trabajar por una economía más inclusiva, en un marco de desarrollo sostenible.

ACTUAR

COMPARTIR

### EXCELENCIA

- 1 Evita riesgos
- 2 Motivación y comunicación interna
- 3 Estructuras y herramientas RSC

### IMPACTO

- 4 Más innovación social
- 5 Más personas

### VISIBILIDAD

- 6 Difundir los valores ILUNION
- 7 Liderar el espacio RSC-Discapacidad

## PLAN DIRECTOR DE RSC 2018-2020

El Plan contempla nueve grandes proyectos y 40 medidas, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos económicos y sociales de ILUNION, y a la vez, al esfuerzo colectivo que representan los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.



8.5 Para 2030, lograr el pleno empleo y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.



10.2 Para 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica y otra condición.

PROYECTO		ENFOQUE Y OBJETIVOS
1	Gobernanza en RSC	Formalización y puesta en marcha de órganos de decisión y coordinación, así como creación y renovación de herramientas para la gestión estratégica de la RSC.
2	Derechos Humanos	Itinerario de gestión que garantice que las distintas actividades de negocio se lleven a cabo sin menoscabar, directa o indirectamente, los Derechos Humanos.
3	Compromiso Ambiental	Establecer el alcance de los objetivos ambientales de ILUNION como grupo empresarial, así como medidas de coordinación, análisis y gestión conjunta para las empresas del Grupo.
4	Liderando Más ILUNION	Reconocer y facilitar el papel fundamental de los directivos y mandos intermedios del Grupo en la implementación, desarrollo y conocimiento de la Estrategia Más ILUNION.
5	Yo soy ILUNION	Reforzar el sentimiento de orgullo y pertenencia de los empleados y motivar su labor como prescriptores de un proyecto empresarial del que son los principales representantes.
6	ILUNION Lab	Promover la innovación social y ambiental entre las empresas del Grupo, así como gestionar el conocimiento generado en estos ámbitos.
7	Promoción de la Economía Inclusiva	Ampliar el papel de ILUNION en el debate público sobre desarrollo económico, responsabilidad social, inclusión y empresa.
8	Reporting	Avanzar en las mejores prácticas de la comunicación de la sostenibilidad.
9	Acción social	Armonizar y coordinar los esfuerzos de las empresas del Grupo en materia de Acción Social.



GOBIERNO

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

El Consejo de Administración de ILUNION constituye el máximo órgano de gobierno del Grupo. Está formado por 12 miembros, 7 de los cuales representan los intereses de ONCE y Fundación ONCE, como origen del proyecto de inclusión sociolaboral de personas con discapacidad. Los 5 miembros restantes son representantes del sector asociativo de la discapacidad. En 2017, la representación femenina en el Consejo fue de un 33%, y el 75% de los miembros eran personas con discapacidad.

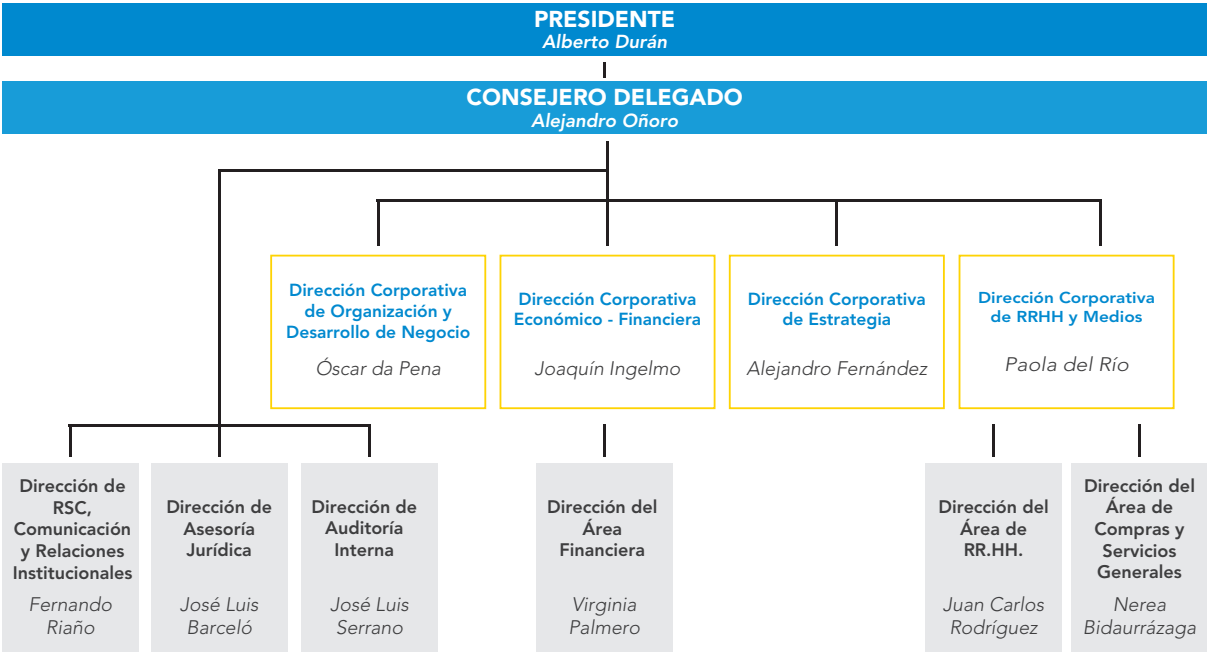
Miembros del Consejo de Administración de Grupo ILUNION		
Presidente:	D. Alberto Durán López	Vicepresidente Ejecutivo F. ONCE
Vicepresidente:	D. José Luis Martínez Donoso	Director General F. ONCE
Consejero Delegado:	D. Alejandro Oñoro Medrano	
Consejeros:	D. José Luis Pinto Barroso	Vicepresidente 1º ONCE
	Dª. Patricia Sanz Cameo	Vicepresidenta 2º ONCE
	D. Ángel Ricardo Sánchez Cánovas	Director General ONCE
	Dª. Virginia Carcedo Illera	Secretaria Gral. Inserta Empleo
	D. Anxo Antón Queiruga Vila	Presidente COCEMFE
	Dª. Concepción Díaz Robledo	Presidenta CNSE
	D. Mario Puerto Gurrea	Vicepresidente Plena Inclusión
	D. José Luis Aedo Cuevas	Presidente FIAPAS
	D. Manuela Muro Ramos	Presidenta ASPACE
Secretario no Consejero:	D. José Luis Barceló Blanco - Steger	

ILUNION se gestiona a través de un Comité Directivo y los Comités Colegiados de Retribuciones, Inversiones, Auditoría y Estrategia para los Sistemas de Información, que permiten una mayor independencia de los órganos en la toma de decisiones.

En febrero de 2018, se constituyó el Comité de Desarrollo Internacional de ILUNION, cuya misión es ofrecer el apoyo técnico necesario a los órganos competentes para la toma de decisiones en esta materia. Asimismo, se encargará del seguimiento de las operaciones y proyectos que resulten aprobados hasta que queden consolidados.

Como parte del Plan Director de RSC 2018-2020 de ILUNION, en marzo de 2018 se creó el Comité de Responsabilidad Social Corporativa. Su función será analizar y valorar las cuestiones relacionadas con la RSC y la sostenibilidad en el Grupo, así como supervisar e impulsar la ejecución de la estrategia Más ILUNION.

Por último, en junio de 2018 se ha creado el Comité de Riesgos de ILUNION que se encargará de desarrollar la política de control y gestión de riesgos, así como de definir, implantar, actualizar y monitorizar el Modelo de Gestión de Riesgos en todos sus ámbitos.



PRÁCTICAS DE GOBIERNO

ILUNION aplica los criterios normativos vigentes en materia de gobierno corporativo y toma en consideración las recomendaciones de los estándares de buen gobierno más relevantes.

En junio de 2017, se constituyó el Órgano de Prevención Penal de ILUNION, que se reunirá de forma periódica y siempre que exista un riesgo penal. Este órgano, que en 2018 contará con un canal de denuncias, dependerá del Observatorio

de Prevención Penal compartido por ONCE, Fundación ONCE e ILUNION. Su misión es el seguimiento de los riesgos penales y la emisión de recomendaciones.

Por otro lado, se está actualizando el mapa de riesgos del Grupo y en 2018 se implantará un sistema de gestión para dar respuesta a los riesgos críticos que pudieran surgir de forma coordinada, eficaz y oportuna.

ÉTICA E INTEGRIDAD

El Código Ético, el Canal Ético y el Subcomité de Ética, compartidos con ONCE y Fundación ONCE, guían a los miembros de ILUNION en el cumplimiento de sus valores y garantizan la protección de los mismos.

Durante 2017, el Subcomité de Ética se reunió 6 veces y recibió 5 denuncias que fueron debidamente analizadas. En ninguno de los casos se apreció incumplimiento del Código Ético por lo que no fue preciso adoptar o proponer medida alguna.

En 2017, se llevó a cabo el Concurso de Ideas al Servicio de un Código Ético para Tod@s, con el objetivo de acercar los valores del Código Ético a todos los trabajadores para familiarizarles con ellos.

En esta primera convocatoria se recibieron 63 propuestas, 23 provenientes de empleados de ILUNION. Una empleada de ILUNION Tecnología y Accesibilidad, fue premiada en la Categoría Excelencia Profesional gracias a su iniciativa "Suma valores día a día".



# Economía Inclusiva

## LA CONTRIBUCIÓN DE ILUNION

### El **objetivo 8** de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas

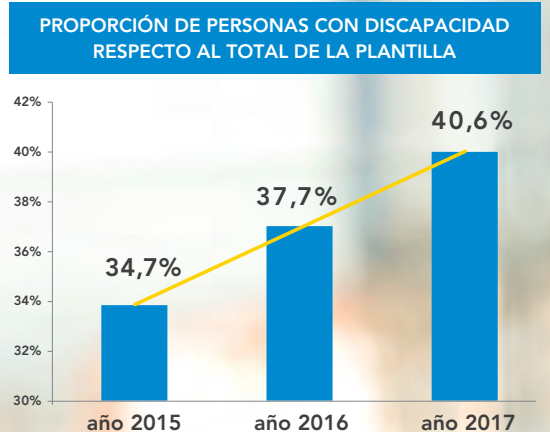
promueve el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.

El **objetivo 10**, reducir la desigualdad en y entre los países, apuesta por la inclusión social, económica y política de todas las personas.

## EMPLEO

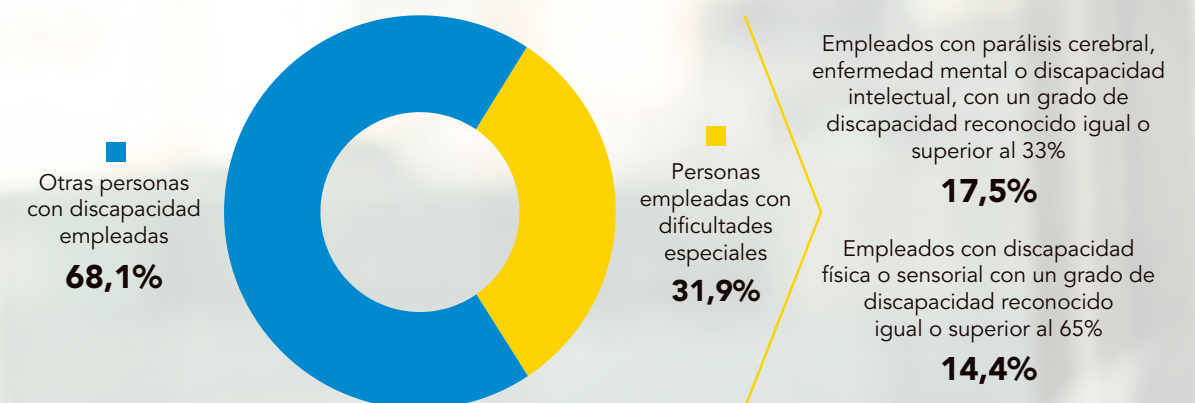
### EMPLEO PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las empresas de ILUNION crearon 1.597 nuevos empleos directos para personas con discapacidad durante el ejercicio. A finales del año, trabajaban en el Grupo un total de 34.679 personas, un 4,8% más que en 2016. El 40,6% de ellas eran personas con algún tipo de discapacidad, siendo este porcentaje del 37,7% al cierre del ejercicio 2016.



### PERSONAS CON DISCAPACIDAD CON ESPECIALES DIFICULTADES

Las personas con discapacidad psíquica, -personas con parálisis cerebral, con enfermedad mental o con discapacidad intelectual con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33%- , y aquellas con discapacidad física o sensorial con un grado reconocido igual o superior al 65%, afrontan dificultades especiales en su vida diaria y tienen más difícil que otras personas con discapacidad el acceso al empleo.







## MUJERES CON DISCAPACIDAD Y/O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN

ILUNION empleaba a finales de 2017 a 6.076 mujeres con discapacidad, el 43,2% del total de empleados con discapacidad. El 34,4% de ellas eran mujeres con discapacidad psíquica igual o superior al 33%, o con discapacidad física o sensorial igual o superior al 65%.

ILUNION Facility Services ha firmado un acuerdo con la Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida (APRAMP), por el cual, esta entidad derivará posibles candidatas y desarrollarán itinerarios de reinserción individualizados.

Por otra parte, ocho mujeres víctimas de violencia de género y con discapacidad se incorporaron a ILUNION el pasado año.



## TALENTO Y DISCAPACIDAD

ILUNION establece convenios de colaboración con entidades públicas y privadas para facilitar la realización de prácticas formativas a personas con discapacidad. En concreto, ILUNION Lavanderías mantuvo acuerdos con Aspronis, Grupo IO, Generalitat de Catalunya, Cáritas, Junta de Andalucía, Universidad Politécnica de Madrid y Cruz Roja Española.

ILUNION Reciclados mantiene un acuerdo con el Centro de Educación Especial de Astorga para la realización de prácticas profesionales.



## EMPLEADOS DE OTRAS NACIONALIDADES

A finales de 2017, 1.716 empleados de ILUNION en España tenían nacionalidades distintas a la española, el 5% de la plantilla. El 32,9% de estos trabajadores eran personas con discapacidad.



## ILUNION LAVANDERÍAS LLEGA A COLOMBIA



A finales de 2017, ILUNION abrió en Medellín su primera lavandería industrial en Latinoamérica, donde generará 150 puestos de trabajo para personas con discapacidad en 2018. La actividad de esta lavandería ha comenzado con el hospital Pablo Tobón Uribe como principal cliente, una de las instituciones de salud más importantes de Colombia y que cuenta con 650 camas. Previsiblemente, el Hospital San Vicente de Paul, con 900 camas, también comenzará a trabajar con la lavandería de ILUNION en Medellín durante 2018.

ILUNION ha analizado durante los últimos años las distintas oportunidades de negocio en Colombia, con el objetivo principal de generar nuevas oportunidades de empleo para personas con discapacidad.

El proceso de implantación en Colombia ha requerido de un análisis de la madurez del tejido asociativo de las personas con discapacidad, así como de la capacidad de los servicios de empleo en su labor de reclutamiento y formación de este colectivo. Se han tenido que diseñar, articular y poner en marcha todos los mecanismos necesarios para dotar a ILUNION Lavanderías de una plantilla viable, para lo cual la colaboración estrecha con las instituciones locales ha resultado fundamental.

ILUNION Lavanderías ha trabajado de manera conjunta con la Alcaldía de Medellín, a través de la

Escuela para la Inclusión, y con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) para identificar, seleccionar y formar a personas con discapacidad para los distintos puestos de trabajo de esta planta industrial.

Concretamente, la Escuela para la Inclusión ha llevado a cabo la selección de 150 candidatos a partir de los requisitos expresados por ILUNION, y también les ha formado en habilidades sociales. Por su parte, el SENA, con el apoyo del departamento de Selección y Formación de ILUNION Lavanderías, ha impartido a estas personas sesiones de formación teórica y práctica específica para trabajar en la planta. Las 150 personas con discapacidad formadas se irán incorporando progresivamente en función de la producción de la misma.

Como resultado de esta colaboración, la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos de la Alcaldía de Medellín otorgó a ILUNION un reconocimiento como "empresa transformadora de vidas, a través de la inclusión laboral de personas en condición de vulnerabilidad".

ILUNION tiene previsto abrir una lavandería en Bogotá durante el segundo semestre de 2018 y elevar así su plantilla en Colombia a 170 personas con discapacidad. Ya se ha empezado a trabajar con la Alcaldía de Bogotá y el SENA para replicar el mismo modelo de selección y formación de personas con discapacidad desarrollado en Medellín.



# SOLUCIONES PARA LA INCLUSIÓN

## PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA ALCANZAR LA INCLUSIÓN

### SMART ROOM

#### PROYECTO SMART ROOM

ILUNION Hotels es la cadena de hoteles más accesible de España. Todos sus establecimientos están certificados según la UNE 170001 en Accesibilidad Universal. El proyecto Smart Room desarrollado en el hotel ILUNION Atrium (Madrid), ha creado una habitación accesible que incorpora diseño y tecnología al servicio de los clientes con discapacidad, movilidad reducida, deficiencia en la visión o en la audición. Algunas de las mejoras tecnológicas más relevantes son:

- Automatismo en puerta principal de entrada y del cuarto de baño
- Mirilla electrónica en puerta principal
- Balizas acústicas para llamada de teléfono, llamada a la puerta y alarma de incendio
- Smart TV que con activación por voz
- Camas articuladas
- Sistema de aviso de caída conectado a recepción
- Espacios de giro suficiente en habitación y baño
- Pantalla móvil en baño que sustituye a las mamparas para ganar espacio de giro
- Transferencia al W.C. por ambos lados
- Secador de cuerpo



#### ILUNION SALUD

ILUNION Salud ha llevado a cabo la audiodescripción y la subtitulación de 400 películas y series para Movistar+, para que sean accesibles a los clientes con discapacidad. Además, ha diseñado e instalado la nueva señalización de 43 mercados municipales de Madrid para hacerla accesible a personas con discapacidad, mayores o personas con desconocimiento del español, así como, de seis viveros de empresas de la ciudad. La línea de Adaptación de Vehículos de ILUNION Salud ha adaptado el primer coche eléctrico de España para personas con movilidad reducida.



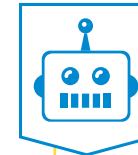
#### APP PARA BANCA MÓVIL

BBVA e ILUNION Tecnología y Accesibilidad han trabajado en un proyecto piloto dirigido a crear una app que permite a las personas con discapacidad operar en los cajeros de manera autónoma. La aplicación muestra los cajeros más cercanos mediante geolocalización y la ruta más rápida para llegar a ellos, tanto a pie como en transporte público. Cuando el usuario se acerca a un cajero, puede localizarlo espacialmente gracias a unas señales acústicas que emite un beepcon. Tras introducir la tarjeta, el cajero se conecta con el móvil y realiza la operativa que el cliente ha solicitado previamente en su smartphone.



#### AMUSE - Museos Inclusivos, Interactivos y Gamificados.

ILUNION Tecnología y Accesibilidad ha creado para Fundación ONCE y el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, una app interactiva y accesible para visitar museos llamada "Amuse". El sistema combina las funcionalidades de una audioguía accesible, la orientación en interiores y sistemas de gamificación e interacción. Entre otras aplicaciones, cuenta con un reconocimiento automático de la imagen que permite obtener la información con sólo apuntar con la cámara. La función de visita guiada proporciona información adicional de la ruta y la accesibilidad física.



#### SOUNDSCAPE- COGNITIVE SERVICES

En 2017, se puso en marcha el proyecto Soundscape de la Fundación ONCE desarrollado por ILUNION Tecnología y Accesibilidad. Tuvo como objetivo investigar la viabilidad de usar Cognitive Services de diferentes proveedores (Google, Microsoft y Amazon), para proporcionar una mejor interacción y funcionalidades adicionales en aplicaciones móviles y en un robot, para todos los usuarios independientemente de su discapacidad.



#### GUÍA DE ACCESIBILIDAD DE DESTINOS TURÍSTICOS EN ANDALUCÍA

Desarrollada por ILUNION Tecnología y Accesibilidad, se trata de la primera guía de estas características en España. El estudio ha desarrollado un trabajo de campo que ha seleccionado 24 destinos turísticos, evaluando 144 recursos, seis por cada destino, diversificados en nueve categorías (hoteles, monumentos, museos, ocio, oficinas de turismo, playas, restaurantes, rutas naturales y rutas turísticas urbanas).

## IMPULSO DE LA ECONOMÍA INCLUSIVA



#### SOZIALE

En octubre de 2017, ILUNION lanza Soziale, un portal sobre Responsabilidad Social Corporativa, Sostenibilidad y Transformación Social creado por ILUNION Comunicación Social.

ILUNION persigue ampliar la oferta de contenidos, con una propuesta orientada a propiciar un cambio necesario para alcanzar una sociedad y una economía más inclusivas. De ahí surge el claim que acompaña a la cabecera Soziale: "Cambiar es humano".



#### TURISMO ACCESIBLE

ILUNION Hotels, junto con otras trece empresas españolas del sector turístico, ha participado en un proyecto liderado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Red Española de Pacto Mundial de las Naciones Unidas, para impulsar acciones que puedan contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el sector turístico.

ILUNION Tecnología y Accesibilidad ha entrado a formar parte del comité de trabajo de la ISO TC 228 de Turismo Accesible junto con la Fundación ONCE, la Organización Mundial del Turismo y AENOR, para el desarrollo de la nueva norma internacional que establecerá los estándares de accesibilidad para garantizar un turismo responsable e inclusivo.



# Gestión responsable

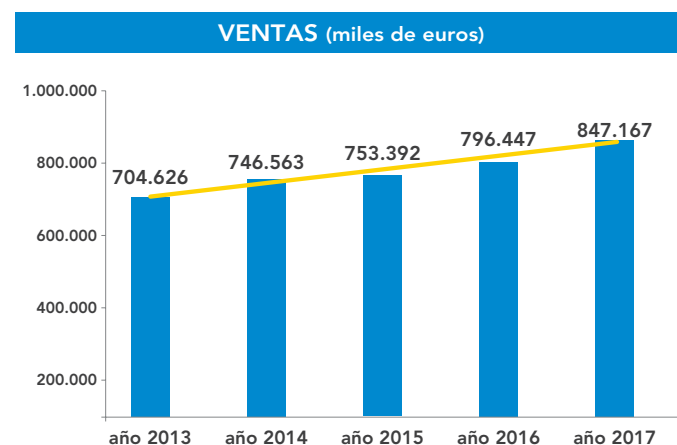
## ECONÓMICO - FINANCIERO

### Los resultados económicos de ILUNION en 2017

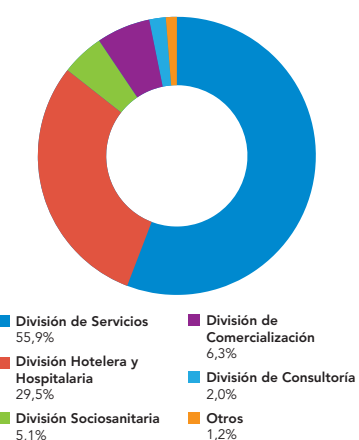
han superado los objetivos estratégicos marcados para el año. El Grupo continúa creciendo, y tres años después de la unificación de todas sus marcas, consolida la posición de sus empresas en los distintos sectores en los que opera.

Al cierre de 2017, las ventas de ILUNION se situaron en 847,2 M€, un 6,4% más respecto al ejercicio anterior.

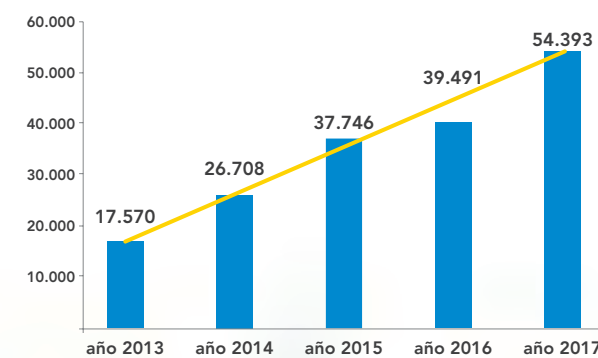
En esta cifra destaca la contribución de las actividades de Facility Services, Lavandería Industrial y Hoteles, que en conjunto generaron el 72,7% de las ventas del Grupo. Hoteles, Servicios Industriales, Socio-sanitario, Salud y Lavanderías experimentaron un incremento interanual superior al 10%, destacando Hoteles con una mejora superior al 22%.



#### VENTAS POR DIVISIONES



#### EBITDA (miles de euros)

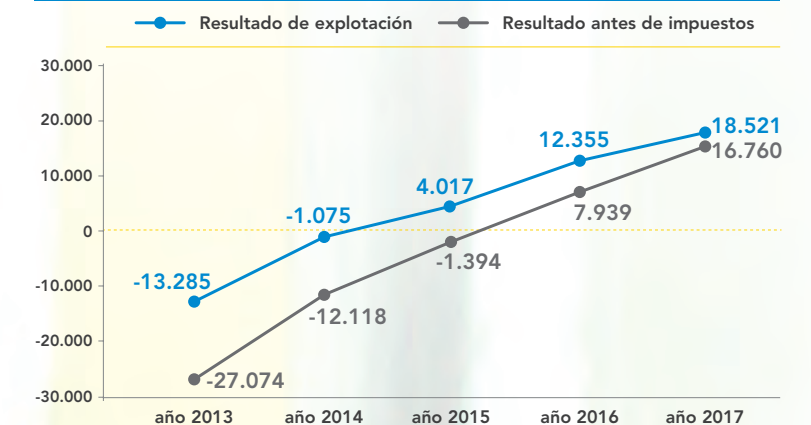


El ejercicio 2017 se cerró con un resultado de explotación acumulado de 18,5 M€, mejorando en 6,2 M€ el de 2016 y consolidándose la evolución positiva de los últimos años.

En cuanto al resultado antes de impuestos, el acumulado a diciembre fue de 16,8 M€, con una mejora en 8,8 M€ sobre el de 2016.

El EBITDA creció un 37,7% sobre el ejercicio anterior y un 29% sobre lo presupuestado, alcanzando los 54,4 M€.

#### RESULTADO DE EXPLOTACIÓN Y RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS (miles de euros)



El activo total disminuyó un 0,5% respecto a 2016, pasando de 1.031 M€ a 1.025 M€. El patrimonio neto ascendió a 588 M€, creciendo un 1% respecto al ejercicio anterior. El activo se financió fundamentalmente con recursos propios, representando esta magnitud el 57,3% del pasivo total.

El endeudamiento financiero bruto fue de 218,3 M€ lo que supone un descenso del 13% respecto a 2016. El endeudamiento financiero neto se situó en torno a los 180 M€ lo que supone el 30% del patrimonio neto. Por otro lado, el fondo de maniobra alcanzó casi los 142 M€, cifra muy similar a la del ejercicio 2016.



VALOR ECONÓMICO CREADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO

	2017	2016	Variación 2016-2017
Valor económico directo creado (VEC)			
Ingresos (miles de euros) Ventas, variación existencias producto terminado, trabajos inmovilizado, ingresos financieros y otros ingresos	912.737	849.223	7,5%
Valor económico distribuido (VED)			
Costes operativos (miles de euros) Aprovisionamientos y gastos de explotación	264.128	246.339	7,2%
Salarios y beneficios sociales (miles de euros) Pagos realizados a los empleados y contribuciones sociales	594.471	562.066	5,8%
Pagos a proveedores de fondos (miles de euros) Gastos financieros: pagos realizados a los proveedores de capital de la organización	4.541	6.122	-25,8%
Pagos al gobierno (miles de euros) Tasas e impuestos brutos (1)	4.595	4.344	5,8%
Valor económico retenido (VER)			
Reservas, amortizaciones, depreciaciones, etc.(miles de euros)	54.393	39.491	37,7%

(1) devengados durante el ejercicio

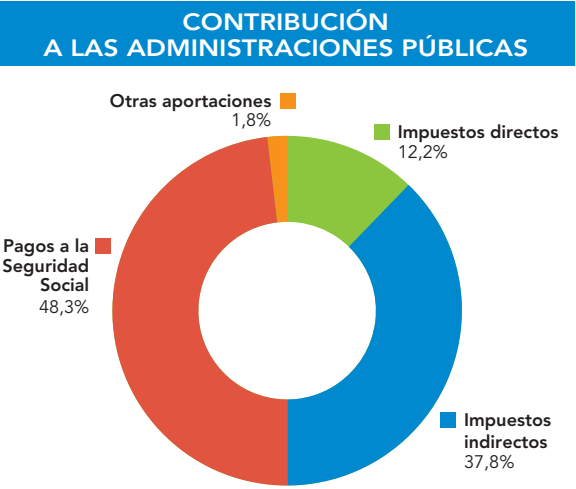
COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO

El volumen de compras de ILUNION, incluyendo gastos e inversiones, alcanzó en 2017 la cifra de 297,5 M€, algo inferior a la registrada en 2016, que ascendió a 314 M€. Las empresas del Grupo contrataron con un total de 5.349 proveedores (4.930 en 2016), el 95% de ellos locales. En los procesos de selección de proveedores y contratistas, ILUNION tiene en cuenta cuestiones como la gestión de calidad y ambiental por parte del colaborador, así como el cumplimiento de estándares y prácticas laborales básicas, entre otros.

Los proveedores con acuerdo marco ascendieron a 35 en 2017, 16 más que en 2016. Con estos proveedores se establece un marco de colaboración general que permite el desarrollo de diversas medidas en favor de las personas con discapacidad, más allá de los acuerdos de aprovisionamiento.

FISCALIDAD RESPONSABLE

En 2017, ILUNION aportó a las distintas administraciones públicas un total de 285,9 M€ en concepto de tributos a la Hacienda Pública y de cotizaciones a la Seguridad Social por sus trabajadores. El 99,8% de esta contribución se realizó en España y el restante 0,2% fuera de España.



PERSONAS

A finales de 2017, trabajaban en el Grupo 34.679 personas, un 4,8% más que el año anterior. El 40,6% de esas personas tenía algún tipo de discapacidad, frente al 37,7% que representaban en 2016. Así, las empresas de ILUNION crearon 1.597 empleos directos para personas con discapacidad durante el ejercicio.

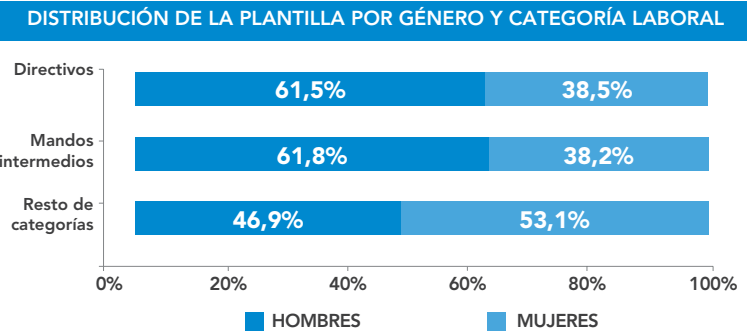
DIVERSIDAD DE GÉNERO

El 53% de la plantilla de ILUNION estaba compuesta por mujeres a finales de 2017. El 33,1% del total de mujeres empleadas tenían además algún tipo de discapacidad.

La presencia de mujeres en el conjunto de órganos de gobierno de las empresas del Grupo suponía el 31,7% del total, porcentaje que ascendió al 44,4% en el caso del conjunto de Comités de Dirección.

En el mes de abril de 2017, se constituyó en ILUNION la Comisión Corporativa de Diversidad e Igualdad que velará por el cumplimiento de la normativa en materia de igualdad, y garantizará el asesoramiento y seguimiento de las actuaciones en esta materia para las empresas del Grupo.

En 2017, las Comisiones de Igualdad y Anti-acoso de ILUNION atendieron 17 casos, desarrollándose la consecuente investigación y adoptándose las resoluciones oportunas. En un caso se procedió al despido de la persona denunciada y el resto fueron considerados como conflictos.



Entre el 12 y el 16 de junio, ILUNION celebró la II Semana de la Diversidad, bajo el lema: "Equipos Inclusivos. Equipos Creativos". En esta ocasión, además de las variables de discapacidad y género, se introdujeron también las de diversidad generacional y diversidad LGTBI.

II SEMANA DIVERSIDAD "Equipos inclusivos. Equipos creativos"



DESARROLLO PROFESIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO

Durante 2017, se impartieron más de 130.000 horas de formación, lo que supone un incremento del 4,6% respecto a 2016. En los últimos años, el cómputo de horas totales de formación ha ido en aumento como consecuencia del crecimiento del negocio experimentado por ILUNION y la necesidad de formar a la plantilla para elevar la profesionalización y afrontar con éxito los nuevos desafíos del Grupo.

El 38,4% de las horas de formación estuvo destinado a mujeres, y el 42,5% se dirigió a personas con discapacidad. Por categorías, el 9,2% correspondieron a formación de directivos y mandos intermedios, y el 90,8% restante, a las otras categorías profesionales, entre las que destacan las áreas de producción.



ILUNION Contact Center ha puesto en marcha un plan de desarrollo profesional en sus centros de Madrid, Barcelona, Sevilla y Santander con el objetivo de capacitar y favorecer el desarrollo profesional de empleados con potencial, y crear cantera de responsables de servicio cualificados. De un total de 93 candi-

datos, resultaron aptos 17 de ellos, 8 personas con discapacidad.

Por otra parte, ILUNION lanzó el proyecto Talento Joven de desarrollo de prácticas profesionales para estudiantes de formación profesional y universitarios, especialmente estudiantes con discapacidad.



## RECONOCIMIENTO E IMPULSO DEL TALENTO INTERNO

A través de distintas iniciativas, el Grupo reconoce e impulsa el talento existente en las plantillas de sus empresas. En 2017, cabe destacar las siguientes actuaciones:

- Puesta en marcha de los Premios Contact Center para reconocer el talento, el compromiso y la profesionalidad de los mejores agentes del año.
- Celebración de las XXXIII Jornadas de Dirección ILUNION Lavanderías, en las que resultaron premiadas las plantas Amalia a la mejor evolución económica, y Granada, a la mejor evolución en procesos.
- Celebración de la III Biental de Encargados de la cadena de tiendas de ILUNION Retail, con la presencia de los principales proveedores de la misma.
- Entrega de los II Premios Anuales de ILUNION Hotels a la profesionalidad y el esfuerzo de los mejores trabajadores y establecimientos de la cadena hotelera, concedidos a los hoteles ILUNION Aqua 4, ILUNION Bel Art e ILUNION Málaga.
- Entrega de los Premios de Facility Services a la Mejor Evolución Económica, a la Innovación y a la Trayectoria Profesional, que fueron entregados a tres trabajadores de la compañía durante la celebración de las II Jornadas de Dirección Comercial.

## SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

A finales de 2017, el 66,7% de las empresas del Grupo ILUNION estaban certificadas en la norma OHSAS 18001. Además, el 66% de los trabajadores del Grupo estaban representados en comités formales de seguridad y salud conjuntos. Por otra parte, ILUNION cumple anualmente el objetivo de tener al 100% de la plantilla formada en prevención de riesgos laborales. En este sentido, en 2017 se impartieron 24.713 horas de formación en esta materia.

Durante el ejercicio, se ha llevado a cabo una reorganización de la actividad de prevención de riesgos laborales y se han constituido servicios de prevención mancomunados en las empresas del Grupo. Para 2018, se prevé la puesta en marcha de una nueva herramienta de gestión de prevención de riesgos laborales, y la implantación de un nuevo modelo de gestión del absentismo que pretende provocar un cambio de cultura mediante el análisis de sus causas. Se ha iniciado un proyecto piloto en ILUNION Lavanderías que se extenderá en primera instancia a ILUNION Servicios Industriales y paulatinamente a otras áreas del Grupo.

## COMUNIDAD

### La presencia del Grupo

a lo largo de la geografía española es una oportunidad para visibilizar los valores de ILUNION y crear lazos con su entorno más próximo.

### VISIBILIZAR LA EXPERIENCIA ILUNION A TRAVÉS DEL DEPORTE

ILUNION Hotels ha patrocinado por segundo año consecutivo la carrera de obstáculos "Spartan Race".

En las carreras celebradas en varias ciudades de nuestro país, participaron más de 700 empleados de la cadena, con y sin discapacidad. Muchos de ellos la superaron con los ojos vendados para ponerse en la piel de personas con

ceguera o discapacidad visual. El objetivo era que todos los participantes superaran los obstáculos mediante el apoyo de sus compañeros y la colaboración mutua, llegando juntos a la meta.

La "Pilgrim Race" es una carrera que recorre el Camino de Santiago en bicicleta desde Madrid a Santiago de Compostela en ocho etapas. En 2017, participaron el Director General de Turismo de la Comunidad de Madrid, el Director de Zelti y el Director de ILUNION Hotels, junto con un equipo de ocho trabajadores de la cadena, cinco de ellos con discapacidad. El equipo fue amadrinado por Irene Villa.

La carrera solidaria "100x100 CiclaMadrid" es una prueba ciclista que recorre los 100 kilómetros que separan Torrelaguna de San Lorenzo del Escorial y cuyos beneficios se destinan a una causa social. Un equipo de diez trabajadores de Grupo ILUNION e ILUNION Hotels, cinco de ellos con discapacidad, participó para recaudar fondos a favor de Down Madrid.



## GRACIAS A TI

En 2016, la Fundación ONCE, Inserta e ILUNION Hotels, pusieron en marcha el proyecto colaborativo solidario Gracias a Ti, que a finales de 2017, se amplió al área corporativa del Grupo y a ILUNION Retail.

La iniciativa servirá para financiar tres proyectos sociales a través de la donación del redondeo de nómina de los empleados participantes. ILUNION y Fundación ONCE aportarán la misma cantidad donada por los trabajadores. Las organizaciones sin ánimo de lucro y los proyectos finalmente apoyados serán elegidos de manera directa por los empleados.

En 2016, se recaudaron 34.931€ gracias a los participantes de ILUNION Hotels y Fundación ONCE, cantidad que fue duplicada hasta alcanzar la cifra de 69.862€. Dicho importe fue entregado a la Federación Española de Padres de Niños con Cáncer, la Fundación Josep Carreras y la Asociación REMAR.



## MEDIO AMBIENTE

La herramienta más utilizada por las empresas de ILUNION para la protección del medio ambiente es el Sistema de Gestión Ambiental. A finales de 2017, el 80,8% de las empresas del Grupo estaban certificadas según la norma ISO 14001 de Gestión Ambiental. Por otro lado, en 2017, gran parte de las empresas del Grupo

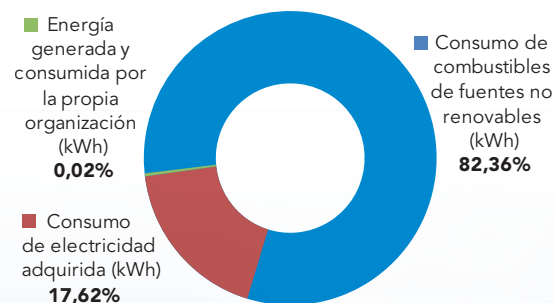
llevaron a cabo la adaptación a la nueva versión de la norma UNE-EN-ISO 14001: 2015.

En 2017, los gastos e inversiones ambientales de las distintas líneas de actividad de ILUNION ascendieron a 474.261€, correspondiendo el 82% del total a la División Hotelera y Hospitalaria.

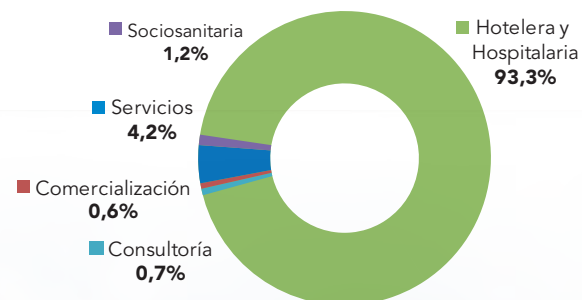


### CONSUMO DE ENERGÍA Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL POR TIPO DE CONSUMO



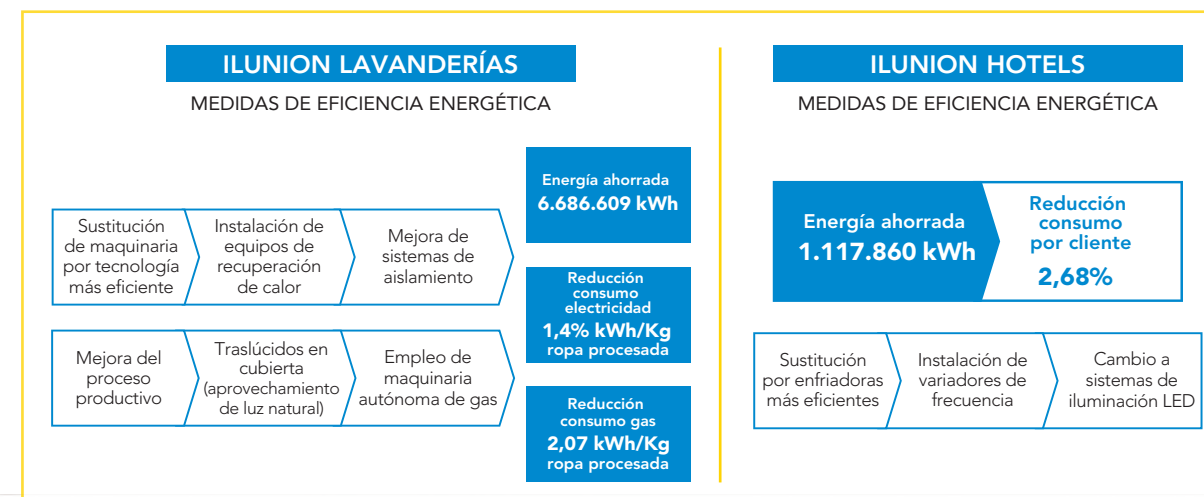
CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL POR DIVISIÓN



El 93,3% de consumo de energía del Grupo se atribuye a la División Hotelera y Hospitalaria representando **ILUNION Lavanderías** el 84,3% del total. Por otro lado, en 2017, el consumo energético de la División Hotelera y Hospitalaria aumentó un 16,3% en relación a 2016. Dicho aumento está directamente relacionado con el incremento de la producción en la actividad de lavanderías industriales en más de un 5%, la adquisición de

nuevas lavanderías en 2017 y la incorporación de un nuevo hotel a la cadena de establecimientos de **ILUNION Hotels**.

Las medidas de eficiencia energética abordadas por **ILUNION Lavanderías** e **ILUNION Hotels**, las compañías que generan mayor impacto en el consumo energético del Grupo, han permitido conseguir los siguientes resultados:



Por otro lado, **ILUNION Facility Services** llevó a cabo la implantación y certificación de un Sistema de Gestión Energética basado en la norma ISO 50001:2011 en sus oficinas centrales en Madrid. En relación a la movilidad sostenible, el servicio de teleasistencia de Madrid de **ILUNION Sociosanitario** dispone de una flota de vehículos híbridos y eléctricos, además de un vehículo de empresa compartido.



### CONSUMO DE AGUA

En 2017, el volumen total de agua consumida superó los 2,5 millones de m<sup>3</sup>, lo que supuso un coste total de algo más de 4 M€.

El 95,2% del consumo de agua del Grupo ILUNION se atribuye a la División Hotelera y Hospitalaria. Dentro de ella, el 80,3% corresponde a **ILUNION Lavanderías**, que gracias a las mejoras introducidas en sus procesos, ha conseguido un ahorro de 3,82 litros por kilo de ropa procesada. De hecho, aproximadamente el 57% del agua consumida en 2017 en los procesos de prelavado procede de agua reutilizada de aclarado/prensado.





CONSUMO DE MATERIALES Y GENERACIÓN DE RESIDUOS

El consumo de papel ascendió a 104.002 Kg, siendo algo más del 84% papel con etiqueta ecológica u otros sellos ambientales. El 56,7% del consumo de papel procede de la División de Servicios.

El consumo de tóner fue de 12.977 Kg. El 96,7% del mismo procede de la División de Servicios. Asimismo, gran parte del consumo de esta división se atribuye a [ILUNION Automoción](#) ya que en el desarrollo de su actividad es necesaria la impresión de gran cantidad de documentación para el proceso de etiquetado de piezas y carros en el sistema de secuenciación.

En 2017, se generaron 11.935,85 toneladas de residuos siendo el 52,7% considerados como residuos no peligrosos. Por otro lado, el 68,9% de los residuos generados fueron posteriormente reutilizados, reciclados o recuperados.



EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

En 2017, [ILUNION Hotels](#) e [ILUNION Lavanderías](#), las dos empresas más importantes del Grupo en términos de impacto ambiental, volvieron a calcular sus emisiones de gases de efecto invernadero. En ambos casos se ha establecido 2017 como año de base que se utilizará como referencia para la formulación de objetivos de emisiones, así como para la realización de un seguimiento de las emisiones de GEI.

ILUNION Hotels

En 2017, para el cálculo de la huella de carbono se consideraron los consumos y emisiones correspondientes a 26 establecimientos, lo que supone un centro adicional respecto al año 2016 tras la adquisición del hotel ILUNION Hacienda del Sol<sup>1</sup>. Asimismo, para el cálculo se consideraron las emisiones de GEI derivadas de la flota de vehículos, no incluidas en años anteriores.

Fuente	Emisiones totales (tCO <sub>2</sub> eq)			
	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	Total
Combustión de combustibles fósiles en centros de trabajo	598,92		167,03	765,95
Uso de gases refrigerantes	2.122,21		172,25	2.294,46
Flota de vehículos	9,50			9,50
Uso de electricidad adquirida		9.260,65	488,28	9.748,93
Consumo de gas natural	2.942,47		90,12	3.032,60
Viajes de negocio			56,53	56,53
Transporte de empleados en taxi			2,27	2,27
Total ILUNION HOTELS	5.673,10	9.260,65	976,48	15.910,24

15,7 Kg CO2e/pernocta  
+9,9% respecto a 2016

Las emisiones de GEI en 2017 han aumentado un 15,4% respecto a 2016 debido a la ampliación del alcance, lo que genera un aumento del consumo de electricidad, fundamentalmente.



ILUNION RECICLADOS: UNA APUESTA POR LA ECONOMÍA CIRCULAR

La planta de tratamiento y gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) de ILUNION Reciclados es una de las más avanzadas de España, con capacidad para gestionar la mayor parte de las 10 categorías de RAEE existentes en la actualidad.

Sus instalaciones constan de tres líneas de tratamiento con la dotación tecnológica necesaria para conseguir la máxima optimización en los procesos de valorización. Dichas instalaciones se encuentran equipadas para el desmontaje, trituración controlada y clasificación posterior de todos los materiales tratados en la planta, mediante medios y técnicas estrictamente mecánicos y no químicos, más perjudiciales, peligrosos e incontrolables en términos de impacto ambiental.

Es una de las pocas empresas que actúa como operador de frío en España en la línea de tratamiento de frigoríficos. Dispone del certificado ambiental EMAS, lo que supone una diferencia respecto a otras empresas del sector.



ILUNION Lavanderías

En 2017, se ha incorporado la Lavandería Morales, ubicada en Fuerteventura, de la que se ha adquirido el 50% del capital.

Fuente	Emisiones totales (tCO <sub>2</sub> eq)			
	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	Total
Combustión de combustibles fósiles en centros de trabajo	16.539,62			16.539,62
Uso de electricidad adquirida		17.247,25		17.247,25
Consumo de gas natural	56.229,25			56.229,25
Flota de vehículos			513,13	513,13
Consumo de agua suministrada a través de la red principal	6.709,70			6.709,70
Viajes de negocio			257,27	257,27
Transporte de empleados en taxi			2,50	2,50
Total ILUNION LAVANDERÍAS	79.478,57	17.247,25	772,90	97.498,72

483,1 Kg CO2e/tonelada ropa tratada  
-0,02% respecto a 2016

Los resultados obtenidos indican que las emisiones totales de ILUNION Lavanderías ascendieron a 97.498,72 toneladas de CO2 equivalentes en 2017, un 10,6% más que en 2016. Sin embargo, el indicador respecto a la producción experimentó un descenso del 0,02% gracias a las mejoras productivas y en materia de eficiencia energética adoptadas por la organización.

(1) A fecha 31/12/2017, ILUNION Hotels cuenta con 25 establecimientos, tras la venta del hotel ILUNION Puerta de Triana.



CUADRO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO 2017

ECONÓMICO - FINANCIERO	2017	2016	Variación
VENTAS (M€)	847,2	796,4	6,4%
EBITDA (M€)	54,4	39,5	37,7%
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (M€)	18,5	12,4	49,2%
VOLUMEN DE COMPRAS (M€)	297,5	314	-5,3%
NÚMERO DE PROVEEDORES	5.349	4.930	8,5%
% COMPRA LOCAL	95,0%	97,0%	-2,1%
PERSONAS	2017	2016	Variación
NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS	34.679	33.098	4,8%
% EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	40,6%	37,7%	7,7%
% EMPLEADOS CON ESPECIALES DIFICULTADES (1) (*)	12,9%	13,5%	-4,2%
EMPLEOS CREADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	1.597	1.499	6,5%
% MUJERES EN PLANTILLA (*)	53,0%	54,0%	-1,9%
% MUJERES CON DISCAPACIDAD (2) (*)	33,1%	30,4%	8,8%
% EMPLEADOS CON CONTRATO INDEFINIDO (*)	62,1%	62,1%	0,0%
NÚMERO DE CENTROS DE TRABAJO	479	479	0,0%
NÚMERO DE CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO	258	239	7,9%
HORAS DE FORMACIÓN TOTALES	130.486	124.749	4,6%
TASA DE ACCIDENTES (3)	8,51	9,27	-8,2%
TASA DE ABSENTISMO (4)	2.077,5	1.889,58	9,9%
% EMPRESAS DEL GRUPO CERTIFICADAS EN OSHAS 18001	66,7%	68,0%	-1,9%
MEDIOAMBIENTAL	2017	2016	Variación
% EMPRESAS DEL GRUPO CERTIFICADAS EN ISO 14001	80,8%	80,0%	1,0%
% EMPRESAS DEL GRUPO CERTIFICADAS EN ISO 9001	95,8%	94,0%	1,9%
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA (CONSUMO INTERNO) kWh (5)	449.846.286	419.605.266	N/A
CONSUMO TOTAL DE AGUA (m³) (5)	2.569.265	2.315.810	N/A
RESIDUOS GENERADOS (t) (5)	11.935,85	231.161	N/A
EMISIONES DE GEI - ILUNION HOTELS (Kg CO₂e /pernocta)	15,7	14,3	9,9%
EMISIONES DE GEI - ILUNION LAVANDERÍAS (Kg CO₂e/ tonelada ropa tratada)	483,1	483,2	-0,02%

(1) Indicador calculado sobre el total de empleados. Empleados con discapacidad psíquica - personas con parálisis cerebral, con enfermedad mental o discapacidad intelectual con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33%, y empleados con discapacidad física o sensorial con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 65%.

(2) Indicador calculado sobre el número de mujeres empleadas.

(3) Tasa de accidentes: (Número de accidentes/total de horas trabajadas) por 200.000.

(4) Tasa de absentismo: (Número total de días perdidos (por ausencia) / Total de horas trabajadas) por 200.000.

(5) Los indicadores medioambientales de 2017 no son comparables a los de 2016 ya que tienen un alcance diferente.

\*El alcance de estos datos se refiere exclusivamente a Grupo ILUNION en España. No se incluyen las 28 personas que a finales de año trabajaban en Colombia, Portugal y Andorra, 16 de ellas personas con discapacidad.

ACERCA DE ESTE INFORME

El objetivo del Informe de Valor Compartido (IVC) 2017 de ILUNION es ofrecer información material a los grupos de interés para que puedan conocer los avances realizados y los principales retos futuros del Grupo.

En su elaboración se han tenido en cuenta los principios y criterios de los Estándares GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad, así como los criterios del Marco Internacional de Reporte Integrado (The International Integrated Reporting Council Framework, IIRC). Sin haberse realizado una aplicación exhaustiva en este último caso, la consideración de determinados aspectos del Marco facilita al Grupo la oportunidad de explicar y trasladar a sus grupos de interés cómo es capaz de crear valor en el corto, medio y largo plazo para la sociedad, a través del desarrollo de su estrategia.

Tal y como requiere el principio de materialidad de los Estándares GRI, el Informe 2017 reporta los asuntos materiales para el Grupo ILUNION, es decir, aquellos aspectos de naturaleza social, ambiental, económica y/o de gobierno que son relevantes para la organización e influyen en la toma de decisiones de sus grupos de interés.

Los contenidos del Informe hacen referencia al ejercicio

2017 y a este año corresponde el alcance de los hitos de naturaleza cuantitativa más relevantes. Respecto a la información cualitativa, cuando se ha considerado oportuno se ha ampliado el horizonte hasta el primer semestre de 2018. En esos casos se indica así en el informe.

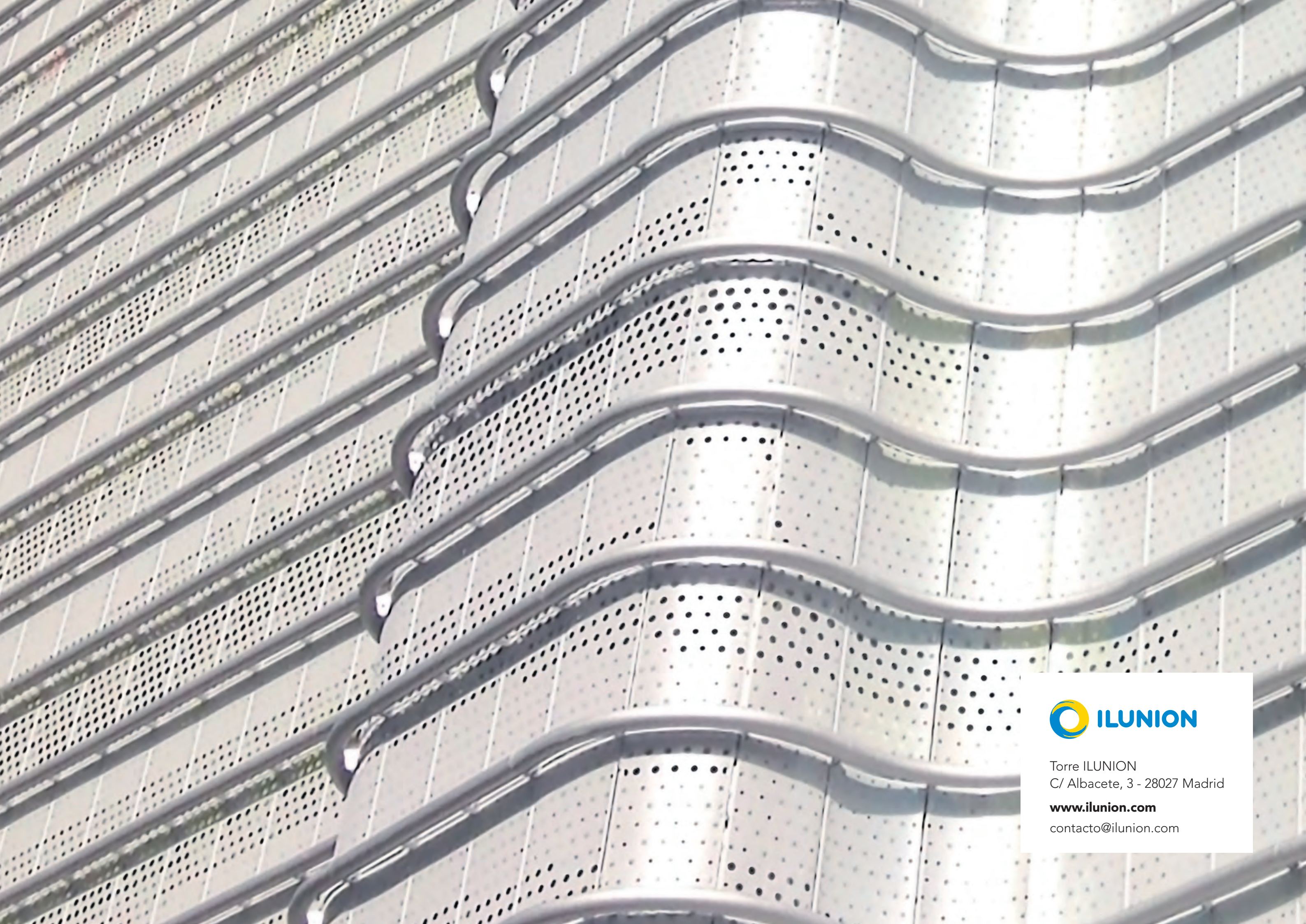
Las principales magnitudes del desempeño económico-financiero y de gestión de personas se facilitan de manera agregada para todo el Grupo Empresarial. Cuando la información se presenta desagregada, en algunos casos se hace por líneas de actividad, conforme a la estructura

organizativa y de control de gestión de las compañías, y en otros de acuerdo a las divisiones comerciales que agrupan a las diferentes líneas de negocio. En cada caso se explica a lo largo del Informe cómo se está presentando la información.

El perímetro del informe considera a las compañías en las que la participación del Grupo es mayoritaria. Por primera vez, este año se incorpora información sobre compañías del Grupo fuera de España para algunos indicadores. En cada caso a lo largo del informe se explica el alcance de la información aportada.







Torre ILUNION  
C/ Albacete, 3 - 28027 Madrid

**[www.ilunion.com](http://www.ilunion.com)**

**[contacto@ilunion.com](mailto:contacto@ilunion.com)**





grupo social **ONCE**

---

