

PERSONAS  
TRANSFORMACIÓN  
EXCELENCIA  
SOSTENIBILIDAD



INFORME DE **VALOR  
COMPARTIDO**



The logo for the index, featuring a stylized yellow and grey cube icon to the left of the word "ÍNDICE" in a bold, blue, sans-serif font.

<b>CARTAS</b>	<b>2</b>
MIGUEL CARBALLEDA, Presidente	2
ALEJANDRO OÑORO, Consejero Delegado	5
<b>UN PROYECTO DE PRESENTE Y DE FUTURO</b>	<b>6</b>
MODELO DE NEGOCIO	6
ESTRUCTURA	8
RESULTADOS	10
ESTRATEGIA	12
ODS	16
<b>UN PROYECTO RESPONSABLE</b>	<b>18</b>
ÓRGANOS DE GOBIERNO	18
ÉTICA Y COMPLIANCE	20
<b>UN PROYECTO PARA LA ECONOMÍA INCLUSIVA</b>	<b>24</b>
PERSONAS	24
CLIENTES	30
PROVEEDORES	32
ALIANZAS	33
COMUNIDAD	34
<b>UN PROYECTO POR EL PLANETA</b>	<b>36</b>
ENERGÍA	38
LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO	40
AGUA	40
ECONOMÍA CIRCULAR	41
<b>EMPRESAS INCLUSIVAS Y RESPONSABLES</b>	<b>42</b>
ILUNION LAVANDERÍAS	44
ILUNION HOTELS	46
ILUNION SOCIOSANITARIO	48
ILUNION CONTACT CENTER BPO	50
ILUNION FACILITY SERVICES	52
RECYCLING4ALL	54
<b>SOBRE ESTE INFORME</b>	<b>56</b>



Querido/a amigo/a,

Afronto estas líneas con la necesidad de hacer partícipe a la ciudadanía de la situación por la que el Grupo Social ONCE ha transitado en 2020, año marcado por la pandemia del coronavirus. La realidad y magnitud de lo que hemos superado en 2020 seguirá presente en nuestros corazones y en nuestro recuerdo todas nuestras vidas. Igual que lo harán quienes nos dejaron por culpa de la pandemia o quienes por razón de los efectos del Covid 19 se han visto gravemente afectados en cualquier ámbito, incluso, muchas otras personas a quienes esta realidad les ha conducido a una discapacidad. Sabed que no estáis solos y que los hombres y mujeres del Grupo Social ONCE están y estarán siempre a vuestro lado, como hemos demostrado en estos meses.

Como hemos hecho siempre desde ONCE, Fundación ONCE e ILUNION, no hemos cejado en nuestro empeño de llegar a todos los rincones donde nos ha sido posible para poner nuestro granito de arena para que la sociedad, en su conjunto, superara esta realidad sin dejar atrás a las personas con más dificultades, muchas de ellas con discapacidad. Por eso tengo que mostrar mi orgullo como presidente del Grupo Social ONCE por pertenecer a esta gran familia, capaz de hacer lo que hacen las familias de verdad, juntarse más, arroparse, ayudarse, colaborar, compartir, demostrar nuestra capacidad de ser capaces.

Hemos demostrado nuestro nivel de resistencia y de resiliencia con el lema de #LaIlusiónPuedeConTodo, que se convirtió durante 2020 en un verdadero grito de guerra, de lucha, de pelea, de futuro para un Grupo que cumplirá 83 años de vida y que, gracias a sus solventes pilares éticos y su gestión responsable, ha podido afrontar la realidad con garantías de futuro para la Institución y quienes la componemos, así como extender nuestra solidaridad, una vez más, a quienes nos necesitan.

No podemos decir que haya sido fácil, pero nos sentimos reconfortados especialmente con nuestra acción social, con el cariño que hemos podido demostrar a la ciudadanía española, a las personas ciegas, a las personas con alguna discapacidad y a todos y todas a quienes hemos podido llegar estos meses, especialmente durante los duros días de confinamiento.

Como ya saben, por primera vez en nuestra historia, tuvimos que dejar de recorrer calles y ciudades y abandonar nuestros puntos de venta, como ocurrió con otros muchos lugares. Nuestros "centinelas de la ilusión" dejaron de repartir cupones y el resto de loterías responsables en las calles. El cupón de la ONCE, parte activa de la marca España, dejó de sortearse por primera vez en 82 años, desde aquel lejano 1939, cuando empezaron a girar los primeros números de la ilusión.

Nos centramos entonces en lo que mejor sabemos hacer y que, obviamente, debíamos hacer: dar cobertura a quien lo necesitaba; poner el hombro al lado de la ciudadanía para ayudar a superar esta realidad. Y fuimos capaces: hemos dado cobertura global a 71.009 personas ciegas afiliadas a la ONCE y, muy especialmente, logramos llegar en esos días difíciles a más de 14.000 mayores de 65 años ciegos que viven solos, para lo que realizamos casi 300.000 llamadas telefónicas; nos volcamos con las personas sordociegas y también con el resto de personas con discapacidad a través de Fundación ONCE y gracias también a nuestros voluntarios; cedimos instalaciones y hoteles ILUNION que pronto se convirtieron en residencias para médicos y otro personal sanitario y lugares de cuidado y recuperación para los más afectados; las lavanderías industriales de ILUNION, con un

90% de trabajadores con discapacidad, incrementaron su ritmo para lavar toda la ropa de la pandemia y que no faltara ropa limpia en los hospitales, residencias, centros de mayores...; construimos y donamos mascarillas y material para sanitarios; cuidamos de muchas personas de avanzada edad en residencias donde pusimos lo mejor de nosotras y nosotros –no siempre bien entendido-. En definitiva, nos centramos en cuidar, en proteger a quienes podían tener una realidad más difícil, como hemos hecho siempre. Y en garantizar la continuidad de nuestra Organización y de sus trabajadores y trabajadoras.

Quizás en estos momentos difíciles, los datos económicos pierdan importancia pero lo cierto que es pudimos realizar toda esta labor desde la sostenibilidad y la autoexigencia de mantener en pie un Grupo social y económico sin igual, el mayor empleador de personas con discapacidad en el mundo y el cuarto empleador global en España de personas con y sin discapacidad.

Como el resto de organizaciones y empresas nos vimos obligados a utilizar una herramienta pública que se ha demostrado básica este 2020, que han sido los Ertres, pero que hemos tratado de limitar al máximo con el único objetivo de superar la situación y recuperar la actividad lo antes posible, y así lo hemos hecho, tanto en la ONCE, en la Fundación ONCE como en sus empresas ILUNION.

En un año en el que la paralización del empleo ha sido la segunda pandemia más grave en todo el mundo, el Grupo Social ONCE logró cerrar diciembre manteniendo el entorno de los 70.000 trabajadores y trabajadoras (69.973 para ser exactos), es decir, una de cada 279 personas que tienen empleo en España. De esta plantilla, 40.482 personas tienen algún tipo de discapacidad (un 57,9%) y un 42,6% son mujeres, cumpliendo así un principio ansiado de igualdad y paridad en materia de género.

Y, además, hemos centrado el ejercicio en seguir dando confianza y seguridad a nuestra plantilla con la conversión en indefinidos de 3.433 contratos dentro del Grupo Social ONCE, de los cuales 857 son vendedores de los productos de lotería de la Organización y 2.576 pertenecen a ILUNION. Una demostración de que para nosotros el empleo, y sobre todo el empleo de calidad, es un objetivo en sí mismo, una necesidad de seguir generando oportunidades de vida, especialmente para personas con discapacidad.

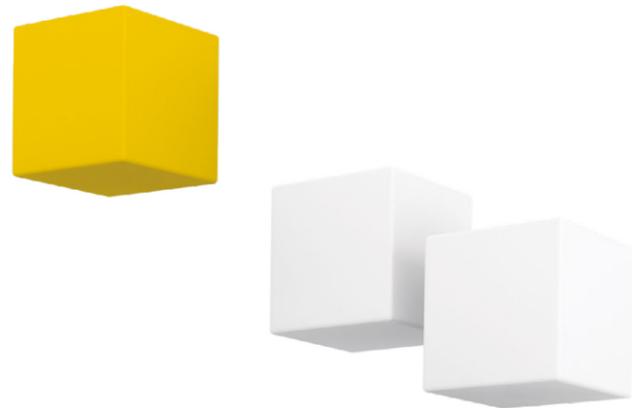
El cese de nuestra actividad comercial de ventas de productos de loterías casi por absoluto durante tres meses y el lento regreso de la población a las calles y ciudades, más las realidades posteriores de cierres y confinamientos parciales, hicieron que nuestras ventas cerraran el ejercicio en 1.615,2 millones de euros, muy por debajo de la previsión del ejercicio, que superaba los 2.200 millones. Y lo mismo ocurrió con ILUNION, con varias líneas de negocio afectadas, lo que situó sus ingresos en 819,3 millones de facturación.

Con todo, no cejamos en nuestro empeño social y logramos destinar globalmente 228,3 millones de euros a inversión social dirigida a las personas ciegas o con otra discapacidad. En ONCE hemos continuado con una de nuestras tareas más importantes y que más sentido dan a nuestra existencia: hemos recibido con los brazos abiertos y con un traje a medida, en los momentos posiblemente más duros de sus vidas, a 2.139 personas que perdieron la vista en 2020 y que quieren seguir mostrando que son capaces; logramos en un año complejo que 7.400 niños y niñas ciegos superaran sus cursos incluidos en las aulas, como unos más, con un amplio despliegue de nuestros servicios sociales, educativos o culturales; hemos entregado a domicilio, con un nuevo modelo de trabajo, un total de 110 nuevos perros guía; Fundación ONCE ha aprobado 2.010 proyectos de formación, accesibilidad y empleo para personas con discapacidad, una lluvia fina de solidaridad gestionada por muchas pequeñas organizaciones de todo el territorio; y desde ILUNION hemos invertido 46,6 millones de euros este año, para seguir creciendo, con un horizonte de inversión de 150 millones hasta 2023.

Voy cerrando estas líneas con otro recorrido por 2020 que tiene más que ver con nuestra filosofía de vida: seguir trabajando juntos y mirando siempre al futuro para ganarnos el día a día con la cabeza bien alta. Arrancamos la pandemia al grito de #LallusiónPuedeConTodo; volvimos a las calles con una gran campaña de agradecimiento a la ciudadanía, que recibió de nuevo a nuestros vendedores y vendedoras con un cariño inusitado y la mejor muestra de recuperación de la normalidad que supone poder compartir unos segundos de confianzas y charla con los centinelas de la ilusión; celebramos la Santa Lucía más multitudinaria de nuestra historia, vía online, en la que llegamos a todos nuestros mayores y les hicimos partícipes de un gran evento para recordar y para celebrar; y cerramos el año poniendo una nota de color a nuestro logo, qué curioso, color en el mundo de los ciegos.

Amarillo, azul, rojo, verde, y blanco son los colores que se suben ahora a nuestro isotipo, a nuestro querido "Oncelio", para dar un paso más en la definitiva consolidación de imagen de una marca a todo color, que pretende perdurar como distintivo social y económico dentro y fuera de nuestro país. Un paso más de futuro, de innovación, que quiere englobar a todos, representados en estos colores: el amarillo y el verde históricos de la ONCE; el rojo de Fundación ONCE; el azul de ILUNION; y el blanco de nuestro bastón, símbolo mundial de movilidad.

Es, en definitiva, la manera de simbolizar y expresar unos valores que tienen como aspiración la **confianza** de la ciudadanía, el **arraigo**, la **relevancia**, la **familiaridad**, y el **liderazgo social**. Que muestran una forma de ir por la vida con las máximas de ilusión y unidad, de esfuerzo y constancia, para tangibilizar quiénes somos y qué hacemos por nosotros y por todos, como parte activa de la ciudadanía, como uno más. En esos lugares siempre nos encontrarán, ahora, con mucho color.



## ALEJANDRO OÑORO | Consejero Delegado



2020 será un año que quedará en el recuerdo colectivo como el año de la pandemia del COVID-19. Para ILUNION no ha sido de otro modo, sin embargo, podemos afirmar que nos ha enseñado mucho sobre quiénes somos y de qué somos capaces.

Las personas que forman ILUNION han dado una lección de profesionalidad y fortaleza que considero un ejemplo y un orgullo. Muchas de nuestras empresas han permanecido activas en todo momento, ofreciendo servicios esenciales desarrollados, en muchos casos, por personas con discapacidad. El compromiso de nuestro equipo humano es un activo que conocíamos pero que ahora entendemos y

valoramos en toda su dimensión. Como empresa hemos intentado estar a la altura apoyando a todos nuestros equipos, especialmente a aquellas personas en situación más vulnerable y retomando la actividad lo antes posible.

En términos operativos y de negocio, hemos accedido a nuevos clientes y hemos encontrado oportunidades de mejora en eficiencia, optimización del talento e inversión que nos reafirman en nuestra apuesta por la excelencia y el foco en las personas como claves de nuestro modelo empresarial. En esta línea, cuatro empresas del Grupo han obtenido en 2020 la certificación EFQM +500: ILUNION Lavanderías, ILUNION Hotels, ILUNION Reciclados y la sociedad cabecera, Grupo ILUNION, S.L.

Todo ello está impulsando aún con más fuerza un camino que veníamos desarrollando y ahora aceleramos con el nuevo Plan estratégico 2020-2023. Un plan que nos llevará a mejorar sensiblemente nuestros resultados, entre otros, gracias a una inversión prevista de 150 millones de euros que ha de conducir a ILUNION a ser un grupo más moderno, innovador, sostenible, eficiente, orientado al cliente y con las personas en el centro de todos nuestros esfuerzos. No renunciamos a nuestro objetivo de ser el mejor lugar para trabajar, a que formar parte de ILUNION y del Grupo Social ONCE contribuya a la felicidad de todos los que tenemos la gran suerte de compartir este gran proyecto.

Un salto cualitativo que equivale a un cambio de cultura corporativa donde la sostenibilidad adquiere un carácter estratégico para el Grupo. Personas, Transformación, Excelencia y, ahora también Sostenibilidad, son los cuatro pilares del modelo empresarial que estamos construyendo.

Esto supone continuar con nuestro compromiso con las personas con discapacidad dentro de una apuesta por la diversidad en sentido amplio, llegando a los colectivos con más dificultades de inclusión, desarrollar planes ambiciosos de protección ambiental y estrategia climática, avanzar hacia el mejor gobierno corporativo y seguir impulsando proyectos que combinan rentabilidad económica e impacto social.

Los acuerdos firmados por ILUNION con Repsol, Enagás y Grupo Mondragón abundan en esta visión. Desde la economía circular y la movilidad sostenible, los proyectos que surgen de estas colaboraciones son la expresión de la prosperidad que ha de venir, una basada en una economía inclusiva y sostenible. ILUNION está ya en ese camino y gracias a nuestro equipo humano es claro que veremos cómo se materializarán nuestros propósitos más ambiciosos.

Estamos construyendo un gran proyecto y lo tenemos todo para alcanzar todos los retos que nos proponemos. Juntos lo haremos posible.

# UN PROYECTO DE PRESENTE Y DE FUTURO

ILUNION es excelencia, inclusión y sostenibilidad. Una empresa que persigue desarrollar proyectos que sumen rentabilidad, innovación y diversidad.

Una visión que nace del compromiso con las personas y conduce a la ambición de crear nuevos caminos para una prosperidad compartida.

Esta apuesta se consolida en el marco de la crisis sanitaria, económica y social generada por el COVID-19, que ha puesto en evidencia la urgencia de una Economía Inclusiva liderada por empresas que, como ILUNION, se comprometan con el futuro.

## MODELO DE NEGOCIO | Valor económico y valor social

ILUNION es una organización única en el panorama empresarial español. Es la marca de las empresas del Grupo Social ONCE, formado por la ONCE, la Fundación ONCE e ILUNION, y como tal, promueve un modelo de negocio basado en la excelencia y la creación de empleo de calidad, que apuesta por la gestión de la diversidad y la inclusión de colectivos especialmente vulnerables.

Una propuesta de creación de valor que se desarrolla a través de más de 50 líneas de negocio, agrupadas en 6 divisiones, y casi 500 centros de trabajo en toda España que, además, está creciendo en Latinoamérica y Portugal.

Esto no solo convierte a ILUNION en un empleador fundamental en la economía española, sino que lo posiciona como un proveedor integral, flexible y versátil. Los clientes de ILUNION encuentran respuesta a un buen número de sus necesidades con un alto nivel de satisfacción, lo que ha convertido a muchas empresas del Grupo en referentes de sus sectores.

Todo ello con el trasfondo de un proyecto de impacto social que facilita la creación de alianzas con socios estratégicos y clientes sensibles a la importancia de desarrollar una Economía Inclusiva.

## ILUNION ESTÁ ORGANIZADO EN SEIS DIVISIONES

### SERVICIOS

FACILITY SERVICES  
CONTACT CENTER BPO  
IT SERVICES  
AUTOMOCIÓN  
SERVICIOS INDUSTRIALES  
GESTIÓN DE ESPACIOS DEPORTIVOS



### ECONOMÍA CIRCULAR

RECYCLING4ALL



### HOSTELERÍA Y HOSPITALARÍA

LAVANDERÍAS  
HOTELES



### SOCIOSANITARIA

SOCIOSANITARIA  
FISIOTERAPIA Y SALUD  
SALUD



### COMERCIALIZACIÓN

RETAIL Y COMERCIALIZACIÓN  
CORREDURÍA DE SEGUROS  
IBÉRICOS DE AZUAGA



### CONSULTORÍA

CAPITAL HUMANO  
TECNOLOGÍA Y ACCESIBILIDAD



## PRINCIPALES MAGNITUDES

### VOLUMEN DE FACTURACIÓN

978,8 M€



819,3 M€

### PLANTILLA ABSOLUTA

37.907



35.690

### PERSONAS CON DISCAPACIDAD

40,5%



40,4%

### CENTROS DE TRABAJO

492



487

### CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

262



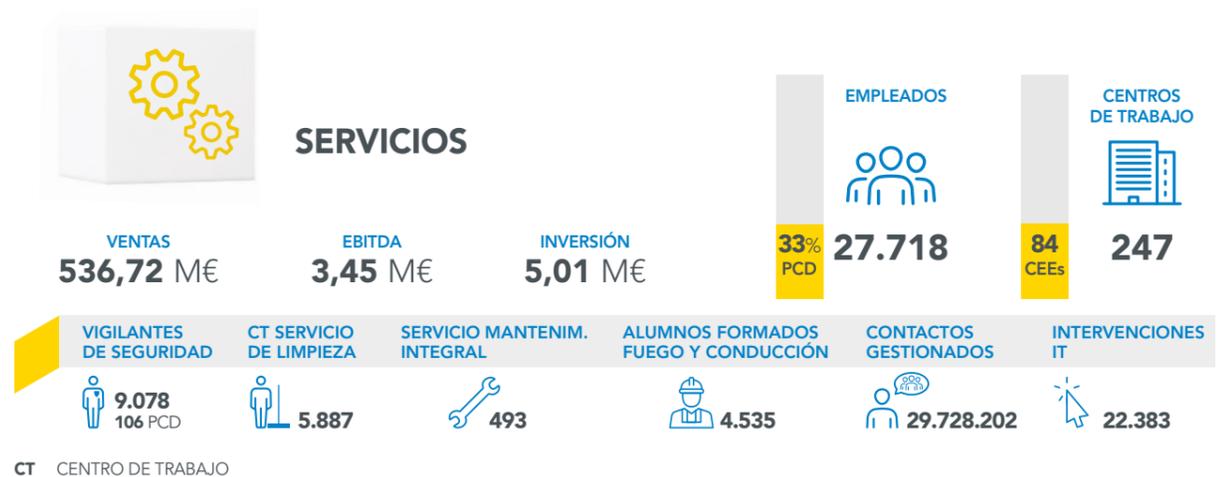
255

■ 2019 ■ 2020

## PRESENCIA INTERNACIONAL



# ESTRUCTURA | Seis divisiones para una oferta integral\*



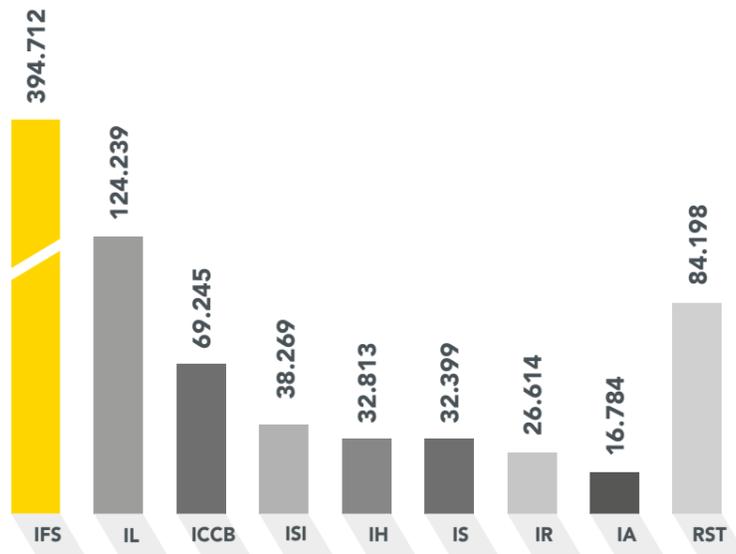
\* La suma de los datos de plantilla, ventas, número de centros de trabajo y CEE de cada una de las Divisiones no coinciden con los datos totales del Grupo. Esto se debe a que en los datos globales se incluyen los centros de trabajo de los servicios corporativos, así como otras empresas que no forman parte de ninguna de las Divisiones citadas anteriormente. Además, hay que considerar los ajustes de consolidación

# RESULTADOS | 2020 en cifras

## VENTAS

819,27 M€

-16,3 %  2019



## EBITDA

-22,25 M€

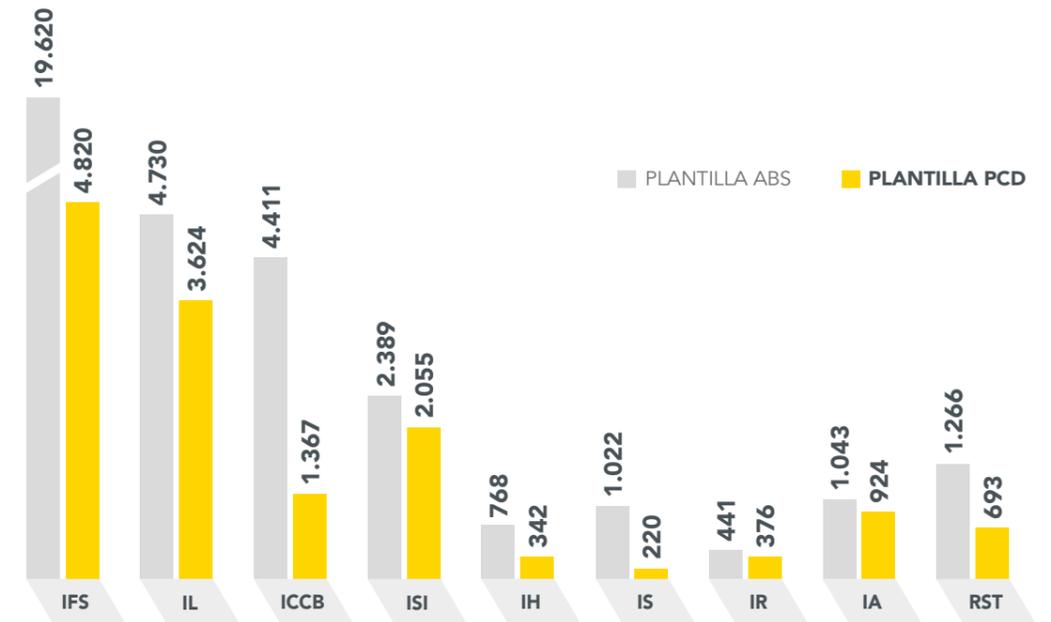
## RESULTADO DE EXPLOTACIÓN

-53,98 M€

## INVERSIÓN BRUTA

36,49 M€

## PLANTILLA

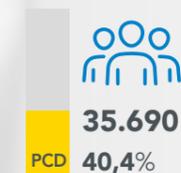


IFS ILUNION FACILITY SERVICES  
IL ILUNION LAVANDERÍAS  
ICCB ILUNION CONTACT CENTER BPO

ISI ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES  
IH ILUNION HOTELS  
IS ILUNION SOCIO SANITARIO

IR ILUNION RETAIL  
IA ILUNION AUTOMOCIÓN  
RST RESTO

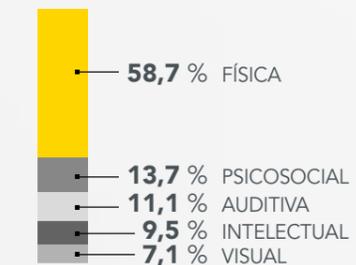
## PERSONAS EMPLEADAS AL CIERRE DEL EJERCICIO



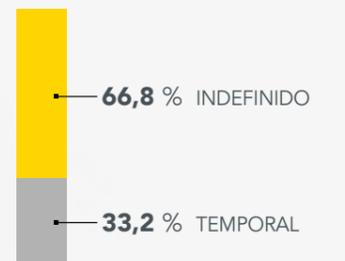
## PLANTILLA MEDIA (ERTE)



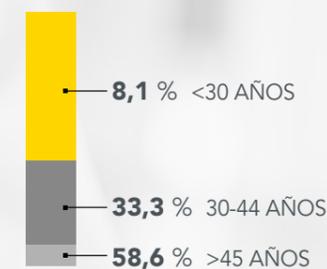
## DISCAPACIDAD



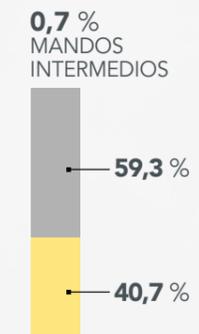
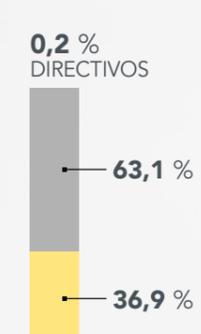
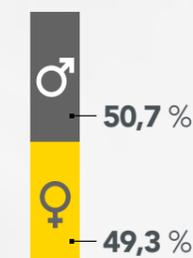
## CONTRATOS



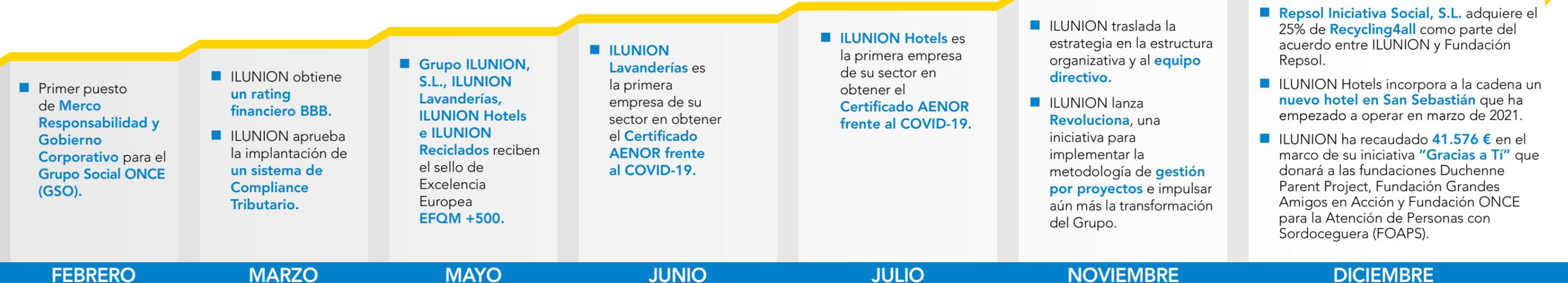
## EDAD



## SEXO



## HITOS DEL AÑO



## ESTRATEGIA | Personas, Transformación, Excelencia y Sostenibilidad

ILUNION ha desarrollado un nuevo **Plan Estratégico 2020-2023** que tiene en cuenta la elevada incertidumbre respecto a la evolución de la situación sociosanitaria y económica originada por la pandemia. Dicho plan estratégico define un horizonte de trabajo para seguir cumpliendo sus objetivos principales: crecer e incrementar la rentabilidad y crear empleo de calidad para personas con discapacidad. La estrategia 20/23 se resume en los conceptos: Personas, Transformación, Excelencia y Sostenibilidad.

ILUNION es un proyecto de **Personas** y para Personas que entiende la **Transformación** como un proceso de evolución y adaptación permanente dirigido a responder a las megatendencias y las rápidas dinámicas de los mercados creando siempre valor para los grupos de interés.

La **Excelencia** es la máxima de esta visión que comprende la innovación y las mejores prácticas de gobierno y gestión como la vía para llegar siempre más lejos.

La **Sostenibilidad** se suma a los pilares de la estrategia añadiendo el compromiso con el desarrollo sostenible. La sostenibilidad económica, social y ambiental es la mejor respuesta a los retos de futuro e ILUNION la incorpora a su enfoque estratégico.

La **experiencia de cliente**, la **innovación** y la **digitalización** son los ejes transversales de trabajo para desarrollar un Plan Estratégico que prevé invertir **150 millones de euros** y lograr **un crecimiento en ventas que en 2023 superará la barrera de los 1.000 millones de euros. En 2020, se invirtieron 46,6 millones de euros.**

Además, ILUNION ha constituido un **Comité de Fondos Europeos** que liderará la presentación de proyectos a las convocatorias del Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión Europea que ejecutará la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales.

## PROYECTOS DESTACADOS 2020

### # PERSONAS

#### AGRADECIMIENTO

En febrero de 2021 se celebraron las VI Jornadas Directivas de ILUNION destinadas a compartir las mejores prácticas de cada área y nuevos proyectos de las compañías del Grupo. Un encuentro virtual para casi 100 personas que también sirvió para hacer entrega de las tradicionales distinciones internas a empresas y profesionales. El Premio Especial del Jurado recayó en todas y cada una de las 35.690 personas que construyen día a día ILUNION y que con su "increíble esfuerzo y profesionalidad, han sacado lo mejor de sí mismos para afrontar las difíciles situaciones que están viviendo desde hace un año".

#### PROYECTO PEOPLE

Se ha puesto en marcha el proyecto de implantación de SAP SuccessFactors que permitirá hacer más eficientes los procesos del área de personas en todas las

compañías, mejorar la comunicación con los empleados, así como obtener mayor agilidad en el modelo de reporting y en la toma de decisiones.

### # TRANSFORMACIÓN

#### PROYECTO REVOLUCIONA

Iniciativa dirigida a dotar a todos los proyectos clave de ILUNION del mismo enfoque: trabajo colaborativo y por proyectos, equipos de trabajo multidisciplinares y metodología ágil en la gestión. Esta nueva metodología de gestión ya está implantada en Lavanderías, Hotels, Contact Center BPO y Facility Services. Se han identificado 50 proyectos en una primera fase.

#### UNIDAD DE EXPERIENCIA DE CLIENTE

Creación de un nuevo equipo dedicado a construir para los clientes de ILUNION una experiencia de atención y servicio única. La digitalización aplicada a clientes y el desarrollo de una cultura de clientes son sus primeras líneas de trabajo.

## CLIENTE INTERNO

ILUNION desarrolla acciones dirigidas a medir la satisfacción del cliente interno. Su objetivo es conocer y evaluar el grado de satisfacción de las empresas del Grupo con el servicio prestado por las diferentes direcciones y áreas corporativas para detectar oportunidades de mejora. La media obtenida fue de 7,4 sobre 10, un resultado superior al obtenido en 2019 (7,1).

## # EXCELENCIA

### CERTIFICACIÓN EFQM +500

Grupo ILUNION S.L., ILUNION Lavanderías, ILUNION Hotels e ILUNION Reciclados obtuvieron en 2020 el Sello de Excelencia Europea EFQM +500 por parte del Club de Excelencia en Gestión. ILUNION Contact Center BPO, por su parte, lo obtuvo con una puntuación de +400 a principios de 2021.

## # SOSTENIBILIDAD

ILUNION cuenta con una estrategia específica para la gestión de la sostenibilidad en el Grupo que desarrolla su compromiso

con la Economía Inclusiva y el desarrollo sostenible, y con iniciativas globales como la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

El Plan Director de RSC 2018-2021 se mantuvo vigente en 2020 y será actualizado a la luz de la nueva estrategia general del Grupo en el segundo semestre de 2021. En cualquier caso, el Plan Estratégico 20-23 de ILUNION ya establece tres mandatos claros para avanzar en sostenibilidad:

- Continuar siendo una empresa de referencia, tanto en el ranking MERCO Responsabilidad y Gobierno Corporativo como en las principales plataformas e iniciativas españolas de sostenibilidad. ILUNION es miembro activo de Pacto Mundial, Forética, Fundación SERES y Club de Excelencia en Gestión.
- Implantar nuevas herramientas de gestión y digitalización para afrontar los retos ESG.
- Desarrollar una nueva materialidad que sirva de marco de referencia del nuevo Plan Director de Sostenibilidad.
- ILUNION es miembro activo de las principales plataformas impulsoras de la RSC en nuestro país: Pacto Mundial, Forética, Fundación SERES y Club de Excelencia en Gestión.

## AVANCES 2020

### GOBERNANZA EN RSC

#### Grupo de trabajo en Medio Ambiente

Creación del grupo de trabajo de Medio Ambiente del Grupo Social ONCE (GSO), dependiente del Subcomité de Responsabilidad Social Corporativa del Consejo General de la ONCE, para impulsar la medición y comunicación agregada del impacto ambiental del GSO.

### DERECHOS HUMANOS

#### Modelo de protección de DDHH

Identificación de las áreas de impacto potencial en los Derechos Humanos de los negocios del Grupo, definición de un modelo de debida diligencia y aprobación de una política de Derechos Humanos de ILUNION.

#### Plan de Acción en DDHH

Definición de un plan de trabajo en Derechos Humanos y priorización de las acciones mediante una encuesta a los miembros del Comité de Sostenibilidad.

#### Análisis de riesgos en la cadena de suministro

Estudio del riesgo de vulneración de los DDHH y puesta en marcha de un plan de acción en ILUNION Lavanderías entre los proveedores con un volumen de contratación superior a 100.000 € y que participan en licitaciones.

## COMPROMISO AMBIENTAL

### Política de Medio Ambiente y Cambio Climático

Aprobación de la Política de Medio Ambiente y Cambio Climático de ILUNION, que establece los compromisos, los principios de gestión y el modelo de gobernanza en materia de gestión medioambiental en ILUNION.

#### Inventario de Instalaciones

Elaboración de un inventario de instalaciones conjunto para el Grupo Social ONCE (GSO) que incluye información sobre energía y agua.

#### Huella de Carbono

Creación de una herramienta para el cálculo de la huella de carbono para el alcance 1, 2 y 3, y cálculo por primera vez este indicador para todo el grupo empresarial.

## REPORTING

### Materialidad

Debido al profundo impacto provocado por el COVID-19 se ha llevado a cabo una actualización del análisis de materialidad realizado en 2019 al objeto de reportar adecuadamente sobre los aspectos materiales y las prioridades de gestión de la organización en 2020.



- ILUNION Lavanderías e ILUNION Hotels son las primeras empresas de su sector en obtener el Certificado AENOR frente al COVID-19.
- ILUNION Hotels cede durante el confinamiento 3 hoteles para su medicalización y otros 3 para el uso de los sanitarios implicados en la atención a pacientes COVID-19.



- Inclusión laboral de 65 mujeres en situación de violencia de género.
- Atención a 32 trabajadoras en situación de violencia de género.
- Gestionadas 18 reclamaciones presentadas a las comisiones anti-acoso.



- El 40,4% del equipo de ILUNION en 2020 fueron personas con discapacidad.
- Aprobación de la Política de DDHH de ILUNION.
- Estudio del riesgo de vulneración de los DDHH en ILUNION Lavanderías y puesta en marcha de un plan de acción entre los proveedores con un volumen de contratación superior a 100.000 €.



- Inserción laboral de 6 de personas de etnia gitana
- Patrocinio del equipo de baloncesto en silla de ruedas Club Deportivo Básico por la Normalización (CLUDENOR).



## Alineamiento y contribución



- ILUNION Hotels publica la "Guía de pautas básicas para la atención a clientes con discapacidad en el entorno hotelero" junto con la CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).



- ILUNION incrementa su presencia en la Economía Circular con Recycling4all.
- ILUNION se une con Enagás para crear Llewo, un operador logístico sostenible.
- ILUNION Lavanderías pone en marcha una planta piloto para reducir el consumo de agua en un 70% y las emisiones de GEI un 20%.
- Reducción del consumo de plásticos en ILUNION Lavanderías (211 Tn) e ILUNION Servicios Industriales Aragón, S.L. (10,5 Tn).
- El 81,3% de las sociedades de ILUNION cuentan con la UNE-EN ISO 14001:2015.



- Aprobación de la Política de Medio Ambiente y Cambio Climático de ILUNION.
- La huella de carbono de ILUNION en 2020 fue de 68.906,1 t CO<sub>2</sub> eq (alcance 1 y 2), 33,9 % menos que en 2019.
- Reducción del consumo de energía en un 27,7% respecto a 2019.
- El 4,3% energía consumida procede de fuentes renovables.
- ILUNION Lavanderías establece un objetivo de reducción de GEI para 2021 del 10% respecto a 2018
- El 100% de la electricidad consumida por ILUNION Hotels y en los edificios de Torre ILUNION y Mizar es de origen renovable.



- La sostenibilidad se convierte en el cuarto pilar estratégico en el nuevo Plan Estratégico de ILUNION para el periodo 2020-2023.
- Actualización de la materialidad del Grupo para introducir el impacto del COVID 19 y reportar adecuadamente sobre los aspectos materiales y las prioridades de gestión de la organización en 2020.
- Publicación del segundo Estado de Información no Financiera y Diversidad de ILUNION en cumplimiento de la Ley 11/2018 sobre divulgación de información no financiera.



- ILUNION es miembro activo de las principales plataformas impulsoras de la RSC en nuestro país: Pacto Mundial, Forética, Fundación SERES y Club de Excelencia en Gestión.



# UN PROYECTO RESPONSABLE

Los órganos de gobierno de ILUNION y su modelo de gobernanza responsable son los baluartes de los valores, compromisos y visión estratégica del Grupo.

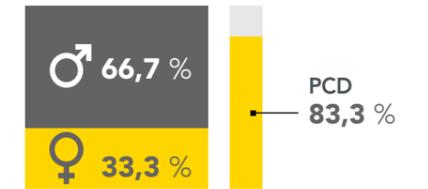
Sobre estos pilares se asienta un ejercicio empresarial que responde con flexibilidad y resiliencia a los retos del entorno, sin perder las referencias de un modelo de creación de valor económico centrado en las personas.

## ÓRGANOS DE GOBIERNO

Consejo de Administración, Comité de Dirección y sus comités dependientes lideran el gobierno de ILUNION para la alcanzar sus propósitos de excelencia y defensa de los intereses de los accionistas de ILUNION, la ONCE y la Fundación ONCE

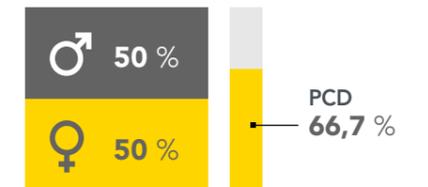
## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Máximo órgano de gobierno de ILUNION. En 2020 estuvo formado por **12 miembros**, seis de ellos representaban a la ONCE y seis a la Fundación ONCE. De éstos últimos, cinco son representantes del sector asociativo de la discapacidad. El **83,3%** de los miembros son personas con discapacidad y el **33,3%** son mujeres.



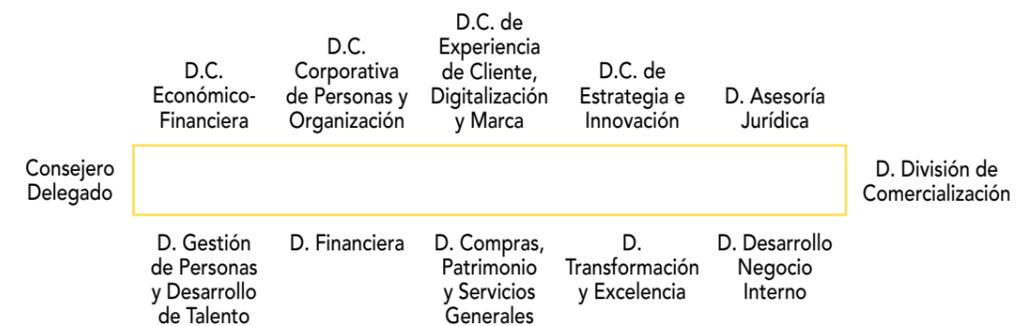
## COMITÉ DE DIRECCIÓN

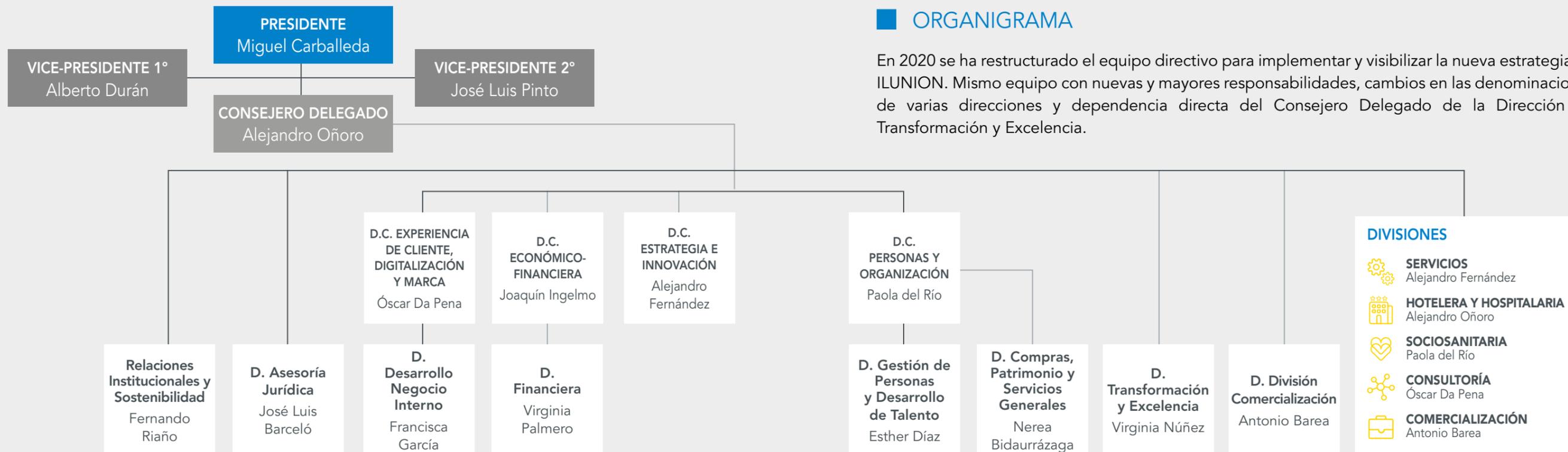
Órgano colegiado dedicado a la dirección, gestión y análisis para la toma de decisiones. Liderado por el Consejero Delegado, está formado por representantes de diez direcciones y un departamento de la compañía. De él dependen diez comités:



- Retribuciones
- Auditoría
- Estrategia tecnológica
- Estrategia económica
- Inversiones
- Inversiones financieras y financiación
- Riesgos
- Sostenibilidad
- Desarrollo internacional
- Proyectos

El **Comité de Proyectos** nace en 2020 como órgano encargado del estudio, análisis y, en su caso, aprobación de todo proyecto que suponga una externalización de un servicio por parte de Grupo o de sus compañías.





## ÉTICA Y COMPLIANCE

El modelo de gobierno de ILUNION incluye una serie de herramientas dirigidas a garantizar el ejercicio empresarial y profesional responsable. Desde un enfoque preventivo frente a los riesgos y vigilante del comportamiento ético y el cumplimiento normativo, el Grupo fortalece su modelo de creación de valor compartido.

### ■ CÓDIGO ÉTICO DE CONDUCTA

ILUNION cuenta con varios documentos destinados a orientar el comportamiento ético de las personas que forman en Grupo. Entre ellos, cabe destacar el **Código Ético de Conducta para Consejeros, Directivos, Mandos Intermedios y Responsables de Gestión sin Rango Directivo**.

Esta diversidad responde al perfil de las responsabilidades de sus destinatarios en el marco del proyecto empresarial y son compartidos, en la mayor parte de los casos, con el conjunto del Grupo Social ONCE (GSO).

Como herramienta fundamental del control de funcionamiento ético de la empresa, ILUNION tiene un **Canal Ético** al que todos los empleados del Grupo pueden remitir consultas, propuestas y denuncias mediante un **buzón de correo electrónico** dispuesto a tal efecto.

La gestión del canal ético corresponde al **Grupo de Trabajo de Ética** dependiente del **Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE**. En 2020, se recibieron una denuncia y dos quejas de empleados de ILUNION.

- 2019
  - Código Ético de Conducta para Consejeros, Directivos, Mandos Intermedios y Responsables de Gestión sin Rango Directivo
  - Manual de pautas de conducta ética para Consejeros y Directivos
  - Manual de pautas de conducta ética para Mandos Intermedios y otros Responsables de Gestión sin Rango Directivo
- 2016
  - Guía de Conducta de los Trabajadores y Trabajadoras



### ■ DERECHOS HUMANOS

ILUNION ha aprobado en febrero de 2021 una **política específica de Derechos Humanos** para dar forma y recorrido al compromiso con los derechos fundamentales que ya se recogía en un sentido general en su Código Ético de Conducta y en la Política de Sostenibilidad.

Por un lado, la protección de los DDHH desde la gestión y la consiguiente debida diligencia en esta materia se articula desde el **modelo de prevención de delitos** del Grupo que garantiza también el cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la **Organización Internacional del Trabajo**.

Además, durante 2020 han continuado los trabajos vinculados al **proyecto 'Derechos Humanos'** del **Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2018-2021** que, además de la aprobación de la política antes mencionada, han servido para **identificar las áreas de impacto potencial** en los Derechos Humanos, desarrollar un **modelo de debida diligencia**, elaborar un plan de acción e iniciar un **análisis de los riesgos** en la cadena de suministro del Grupo con los proveedores de ILUNION Lavanderías con un volumen de contratación superior a 100.000 €.

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

El **Sistema de Gestión de Compliance** de ILUNION, alineado con la norma **UNE 19601**, fue creado en 2018 con el objetivo de prevenir la comisión de delitos y reducir el riesgo penal en las organizaciones que conforman el Grupo y favorecer una cultura ética y de cumplimiento. La **Política de Compliance** y el **documento vertebrador del sistema de gestión** de Compliance penal desarrollan un modelo de prevención de delitos dirigido a tal fin.

Por su parte el **Órgano de Prevención Penal** implementa las medidas del sistema y de su actuación. En 2020 se puede destacar la

aprobación del **Procedimientos de Debida Diligencia Interna y Externa**, así como el **Procedimiento de Gestión del Canal de Denuncias**. Durante el ejercicio 2020 no se han producido denuncias en materia de corrupción y soborno.

**Oncisa Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.** e **ILUNION Mediación, Correduría de Seguros, S.A.** son las únicas sociedades de ILUNION sujetas a la ley de blanqueo y, como tal, tienen dispuestas las medidas necesarias para garantizar su cumplimiento.

## FISCALIDAD RESPONSABLE

En 2020 ILUNION ha aprobado la creación de un **Sistema de Compliance Tributario** que refleja los compromisos del Grupo en esta materia: cumplimiento de obligaciones tributarias, transparencia, prudencia, ética y máxima colaboración con las autoridades fiscales.

Para implementarlo se ha desarrollado una **Política de Compliance Tributario** que

desarrolla lo establecido en la **Política Fiscal** y en los **Códigos Éticos del Grupo** y, por consiguiente, enlaza con los fines y valores éticos del Grupo ratificando la voluntad de ILUNION de mantener una conducta respetuosa tanto con las normas fiscales como con sus valores éticos.

BENEFICIOS OBTENIDOS ANTES DE IMPUESTOS DE 2020

**-61.133.263 €**

CIFRA DE IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS PAGADOS

**3.424.031 €**

CONTRIBUCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PAGOS SEGURIDAD SOCIAL	IMPUESTOS DIRECTOS	IMPUESTOS INDIRECTOS	OTRAS APORTACIONES
166.694,0 K€	39.926,0 K€	111.718,8 K€	4.479,7 K€

IMPUESTOS PAGADOS SOBRE BENEFICIOS POR PAÍSES

ESPAÑA	PORTUGAL	COLOMBIA	ANDORRA
- 3.434,1 K€	39,3 K€	- 29,3 K€	0 K€

## GESTIÓN DE RIESGOS

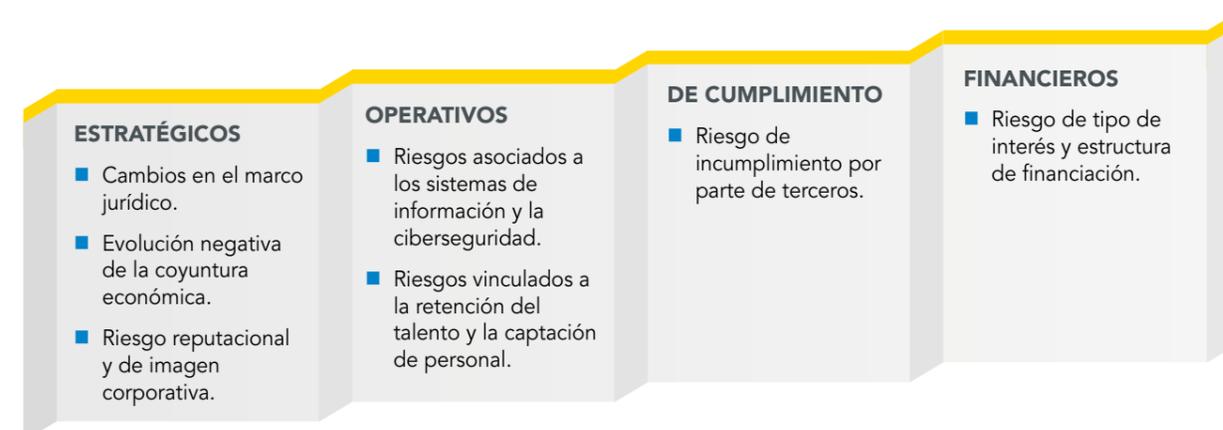
ILUNION cuenta con una **Política de Riesgos**, alineada con el estándar internacional **ISO 31000** y el **modelo COSO**, y un **Sistema de Gestión Integral de Riesgos** (SIGR o ERM) diseñado para identificar eventos potenciales, gestionar sus riesgos y proporcionar una seguridad sobre el logro de objetivos.

El **Comité de Riesgos** es el órgano encargado de desarrollar los principios recogidos en la Política y darles recorrido mediante el control,

actualización y seguimiento del **Modelo de Gestión de Riesgos de ILUNION**.

La pandemia no ha alterado las principales categorías de riesgos identificados por ILUNION, si bien, sí lo ha hecho en su incidencia y eventualidad. Para mitigar este impacto se han desarrollado múltiples medidas como la elaboración de un **Plan de contingencia**, un **presupuesto con diferentes escenarios** y la **revisión de los planes estratégicos**.

### PRINCIPALES RIESGOS IDENTIFICADOS POR ILUNION



## UN PROYECTO PARA LA ECONOMÍA INCLUSIVA

ILUNION es un grupo empresarial con un compromiso social. Su visión y modo de hacer nacen de la convicción de que la empresa puede y debe ser un actor de inclusión y de transformación social.

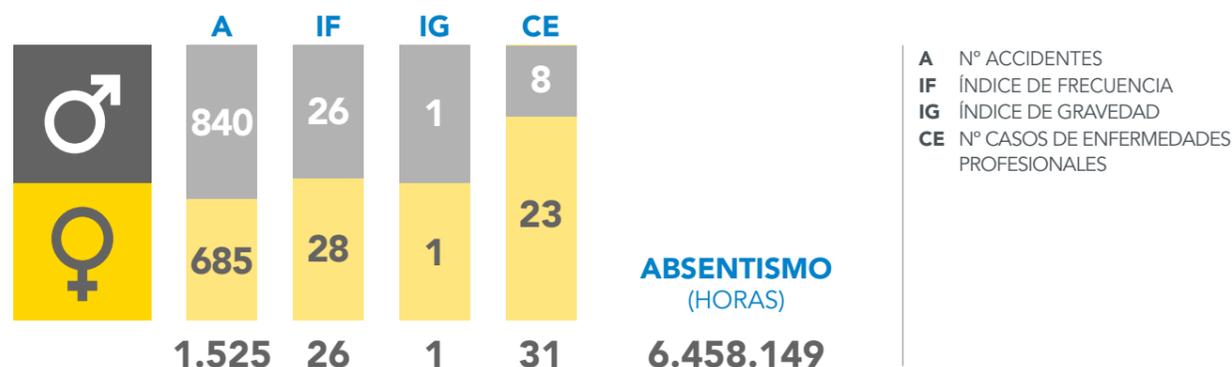
El año 2020 ha puesto de manifiesto la urgencia y la necesidad de perseverar en esta fórmula que se sustenta en las personas como el centro de todo. Son los profesionales de ILUNION, sus clientes, aliados y proveedores los que han permitido hacer tanto y tan bueno en un año tan adverso.

Todo ello señala con claridad que la mejor economía es la que no deja a nadie atrás, la que trabaja para una prosperidad compartida.

## PERSONAS

El equipo de ILUNION ha hecho un esfuerzo formidable en 2020. La empresa ha trabajado para ofrecer las mejores condiciones de seguridad, salud y bienestar a todos sus empleados, sin perder de vista su compromiso con la diversidad y la igualdad.

### SALUD Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES



### PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN CONTRA EL COVID

La lucha contra el COVID-19 ha sido el principal objeto de la gestión de la seguridad, la salud y el bienestar en el trabajo en ILUNION en 2020.

De dicha gestión se puede destacar la **implantación del teletrabajo en todos los puestos de estructura** con antelación al confinamiento establecido por el primer estado de alarma y la rápida **identificación y protección de los trabajadores especialmente sensibles al COVID-19**, considerando el importante porcentaje de personas con discapacidad que forman ILUNION. Inmediatamente después se desarrollaron protocolos de actuación específicos de cada línea de negocio.

**ILUNION Lavanderías, ILUNION Sociosanitario, ILUNION Contact Center BPO e ILUNION Facility Services** han prestado servicios esenciales durante toda la pandemia. Su actividad no se detuvo en ningún momento gracias a la aplicación de estrictos protocolos y medidas de protección y de prevención de contagios.

Los protocolos de actuación en **ILUNION Hotels e ILUNION Retail y Comercialización** fueron certificados por AENOR o validados por Garantía Madrid, entre otras entidades. También se han obtenido certificaciones e identificativos en **ILUNION Contact Center e ILUNION Lavanderías**.

### APOYO A LOS EMPLEADOS MÁS VULNERABLES

Hacer frente al impacto económico de la pandemia ha requerido de la adopción de Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) en algunas compañías. La evolución de los mismos ha estado vinculada a la evolución de la pandemia. Se han visto afectadas por un ERTE suspensivo 10.335 personas y por ERTEs parciales 4.541 personas. En muchos casos, una misma persona se ha visto afectado por ambos tipos de ERTE. A 31 de diciembre de 2020, continuaban en esa situación 2.126 trabajadores. El periodo de tiempo medio de duración de los ERTEs ha sido de 143 días.

Con el fin de dar soporte a los trabajadores más vulnerables se establecieron **ayudas económicas**

en forma de vales para utilizar en los supermercados DIA destinados a la adquisición de productos de alimentación y/o de higiene básica. **156 empleados** recibieron estas ayudas que en conjunto ascendieron a **17.142 €**. Esta medida continua en 2021 en las empresas en situación de ERTE.

**ILUNION Facility Services** ha desarrollado un **modelo de entrevista de seguimiento COVID** para el personal que estaba en situación de ERTE o de baja por incapacidad temporal. En ellas se valoraban las necesidades en la situación de confinamiento y la red de apoyo social y familiar, se informaba de los recursos existentes para paliar dichas necesidades y se ofrecía apoyo psicosocial. Con posterioridad, este modelo de seguimiento se ha difundido entre todas las Unidades de Apoyo de las empresas de ILUNION.

### CERTIFICACIONES

Grupo ILUNION, S.L, ILUNION CSC (Centro de Servicios Compartidos), ILUNION IT Services, ILUNION Servicios Industriales, ILUNION Automoción, ILUNION Sociosanitario, ILUNION Lavanderías, ILUNION Tecnología y Accesibilidad y FITEX ILUNION, S.A han adaptado sus sistemas de gestión para realizar la transición a la nueva **ISO 45001, Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**, que sustituye al antiguo estándar OHSAS 18001.

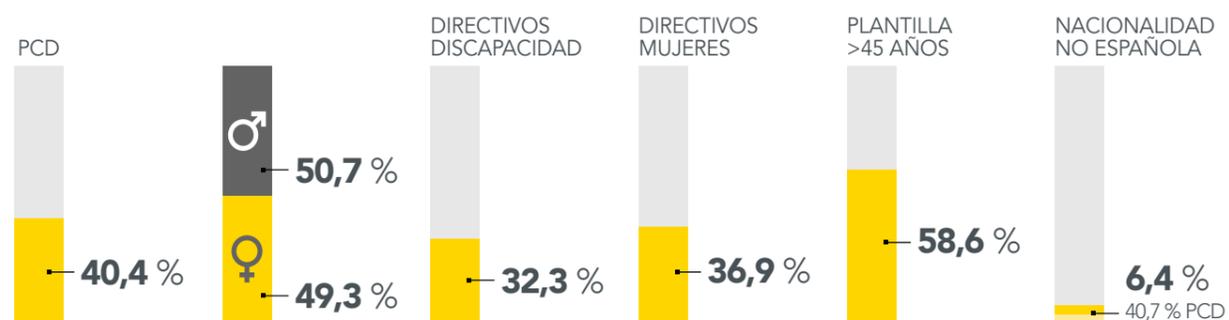
### COMPLIANCE EN PRL

ILUNION ha trabajado en la implantación de un **Plan de Cumplimiento Normativo** que contempla el análisis legal en materia de Prevención de Riesgos Laborales para la definición de indicadores de riesgo de incumplimiento normativo y la implantación de un modelo de verificación del cumplimiento de los mismos.

### REMODELACIÓN DE SEDES

A lo largo de 2020 **ILUNION Lavanderías, ILUNION Facility Services e ILUNION Contact Center BPO** han renovado sus espacios para adaptarlos a la imagen de marca del Grupo y poner en el centro a las personas.

## DIVERSIDAD



### INCLUSIÓN LABORAL DE COLECTIVOS DESFAVORECIDOS

Debido al impacto social producido por la pandemia, ILUNION ha reforzado sus políticas de empleo para la inclusión de grupos o colectivos desfavorecidos. En este sentido, se ha producido la inclusión laboral de **65 mujeres en situación de violencia de género**, 64 con discapacidad y 1 sin discapacidad, y **6 personas de etnia gitana**

### PLAN DE GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

Campaña anual 'Diversidad, la fuerza del talento' formada por 4 acciones de sensibilización, a la que asistieron más de **150 personas** y las acciones de formación a empleados en las que participaron más de **500 personas**.

### RECONOCIMIENTOS

ILUNION ha sido reconocida dentro del **IV Índice Diversidad e Inclusión de Red Acoge** como una de las empresas más comprometidas con la gestión de la diversidad y consta dentro del Informe Variable '30 como una de las **TOP30 Empresas en España más comprometidas con la Diversidad y la Igualdad**.

### SENSIBILIZACIÓN

ILUNION participó en 2020 en la **V Factor W Diversity Summit**, el mayor congreso nacional y evento de referencia en materia de diversidad e inclusión, con presencia en dos mesas: Panel de Expertos e Impacto de la Diversidad de Género.

## IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES

### CONTRA EL ACOSO

Las comisiones anti-acoso de las empresas del Grupo han atendido un total de **18 reclamaciones** de las cuales 3 se han identificado como situaciones de acoso y 15 como conflicto. En relación con el número de empleados totales de ILUNION, el porcentaje de reclamaciones atendidas representa un 0,05%. En todos los casos se ha abierto un procedimiento para su investigación estableciendo medidas.

### DISTINTIVOS DE IGUALDAD

Grupo ILUNION S.L. renovó en 2020 su **Distintivo de Igualdad en la Empresas (DIE)** otorgado por el Instituto de la Mujer, el certificado de **Empresa Familiarmente responsable (Efr)** y mantuvo la certificación **Bequal** para 13 de sus sociedades.

### VIOLENCIA DE GÉNERO

En 2020 se han atendido las solicitudes de un total de **32 mujeres trabajadoras en situación de violencia de género**. De éstas, 25 (78%) eran mujeres con discapacidad.

### NORMATIVA INTERNA Y EXTERNA

ILUNION ha modificado su "**Procedimiento de actuación ante reclamaciones de acoso y discriminación**" con objeto de incluir explícitamente el acoso originado por la identidad u orientación sexual y dar así cumplimiento al **RD 6/2019, de 1 de marzo**.

### MEJORES PRÁCTICAS DE IGUALDAD

**2ª edición de los 'Reconocimientos a las mejores prácticas en igualdad empresas ILUNION'**. Las empresas premiadas fueron ILUNION Tecnología y Accesibilidad por su campaña "WE LOVE STEM JOBS"; ILUNION Lavanderías por el boletín para la promoción de sus empleadas 'Mujeres imparables'; los talleres de gestión de equipos directivos de ILUNION Limpieza y Medioambiente, S.A. y la flexibilización horaria de las 35 horas retribuidas para parejas de hecho/cónyuges en caso de tratamientos oncológicos, de ILUNION Fitex, S.A.

## ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

### TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD Y ESPECIALES DIFICULTADES

En 2020 continuaron los proyectos DiscWork y Diversability II, ambos dedicados a los trabajadores con discapacidad sensorial o física superior al 65% o discapacidad de tipo psicosocial o intelectual a partir del 33%.

**DiscWork** da apoyo a los trabajadores con gran discapacidad en actividades propias de la vida diaria, tales como ayudar a comer, beber, ir al baño, etc., que se desarrollan en horario laboral. Fueron atendidas 6 personas.

**Diversability II** cuenta con un equipo multidisciplinar de 17 profesionales del ámbito psicosocial que ha realizado entrevistas a **2.233 personas trabajadoras con discapacidad** que han generado **865 solicitudes atendidas** para **478 beneficiarios**, y **76 acciones formativas** con más de **600 asistentes**.

En el marco de este proyecto, se entregaron **296 mascarillas transparentes** entre los distintos centros de trabajo adscritos al mismo con motivo de la Conmemoración del Día Internacional de la Discapacidad (3 de diciembre).



## DESARROLLO Y TALENTO

### HORAS DE FORMACIÓN



### FORMACIÓN ONLINE

Para seguir avanzando en materia de formación a pesar de la pandemia se ha impulsado el **formato e-learning** con iniciativas como la plataforma de formación digital **LinkedIn Learning** o el desarrollo de **planes de formación accesibles** específicos para los empleados en ERTE. Todo ello apoyado en el impulso del manejo de herramientas digitales vinculadas al proyecto **ILUNION Digital Workplace**. Casi **10.000 empleados** han participado en los **15 webinars** organizados a tal fin.

Las líneas formativas se han centrado en: **conocimientos técnicos** orientados a la mejora en el puesto de trabajo y al desarrollo profesional, **habilidades sociales y personales**, **modelo de empresa familiarmente responsable**, **discapacidad**, **digital e innovación**, y **valores de la cultura corporativa**.

### LIDERAZGO Y EVALUACIÓN 360°

ILUNION ha diseñado un modelo del perfil de liderazgo propio y ha realizado una valoración 360° de todos los **mandos intermedios y del equipo directivo** del Grupo. Los resultados obtenidos han permitido a las personas con mando identificar sus puntos fuertes y áreas de mejora.

### PROYECTO EsFuerza

Desde finales de 2019 y hasta septiembre del 2020, todos los directivos y mandos intermedios de ILUNION Hotels, ILUNION Lavanderías y

los servicios corporativos participaron en todas las fases de este **modelo de evaluación e impulso del desarrollo profesional** creado por ILUNION. Un análisis que ha culminado en la configuración de planes de desarrollo individual para cada participante. Además, en 2020 se ha comenzado a trabajar en el módulo de EsFuerza en la plataforma interna SuccessFactors con el fin de poner a disposición de todos los empleados esta herramienta.

### RECONOCIMIENTO A EMPLEADOS

En el marco de la **VI Jornadas Directivas** destinadas a compartir experiencias y proyectos entre áreas y compañías se dieron las tradicionales distinciones al compromiso y esfuerzo de empresas, áreas y personas. Fueron reconocidos ILUNION Contact Center BPO, el Departamento de Sistemas y Tecnología y la Directora de Compras, Patrimonio y Servicios Generales.

El Premio Especial del Jurado fue para todos los trabajadores de ILUNION, por su "increíble esfuerzo y profesionalidad, que han sacado lo mejor de sí mismos para afrontar las difíciles situaciones que están viviendo desde hace un año".

Por su parte, ILUNION Contact Center BPO celebró la **IV edición de los Premios a los mejores agentes 2020**, con nuevas categorías como la de **Líder ILUNION** y el **Mejor agente COVID-19**, para reconocer la labor que han realizado los agentes que han estado atendiendo llamadas relacionadas con la pandemia.

## DIÁLOGO, SATISFACCIÓN Y COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES

### CONVENIOS

El **99,4%** de la **plantilla** de ILUNION está cubierta por convenios colectivos.

### ENCUESTAS DE CLIMA LABORAL

La encuesta de clima laboral de ILUNION de 2020 dio como resultado que la satisfacción general de la plantilla se situaba en una puntuación de **4,3 sobre 5**.

### EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE

Las sociedades **Grupo ILUNION S.L.**, **ILUNION Textil S.A.U.** e **ILUNION Reciclados** mantienen su Certificación de Empresa Familiarmente Responsable (Efr).

### PROYECTO TRANSFORMA ILUNION

Durante 2020 se ha puesto en marcha la iniciativa Transforma ILUNION, una plataforma en la que los trabajadores pueden proponer de forma anónima **soluciones para retos publicados por la empresa** para que el conjunto del equipo vote cuales consideran las mejores.

### DIÁLOGO

A través del portal interno **Tu ILUNION**, el boletín **ILUNION Personas Informa** y los **grupos de comunicación en Yammer** se gestiona la comunicación interna con la plantilla.

Además, durante 2020, se celebraron las **asambleas informativas** con carácter trimestral, en las que se fue compartiendo con los equipos la evolución de la actividad y de los resultados del grupo y dando respuestas a las preguntas que se planteaban por parte de los trabajadores.





Todas las empresas de ILUNION han realizado un importante esfuerzo en 2020 para seguir ofreciendo sus servicios con la misma calidad de siempre, adaptarse a las nuevas necesidades de sus clientes y establecer las mejores garantías sobre la gestión adecuada de los riesgos asociados al COVID. Mención especial merecen ILUNION Lavanderías, ILUNION Sociosanitario, ILUNION Contact Center BPO e ILUNION Facility Services que han prestado servicios esenciales durante toda la pandemia.

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### GARANTÍAS FRENTE AL COVID

ILUNION Lavanderías e ILUNION Hotels han obtenido el **certificado AENOR de Seguridad en Protocolo Covid-19**. Ambas compañías fueron las primeras de sus sectores en alcanzar este sello.

Grupo ILUNION, S.L., ILUNION Lavanderías, ILUNION Retail y Comercialización e ILUNION Contact Center BPO han obtenido el identificativo **'Garantía Madrid'** creado por la Comunidad de Madrid para las empresas que han demostrado un compromiso extraordinario y una actuación solidaria en la prevención y minimización de los riesgos provocados por el COVID-19.

ILUNION Contact Center BPO también cuenta con el certificado **'Espacios libres de COVID'** de Bureau Veritas e ILUNION Retail y Comercialización con la distinción **'Andalucía Segura'** que diferencia a todas aquellas empresas andaluzas que garantizan de manera responsable el cumplimiento de las medidas de seguridad frente al COVID-19.

ILUNION MLV S.L. fue el primer proveedor, reconocido por Ford, del Parque Industrial de Almussafes en realizar un Plan de Prevención exclusivo para prevenir el COVID en sus instalaciones.

### ADAPTACIÓN DE LA OFERTA Y EL SERVICIO

Para responder al aumento de la demanda debido al COVID-19 ILUNION Emergencias S.A. incrementó sus plantillas en un 60% para atender

los servicios **061 Andalucía** y **112 Valencia**. Se crearon **servicios específicos de información COVID** como el de 012 Comunidad de Madrid, IFEMA (atención a familiares de pacientes), COVID Responde La Rioja, Información COVID Comunitat Valenciana o Seguimiento COVID Junta de Andalucía Salud Responde. IFEMA amplió a 24 horas el servicio de atención e información telefónica a los familiares de enfermos.

ILUNION Hotels ha creado un equipo de trabajo para la búsqueda de nuevos productos y proveedores, ha elaborado una nueva oferta gastronómica y ha rediseñado procesos en cocina y restaurante, todo enfocado a crear una **experiencia hotelera adaptada a la lucha contra el coronavirus**.

ILUNION Servicios Industriales ha desarrollado un proyecto de **fabricación de mascarillas quirúrgicas** con el nuevo cliente Factor Pharma.

ILUNION Retail y Comercialización ha diseñado un **Pack de Experiencias Navideñas** con nuevas soluciones para ofrecer, además del tradicional turrón, experiencias compartidas virtuales en un año marcado por el distanciamiento social.

ILUNION Fisioterapia y Salud ha habilitado un servicio de **atención telefónica** por parte de un fisioterapeuta, para proporcionar consejos, recomendaciones, explicaciones de ejercicios y seguimiento de la evolución de las patologías de los pacientes.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La encuesta de satisfacción de clientes y usuarios realizada en 2020 reveló que la satisfacción media fue de un **7,4 sobre 10**, un 4,2% más que el año anterior.

## EXCELENCIA

### EXPERIENCIA DE CLIENTE

Se ha creado la **Unidad de Experiencia de Cliente** para construir una experiencia ILUNION propia, independientemente del servicio que se precise como cliente. En ese sentido existen ya dos líneas de trabajo claramente identificadas y que serán clave: **la digitalización aplicada a clientes y la construcción de cultura de clientes en el Grupo**.

### CERTIFICACIÓN

Grupo ILUNION S.L., ILUNION Lavanderías, ILUNION Hotels e ILUNION Reciclados han conseguido el sello **EFQM +500** otorgado por el Club de Excelencia en la Gestión. ILUNION Contact Center BPO ha obtenido la **EFQM+400** a principios de 2021.

El 87,5% de las empresas de ILUNION cuentan con la **ISO 9001**, el 81,3% con la **ISO 14001:2015** y el 70,3% con la **ISO 45001** o la **OHSAS 18001**.

## INNOVACIÓN

ILUNION Facility Services ha puesto en marcha el **Centro Operativo de Seguridad (COS)**. Un centro con alcance nacional que aportará más eficiencia en los servicios de seguridad gracias a la centralización, la generación de nuevos procesos, la planificación de los servicios, y el aprovechamiento de sinergias y mejores prácticas. El COS forma parte del Centro Avanzado de Seguridad (CASS) que, junto a la Central Receptora de Alarmas y los distintos centros de operaciones, permite la prestación y gestión de servicios bajo el modelo de Seguridad Integral.

## RECLAMACIONES

En 2020, ILUNION ha registrado un total de **2.573 reclamaciones de las cuales el 96,9% se encuentran cerradas**.

Por su parte, **ILUNION Seguridad** obtuvo el certificado de la **ISO 270001** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

### NUEVA OFERTA

ILUNION IT Services ha ampliado su catálogo de servicios en ámbitos como la provisión de enlaces de comunicaciones o los servicios de voz para empresas.

ILUNION Retail y Comercialización ha desarrollado un catálogo de 'producto responsable' en todas sus líneas de negocio.

### RECONOCIMIENTOS

**'Ahora más que nunca, empresas'**, la campaña realizada por ILUNION Comunicación Social para la Plataforma del Tercer Sector, ha sido galardonada en la categoría Responsabilidad Social Empresarial en los **Premios CERMI.ES 2020**.

ILUNION Correduría de Seguros ha comenzado a utilizar el **Estándar de Información entre Aseguradoras y Corredores (EIAC)**, un sistema estandarizado unificado de intercambio de información, que permite la comunicación entre compañías aseguradoras y corredurías facilitando la transmisión de pólizas, recibos y otras informaciones referidas a clientes, tales como la siniestralidad.

## PROVEEDORES

ILUNION trabaja por establecer una relación estable y de confianza con sus proveedores que garantice la transparencia y la objetividad en la contratación, minimizando los riesgos operacionales.



### CÓDIGO ÉTICO DE PROVEEDORES GSO

El Grupo Social ONCE (GSO) ha aprobado en mayo de 2020 los "Criterios Básicos Comunes para la Contratación con Proveedores y Socios de Negocio" y el 'Código de conducta de proveedores y socios de negocio', alineados con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los principios y valores del GSO plasmados en las políticas de compliance del Grupo.

### POLÍTICA DE HOMOLOGACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Alineada con los Criterios Básicos Comunes para la Contratación con Proveedores y Socios de Negocio del GSO, ILUNION ha aprobado una nueva Política de Homologación y Selección de Proveedores que es de aplicación para todos los proveedores cuyo volumen de facturación sea superior a 100.000 € anuales y/o hayan sido adjudicatarios mediante proceso de licitación.

### PLATAFORMA DE COMPRAS

Consolidación de la plataforma de compras en el entorno SAP ARIBA e implementación en dicha herramienta del módulo de homologación de proveedores (SLP) que toma en consideración

criterios económicos y relacionados con la calidad, así como aspectos ASG ligados a sostenibilidad, recogiendo los requisitos de la Política de Homologación y Selección de Proveedores. En este sentido, se incluye como condición en todos los casos el cumplimiento de la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social.

Además, se ha implantado el módulo de invoicing que permite a los proveedores enviar las facturas electrónicas a ILUNION en tiempo real.

### PROCESO DE HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

ILUNION se encuentra inmerso en un proceso de homologación de sus 500 proveedores con volumen de compras superior a 100.000 € y a aquellos que participen en licitaciones, ofreciéndoles formación y asesoramiento sobre el funcionamiento de su plataforma de compras y los requisitos para su homologación. En 2020, se homologaron casi 200 empresas.

## ALIANZAS

La colaboración con otras empresas y organizaciones es la mejor herramienta para lograr una economía más inclusiva y sostenible.

### PROYECTOS DE IMPACTO SOCIAL

#### RECYCLING4ALL

ILUNION y Repsol Impacto Social, sociedad participada al 100% por Fundación Repsol, mantienen un acuerdo de colaboración desde 2019 para desarrollar negocios y proyectos empresariales que generen un impacto social y/o ambiental.

En el marco de esta alianza nace Recycling4all, una nueva compañía participada en un 75% por ILUNION y un 25% por Repsol Impacto Social. Recycling4all está especializada en el reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), cubriendo toda la cadena de valor de esta actividad: recogida, transporte, clasificación, almacenaje, tratamiento, reutilización y valorización de los residuos. Cuenta con 166 empleados, de los cuales 101 son personas con discapacidad.

ILUNION integra en este proyecto dos plantas industriales, ubicadas en La Bañeza (León) y Campo Real (Madrid), en las que se realiza un tratamiento final del RAEE y los nueve centros de almacenamiento temporal localizados en distintas provincias españolas.

#### LLEWO

ILUNION ha entrado en el accionariado de Llewo, una empresa promovida por Enagás Emprende, el Corporate Venturing de Enagás.

Llewo es un operador líder de última milla logística mediante vehículos propulsados por Gas Natural Vehicular (GNC y GNL), vehículos eléctricos y triciclos de pedaleo asistidos para el reparto urbano. Además, está desarrollando el uso de otros vehículos basados en biogás, electricidad e hidrógeno.

La participación de ILUNION en Llewo va a impulsar su expansión a todo el territorio nacional, donde ya opera en 27 provincias, y sus objetivos de responsabilidad social, inclusión de empleados con discapacidad, igualdad de oportunidades y personas en riesgo de exclusión social.

En 2020, 400 personas trabajaron para Llewo y sus servicios generaron un ahorro de emisiones de 293 toneladas de CO<sub>2</sub>, 4.741 kilogramos de NO<sub>2</sub> (óxido nítrico) y 2,20 kilogramos de partículas negras.



ILUNION colabora con entidades e iniciativas de carácter solidario dirigidas a la sensibilización de la sociedad y el apoyo a los colectivos más vulnerables.

#### PATROCINIO DEL DEPORTE CON DISCAPACIDAD

ILUNION y la Fundación ONCE son los patrocinadores oficiales del equipo de baloncesto en silla de ruedas, **Club Deportivo Básico por la Normalización (CLUDENOR)**, conocido como **CD ILUNION**.

El equipo ocupa el **primer puesto en el Ranking Europeo de Clubes de Baloncesto en Silla de Ruedas** y, junto a sus actividades puramente deportivas, lleva a cabo un **programa de educación, concienciación y sensibilización**. Todo ello, gracias al apoyo de sus patrocinadores.

#### DONACIÓN A PROYECTOS SOCIALES

**Gracias a Ti** es un proyecto de acción social dirigido a **todas las empresas del Grupo**. Mediante el redondeo voluntario de nómina, los empleados pueden donar a proyectos sociales e ILUNION aporta la misma cantidad donada por estos. En 2020, la cantidad total recaudada ascendió a 41.575,94 € y las organizaciones beneficiarias fueron **Duchenne Parent Project, Fundación Grandes Amigos en Acción y Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera (FOAPS)**.

Las empresas de ILUNION se sumaron a la iniciativa de Grupo Social ONCE (GSO), **Toneladas de Compromiso**. El objetivo de la convocatoria, lanzada a todo GSO, era conseguir una donación de **111.111 kilos de alimentos no perecederos** destinados a los **bancos de alimentos** agrupados en la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) en dos entregas: diciembre y febrero de 2021. El llamamiento tuvo tal éxito que ya en Navidad se donaron **156.379,44 kilos**.

#### HOTELES MEDICALIZADOS

Los hoteles **ILUNION Atrium, ILUNION Barcelona e ILUNION Alcora** fueron **medicalizados** y los hoteles **ILUNION Suites Madrid, ILUNION Romareda e ILUNION Bel Art** se pusieron a disposición de los **facultativos y sanitarios**. Otros hoteles realizaron acciones solidarias como donación de alimentos o cesión de camas para personas sin hogar y afectados por el coronavirus.

#### INCLUSIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En 2020, ILUNION Sociosanitario **renovó el convenio con la Fundación ONCE y la Fundación Pilares** para seguir promoviendo actividades y regulaciones que impulsen inclusión de las personas en situación de dependencia y las personas con discapacidad.

Por otro lado, Fundación ONCE, empresas de ILUNION y otras como ISDIN y OTIS, así como asociaciones, fundaciones y particulares **han apoyado a ILUNION Sociosanitario para hacer frente al coronavirus**.

#### DONACIÓN DE ALIMENTOS

Gracias al apoyo de los empleados y de las entidades **Anitin, San Benedetto y J. García Carrión, ILUNION Facility Services zona Levante** ha recogido **13.800 kg de alimentos** que fueron donados al Banco de Alimentos de Valencia.

#### VOLUNTARIOS

A finales de marzo, se creó una red de voluntarios con trabajadores y familiares en los centros y servicios de ILUNION Sociosanitario para **atender las necesidades derivadas de la COVID-19**. Entre las acciones llevadas a cabo destacan la confección de mascarillas, gafas y material de protección.

#### RECOGIDA DE TAPONES PARA FINES SOLIDARIOS

**ILUNION Reciclados** ha llevado a cabo la recogida de tapones de plástico para la compra de material de rehabilitación.

#### CAJAS REGALO SOLIDARIAS

La tienda online **'Enriqueta Regala Bonito'** ha lanzado una **línea de cajas de regalo solidarias**, que incluyen una selección de productos y detalles de UNICEF, Fundación ONCE, FEDER (Federación Española de Enfermedades Raras) o Migueláñez para Down Madrid.

## UN PROYECTO POR EL PLANETA



La sostenibilidad se ha convertido en uno de los cuatro pilares de la estrategia de ILUNION para los próximos años. Esta apuesta estratégica no sólo impulsa la propuesta de creación de valor económico y social del Grupo, sino que inicia una senda de progreso para lograr un desempeño ambiental con visión de grupo. Un avance que ha quedado reflejado en la aprobación, a principios de 2021, de la nueva Política de Medio Ambiente y Cambio Climático.

La apuesta de ILUNION por la sostenibilidad ambiental se centra en cinco ejes: la lucha contra el cambio climático, la gestión eficiente de los recursos naturales, la aplicación de los principios de economía circular, la prevención de la contaminación y la conservación del medio natural y la biodiversidad.

Durante el año 2020, ILUNION ha continuado con su estrategia ambiental impulsando la transición hacia un grupo de empresas descarbonizado, la gestión eficiente del agua y la economía circular, aplicando los compromisos establecidos en la Política de Sostenibilidad vigente.

Las líneas de acción son distintas en función del perfil de cada uno de los negocios de ILUNION, lo que determina que cada empresa aplique sus propios planes y medidas. Desde la perspectiva de Grupo, el Plan Director de RSC 2018-2021 de ILUNION desarrolla el proyecto Compromiso Ambiental destinado a definir los indicadores y los objetivos ambientales de ILUNION como grupo empresarial.

### AVANCES 2020

#### El proyecto compromiso ambiental

- En 2021, ILUNION ha aprobado la Política de Medio Ambiente y Cambio Climático con objeto de establecer un marco de referencia para desarrollar las directrices y prioridades de actuación que garanticen la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.
- Se ha diseñado una herramienta para el cálculo de la huella de carbono (Alcance 1, 2 y 3) y se ha calculado por primera vez este indicador para todo el grupo empresarial.
- Se ha ampliado el alcance del cálculo de los indicadores ambientales a todas las empresas del perímetro empresarial de consolidación de ILUNION a excepción de aquellas que carecen de gestión.

El descenso de la producción y las medidas de teletrabajo adoptadas con motivo del COVID han provocado un descenso significativo en consumo de energía, agua y materias primas en 2020.

Se han realizado las **auditorías energéticas** de las instalaciones de las sociedades que conforman ILUNION para dar cumplimiento al RD 56/2016.

En 2020 se ha llevado a cabo la creación del **Grupo de trabajo de Medio Ambiente del Grupo Social ONCE (GSO)**, dependiente del Subcomité de RSC del GSO, cuyo objetivo es impulsar la medición y comunicación agregada del impacto ambiental. El primer paso ha sido la elaboración de un inventario de instalaciones que incluye información sobre energía, agua y mantenimiento de instalaciones.

En 2020 toda la **energía eléctrica consumida** por los hoteles de ILUNION Hotels y en los edificios corporativos de Torre ILUNION y Mizar (14,9 GWh) **procede de fuentes de energía renovables**. Se trata del 4,2% de la energía consumida en ILUNION en 2020 lo que ha evitado la emisión de 2.973 t CO<sub>2</sub>.

Certificación: El 81,3%<sup>1</sup> de las sociedades que conforman ILUNION cuentan con un Sistema de Gestión Ambiental certificado conforme a UNE-EN ISO 14001:2015.

<sup>1</sup> El porcentaje de certificación se ha calculado sobre todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (ILUNION Bugadería Industrial, S.A.U., ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA, Comercializadora, S.A.U., ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.)



## ENERGÍA

### CONSUMO DE ENERGÍA

**355,0 GWh** - 27,8 % 

### CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA

**345,6 GWh**

### CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA

**9,4 GWh**

### CONSUMO DE ENERGÍA RENOVABLE

**15,4 GWh** 4,3 % ENERGÍA TOTAL

ILUNION está comprometido con la lucha contra el cambio climático y, junto a sus empresas, desarrolla medidas destinadas a reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero. La estrategia de ILUNION está orientada a la promoción del ahorro y la eficiencia energética, el impulso de las energías renovables y la movilidad sostenible.

## EFICIENCIA ENERGÉTICA

### ILUMINACIÓN LED

ILUNION Hotels, ILUNION Sociosanitario, ILUNION Retail e ILUNION Automoción han ampliado su iluminación LED. ILUNION Lavanderías ha finalizado las actuaciones de cambio de luminarias y la totalidad de las lavanderías cuentan con un sistema iluminación LED 4.0 autorregulable, luminarias diseñadas en exclusiva para ILUNION y que son las más eficientes del mercado.

### OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

ILUNION Hotels ha digitalizado varios procesos operativos y de mantenimiento de los hoteles mediante la implantación de la plataforma EISI SOFT. Asimismo, ha finalizado el proyecto de ampliación y actualización de domótica en el hotel ILUNION Málaga e instalado un sistema en la enfriadora para el control remoto de las consignas de temperaturas en el hotel ILUNION Bilbao.

### SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS POR OTROS MÁS EFICIENTES

ILUNION Hotels ha sustituido climatizadoras y otros equipos de climatización por otros más eficientes. ILUNION Lavanderías ha instalado un nuevo túnel de lavado con recuperación de energía en la planta de Sevilla y trampas de vapor Ventury en las lavanderías de Mejorada y Huete, medidas que han reducido sustancialmente el consumo de energía por kilo de ropa tratada.

ILUNION Retail dispone de una política de compra que establece que los equipos consumidores de energía deben disponer de certificado energético A o superior, y que todos los aparatos de refrigeración y máquinas expendedoras deben disponer de gases refrigerantes con bajo impacto ambiental.

## ENERGÍAS RENOVABLES

### PRODUCCIÓN SOLAR FOTOVOLTAICA

La residencia de Sonseca, así como las lavanderías de Textil Rental, Crisol, Las Palmas y Tenerife cuentan con plantas solares fotovoltaicas que han producido **490.185 KWh para autoconsumo en 2020.**

ILUNION Lavanderías tiene previsto la instalación de paneles solares fotovoltaicos en varias lavanderías en el periodo 2020-2023. El objetivo es la generación del **15% de energía solar fotovoltaica** para autoabastecimiento en las plantas con placas solares. En 2020 ha realizado la **ampliación en 132 kWp** de la planta fotovoltaicas de Textil Rental (Estepona).

ILUNION Ibéricos de Azuaga ha aprobado un proyecto de implantación energía fotovoltaica que pondrá en marcha en 2021.

### PANELES SOLARES TÉRMICOS

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

## MOVILIDAD SOSTENIBLE

### LOGÍSTICA

En febrero de 2021, ILUNION y ENAGAS han creado **Llewo**, una compañía de movilidad sostenible especializada en dar **servicios de última milla** a través de vehículos propulsados por gas natural vehicular (GNC y GNL), que hasta la fecha operaba bajo la marca de Gas2Move.

### FLOTAS

ILUNION dispone de **98 vehículos con etiqueta Eco o Cero** de los cuales un 25% fueron adquiridos en 2020.

ILUNION Reciclados está llevando a cabo la renovación de las **carretillas** por modelos más eficientes y menos contaminantes

### PROMOCIÓN DE LA MOVILIDAD SOSTENIBLE

ILUNION Hotels pone a disposición de los clientes, y de forma gratuita, ocho puntos de recarga para vehículos eléctricos. ILUNION Facility Services e ILUNION Lavanderías, cuentan con pautas de actuación para una conducción eficiente de vehículos.





## LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

EMISIONES DE GEI

**68.906,1 t CO<sub>2</sub> eq**

EMISIONES DE GEI (ALCANCE 1)

**57.739,0 t CO<sub>2</sub> eq**

EMISIONES DE GEI (ALCANCE 2)

**11.167,1 t CO<sub>2</sub> eq**

ILUNION se compromete a impulsar la transición hacia un grupo de empresas descarbonizado. Para ello avanza hacia la definición de un objetivo de reducción de emisiones para el Grupo como paso necesario para contribuir a la mitigación del cambio climático. Algunas de sus empresas cuentan con estas metas y señalan el horizonte de evolución del Grupo.

## OBJETIVOS Y PLANES DE REDUCCIÓN

### CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO

ILUNION ha llevado a cabo la elaboración de una herramienta para el cálculo de la huella de carbono (Alcance 1, 2 y 3) y ha calculado por primera vez este indicador para todo el grupo empresarial.

**ILUNION Facility Services** ha llevado a cabo el cálculo y verificación de huella de carbono en base al referencial GHG Protocol, en línea con su compromiso por un futuro sostenible y bajo en emisiones.

### OBJETIVOS Y PLANES DE REDUCCIÓN

**ILUNION Lavanderías** ha fijado un **objetivo de reducción de emisiones de GEI del 10%** respecto al año 2018 y fijando 2021 como año objetivo. Tras la verificación de las emisiones del año 2019, se ha concluido que con las acciones desarrolladas se han reducido 1.324,67 t CO<sub>2</sub> referentes al alcance I, 3.501,85 t CO<sub>2</sub> del alcance II y se ha evitado la emisión de 59,12 t CO<sub>2</sub> por el uso de la energía solar.

**ILUNION Hotels** dispone de un **objetivo de reducción de emisiones de GEI del 20%** en el periodo 2018-2021 respecto de 2017 en las emisiones de alcance 1 y 2.



## AGUA

CONSUMO DE AGUA EN ILUNION

**1.910.482,60 m<sup>3</sup> (-33,2%)**

El 89,4% (1.707.785,5 m<sup>3</sup>) del agua consumida procede de la red pública y el 10,6% restante (202.697,2 m<sup>3</sup>) procede de aguas subterráneas. Por otro lado, el 2,60% del consumo de agua ha sido estimado.

El agua es un recurso esencial e imprescindible para ILUNION especialmente en algunos negocios, como es el caso de ILUNION Lavanderías, responsable del 80,3% del consumo de agua del Grupo.

ILUNION desarrolla una gestión responsable del agua con medidas dirigidas a la reducción y eficiencia en el consumo, la preservación de su calidad mediante el control de los vertidos y las aguas residuales y la sensibilización respecto a su uso.

## INNOVACIÓN

**ILUNION Lavanderías** ha iniciado el desarrollo de una planta piloto que permitirá la **recirculación del agua empleada en los sistemas de lavado**. Este avance **reducirá el consumo en un 70%**, mejorará la calidad del agua de vertido y la utilizada en los procesos de lavado y **reducirá las emisiones anuales de GEI un 20%**.

## MEJORA DE LAS INSTALACIONES

**ILUNION Hotels** ha mejorado el **tren de lavado** del hotel ILUNION Islantilla y ha instalado nueva **grifería con encendido y apagado electrónico** en las zonas comunes del hotel ILUNION Mérida Palace. Asimismo, se han adquirido **cloradores salinos** en los hoteles ILUNION Mérida Palace e ILUNION Badajoz lo que mejorará la calidad del vertido de agua y reducirá el consumo de productos peligrosos.



## ECONOMÍA CIRCULAR

ILUNION apuesta por la economía circular como base de un nuevo modelo económico sostenible basado en extender el ciclo de vida de los productos, reducir el consumo de recursos y materias primas y minimizar la generación de residuos.

La visión de la economía circular se integra en la estrategia empresarial de ILUNION con la creación de Recycling4all, una compañía que incorpora la línea de negocio de reciclaje y logística de ILUNION y que está presente en toda la cadena de valor.

### REUTILIZACIÓN DE RECURSOS

**ILUNION Lavanderías** ha reducido el consumo de plástico para envío de ropa en 211 toneladas debido a la utilización de sacas reutilizables y el descenso de la producción motivado por el COVID. Asimismo, **ILUNION Servicios Industriales Aragón, S.L.U.** minimizó el consumo de plástico en **10.530 Kg** respecto al año anterior gracias a la reutilización de materiales y embalajes plástico.

### REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

**ILUNION Textil S.A.U** redujo el **consumo de cartón para embalaje** en un **38%** por la caída de la producción, la sustitución de la máquina dobladora y el cambio en el formato de embalaje de almacenamiento realizados en 2019. Por otro lado, **ILUNION Servicios Industriales** ha reducido el consumo de plásticos en **10.200 Kg** debido a mejoras en el proceso productivos y a las acciones de sensibilización dirigidas a los empleados

### REUTILIZACIÓN Y VALORIZACIÓN DE RESIDUOS

**ILUNION Hotels** ha recogido **3.360 Kg de aceite de cocina usado** para su utilización como biodiesel y, con motivos solidarios, **600 Kg de tapones** para su recuperación.

**ILUNION Reciclados** ha **reincorporado al mercado 9.315 toneladas de materias primas**.

**ILUNION Emergencias S.A.** ha comprado impresoras más eficientes e implantado un sistema de control de la compra de papel, logrando una **reducción del consumo de tóner del 60% y del 13% en el caso del papel**.

### UTILIZACIÓN DE RECURSOS SOSTENIBLES

Las botellas de agua consumidas en todos los establecimientos de **ILUNION Hotels** son de plástico 100% reciclado y reciclable o cristal, primando el consumo de éstas últimas. **ILUNION Sociosanitario** ha establecido como política que todo el papel consumido sea reciclado.



## EMPRESAS INCLUSIVAS Y RESPONSABLES

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

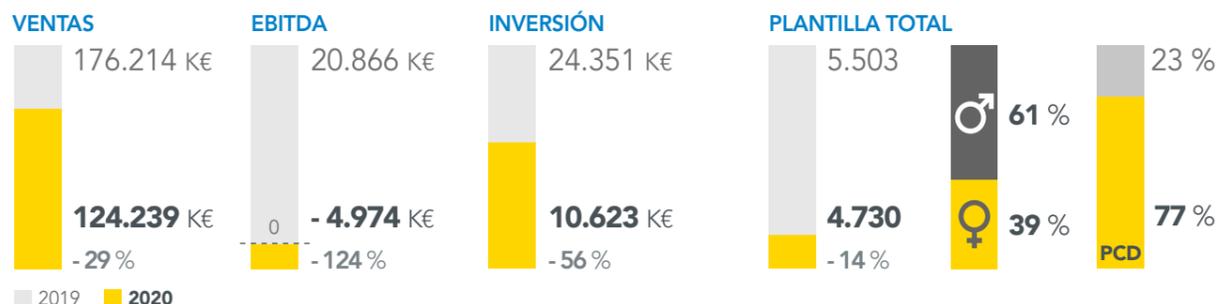
Durante 2020 todas ellas han demostrado una gran capacidad de adaptación y trabajo en equipo. Una fortaleza que ha permitido mantener el mejor servicio y el foco en las personas en la coyuntura más difícil, mostrando la relevancia de ser y hacer Economía Inclusiva.

En este Informe de Valor Compartido se muestra la labor realizada en 2020 por seis de ellas: ILUNION Lavanderías, ILUNION Hotels, ILUNION Sociosanitario, ILUNION Contact Center BPO, ILUNION Facility Services y Recycling4All.



# ILUNION LAVANDERÍAS

En 2020 el servicio de lavandería hospitalaria se ha convertido en una actividad clave en la lucha contra la pandemia del COVID. El equipo de ILUNION Lavanderías ha trabajado intensamente para responder a la demanda con la calidad y garantías necesarias. La seguridad y el apoyo a las personas han sido el centro de una labor que deja una empresa fortalecida porque ha demostrado su competitividad y compromiso con sus clientes y con el bien común.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES  
**7,26 / 10**

EMISIONES GEI<sup>1</sup>  
(Tn CO<sub>2</sub> eq/Tn ropa tratada)  
**0,38 + 5,7 %** 2019

<sup>1</sup> Este indicador hace referencia a las emisiones de gases de efecto invernadero: alcance 1 y 2.

TASA DE RECLAMACIONES  
**0,012**

## HITOS DE NEGOCIO

- Nuevas líneas en las plantas:** nueva línea de limpieza del equipamiento de uniformidad en la planta de Valencia, de lavado en la planta de Sevilla y de secado en Clintex.
- Gestión integral del servicio:** nuevo sistema para gestionar la limpieza de los pijamas en los quirófanos del Hospital Universitario Fundación de Alcorcón.
- Transformación de plantas,** con el rediseño de éstas, buscando la diversificación de negocios hacia el modelo de clientes de uniformidad industrial.
- Transformación y rediseño de procesos** en las plantas de Granada y Mesnet **para la diversificación del modelo de negocio.**

## CERTIFICACIONES

- Excelencia:** obtención del sello EFQM +500 otorgado por el Club de Excelencia en la Gestión.
- Certificado AENOR frente al COVID-19:** primera empresa del sector en conseguir un certificado que reconoce los planes desarrollados para garantizar una actividad segura.
- Garantía Madrid:** distinción de la Comunidad de Madrid gracias a las medidas adoptadas y el comportamiento de la empresa en la lucha contra el COVID-19.
- Registro de Huella de Carbono de 2019 y 2020** en el MITECO, tras verificación según la norma ISO 14064.

## CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA INCLUSIVA

### PERSONAS

**'Adelante Imparables':** campaña dirigida a motivar a los empleados, en un periodo de particular dificultad como fue el mes de abril de 2020, con contenidos distribuidos a través de grupos de WhatsApp, pantallas en plantas, Yammer y Boletín Imparables.

**'Mujeres Imparables':** boletín mensual destinado a visualizar la labor de las mujeres que trabajan en las plantas y oficinas de la empresa.

### CLIENTES

**'ILUNION Lavandería al día':** boletín para los clientes de los sectores hotelero, industrial, hospitalario y sociosanitario con información relevante sobre el servicio.

## MEDIO AMBIENTE



### ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

- Generación de **464.584 KWh para autoconsumo** en 2020 procedente de plantas solares fotovoltaicas que ha **evitado la emisión de 92.917 Kg CO<sub>2</sub> eq**
- En el marco del plan descarbonización, cuyo objetivo es alcanzar el 32% de energía solar fotovoltaica para el autoabastecimiento en 2023, se han ampliado en **132 kWp** adicionales la **capacidad de la planta fotovoltaica** de Textil Rental, alcanzando los 260 kWp.
- Sustitución del túnel de lavado en planta de Sevilla para reducir en un 27% el consumo de energía asociada al proceso de lavado.
- Instalación de trampas de vapor **SMART Ventury** en Mejorada y Huete con objeto de reducir la pérdida de vapor por rotura y minimizar los costes de reposición.
- Sistema de **gestión de flota** para reducir las emisiones de GEI asociadas al transporte.



### RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

- Reducción del **consumo de plástico en 211 toneladas** por el uso de sacas reutilizables.
- Uso de **plástico reciclado para embalaje** con sello MORE y certificado Blue Angel, que distingue a productos con baja incidencia ambiental durante su ciclo de vida.



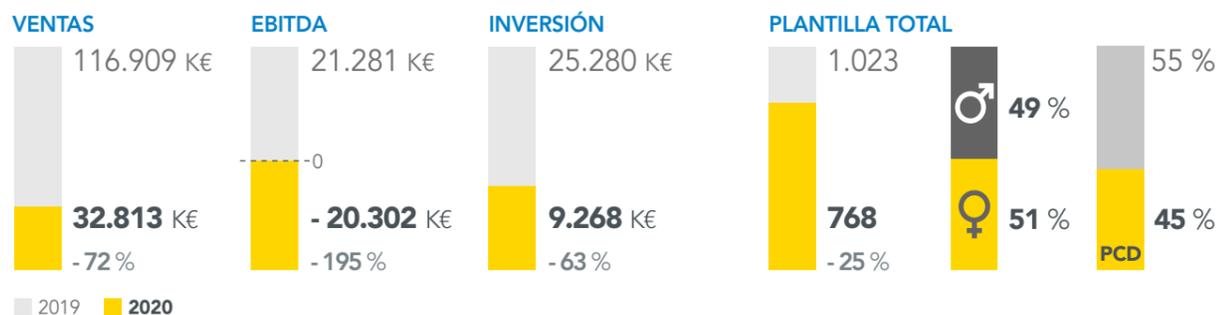
### AGUA

- Puesta en marcha de una **planta piloto para identificar la metodología idónea para depurar las aguas residuales** procedentes de la actividad de lavandería industrial, con objeto reducir el impacto ambiental.
- Optimización del uso del agua** en el proceso de lavado tras la realización de mantenimientos preventivos y correctivos de la maquinaria y **mejora de la calidad del agua** gracias a ajustes en dosificación de productos de químicos.



# ILUNION HOTELS

La actividad hotelera ha sufrido de forma singular las consecuencias de las medidas restrictivas aplicadas con motivo de la crisis del COVID-19. ILUNION Hotels ha afrontado este periodo ofreciendo recursos a la lucha contra la pandemia, atendiendo las necesidades de sus empleados y desarrollando soluciones para ofrecer una experiencia hotelera segura. Un periplo que no ha detenido la apertura de nuevos establecimientos y el progreso de una propuesta de valor única, lista para la reactivación de la actividad turística.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (GRI)  
**84,2 %**

TASA DE RECLAMACIONES  
**0,00004**

CONSUMO ENERGÍA (kWh/pernocta)  
**68,24 + 57 %** 2019

CONSUMO AGUA (m³/pernocta)  
**0,57 + 44 %** 2019

EMISIONES GEI<sup>1</sup> (Kg CO<sub>2</sub> eq/pernocta)  
**7,03 + 35 %** 2019

<sup>1</sup> Este indicador hace referencia a las emisiones de gases de efecto invernadero: alcance 1 y 2.

## HITOS DE NEGOCIO

- **Nuevos establecimientos:** incorporación a la cadena de un hotel en San Sebastián y construcción de un nuevo hotel en Bilbao para su apertura en 2021.

## PREMIOS

- ILUNION Hotels lidera su sector en el estudio anual **Líderes de la Diversidad de Financial Times**.
- **Placa al Mérito Turístico 2020**, otorgada por el Gobierno de Aragón, para ILUNION Romareda.
- Premio a la **Mejor Empresa Turística Social** por parte del Ayuntamiento de Madrid.
- Premio a la **Responsabilidad Corporativa** en la II Edición de los Premios Hotels & Tourism en la Comunidad de Madrid organizado por CaixaBank.

## CERTIFICACIONES

- **Excelencia:** Obtención del sello EFQM +500 otorgado por el Club de Excelencia en la Gestión.
- **COVID-19:** primera compañía hotelera en obtener el certificado AENOR de protocolos frente al COVID-19 tras la elaboración, junto al Departamento de Prevención del Grupo Quirón Salud, de un proyecto de seguridad sanitaria.

## CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA INCLUSIVA

### PERSONAS

**'Hoy más que nunca':** campaña de distribución de packs de alimentos entre los empleados con menos recursos económicos tras los ajustes laborales derivados del impacto de la crisis sanitaria en la operativa.

### CLIENTES

**Discapacidad:** publicación de la 'Guía de pautas básicas para la atención a clientes con discapacidad en el entorno hotelero' junto con la CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH).

### COMUNIDAD

**Cesión de hoteles con motivo de la crisis sanitaria:** los hoteles ILUNION Atrium, ILUNION Barcelona e ILUNION Alcora fueron medicalizados, y el ILUNION Romareda, el ILUNION Suites Madrid y el ILUNION Bel Art se pusieron a disposición de los sanitarios.

## MEDIO AMBIENTE



### ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

- Toda la energía eléctrica consumida en 2020 por los hoteles de ILUNION Hotels (54% de la energía total) procedió de fuentes de **energía renovable** (energía eólica, solar o hidráulica).
- En relación al objetivo de **reducción del 20% de las emisiones GEI**, establecido en el plan de sostenibilidad 2018-2021, las emisiones por ocupación en 2020 han disminuido un 54% respecto al año base (Año 2017).
- **Digitalización de varios procesos operativos y de mantenimiento** de los hoteles mediante la implantación de la plataforma EISI SOFT.



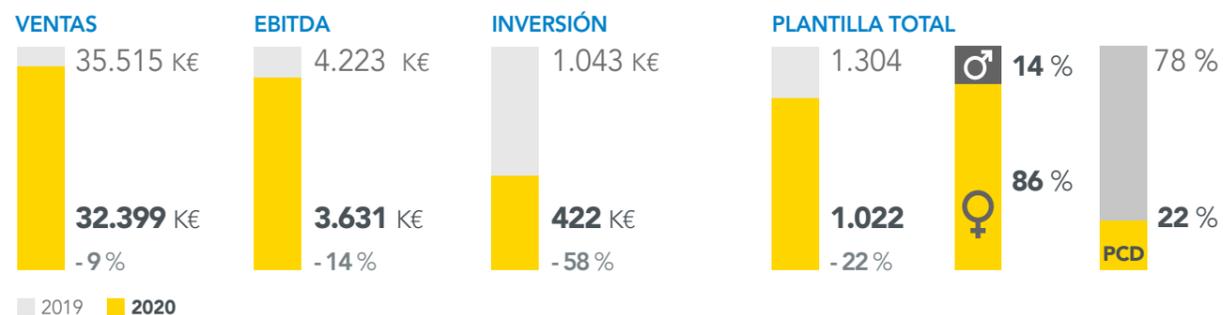
### RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

- Recogida y donación de **600 Kg de tapones de plástico** para recuperación y **3.360 litros aceite de cocina** usado para su transformación en biodiesel.
- Solo se utilizan **botellas de agua de plástico 100% reciclado** y reciclable en todos los establecimientos, dando prioridad a las botellas de cristal.



# ILUNION SOCIOSANITARIO

La atención a las personas mayores y en situación de dependencia ha sido una tarea muy compleja durante el año 2020. ILUNION Sociosanitario, como empresa dedicada a la gestión de residencias y centros de día, se ha enfrentado a retos inéditos y circunstancias profesionales y humanas extraordinariamente difíciles. Todo ILUNION Sociosanitario se ha volcado en afrontar esta coyuntura con la mayor entrega, la calidad en el servicio y el foco puesto en las personas.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN USUARIOS **97 %**  
FAMILIARES **95 %**

TASA DE RECLAMACIONES **0,4**

CONSUMO ENERGÍA (kWh/usuario) **8.536,08** + 10,8 %

CONSUMO AGUA (m³/usuario) **50,41** - 44,5 %

EMISIONES GEI<sup>1</sup> (Tn CO<sub>2</sub> eq/usuario) **1,92** + 0,3 %

<sup>1</sup> Este indicador hace referencia a las emisiones de gases de efecto invernadero: alcance 1 y 2.

## HITOS DE NEGOCIO

- Adaptación de los servicios de la compañía para hacer frente a la pandemia Reconocimientos públicos y enorme apoyo social por la excelente gestión de la pandemia en todos los centros y servicios, con mención especial a la flexibilidad, profesionalidad y humanidad de los trabajadores.
- Puesta en marcha de una segunda Central de Atención de Teleasistencia en Torre Mizar.
- Renovación de los 4 contratos de Servicios de Estancias Diurnas (SED) de la Junta de Comunidades de Castilla la Mancha y firma de una nueva prórroga para la prestación de servicios residenciales en el centro residencial Amaia Tabernero de Maranchón (Guadalajara).

## PREMIOS

- Premio SENDA 2020 a los directores, gerentes y trabajadores de residencias otorgado por el Consejo editorial del Grupo SENDA.

## CERTIFICACIONES

- ISO 9001 y la UNE 158401: ampliación del alcance de estas normas con la inclusión del servicio TAD de Leganés en Madrid.
- Empresa Saludable: obtención del certificado para las oficinas centrales de ILUNION Sociosanitario.

## CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA INCLUSIVA

### PERSONAS

**Agradecimiento:** colocación de placas en todas las residencias en las que se reconoce el ejemplar comportamiento de residentes y trabajadores durante la pandemia del COVID-19.

**Nuevos servicios de Teleasistencia:** implantación de la herramienta Evolution para favorecer la atención en remoto de los equipos del Servicio de Teleasistencia.

### USUARIOS

**Entrega en domicilio de productos de primera necesidad y materiales:** servicio dirigido a facilitar la autonomía y bienestar emocional de las personas mayores y sus familiares.

**Iniciativas contra el aislamiento de las residencias:** programas dirigidos a que los residentes recibieran cartas y comunicaciones del exterior de apoyo y empatía como 'Cabezas y Corazones' del Centro Residencial ILUNION Baena, 'Una carta para los abuelos' del Centro Residencial de Calasparra y 'Estamos unidos' del Centro Residencial de Sonseca.

### COMUNIDAD

**Renovación del convenio con Fundación ONCE y Fundación Pilares:** acuerdo para seguir promoviendo actividades y regulaciones que impulsen inclusión de las personas en situación de dependencia y personas con discapacidad.

**Donaciones y ayudas recibidas:** Fundación ONCE, empresas de ILUNION y otras como ISDIN y OTIS, así como asociaciones, fundaciones y particulares han apoyado a ILUNION Sociosanitario para hacer frente al coronavirus.

## MEDIO AMBIENTE



### ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

- Consumo de **25.601 KWh** procedentes de los paneles solares fotovoltaicos y térmicos en la Residencia Prado de San Gregorio en Sonseca (Toledo).
- Cambio a luminarias por tecnología LED en los centros de Villarrobledo, Solana, Baena y Parla.



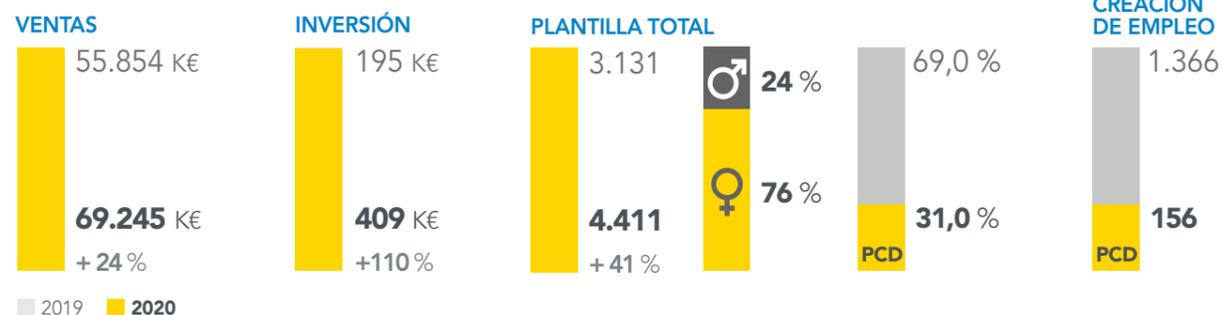
### RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

- Implantación de un plan de minimización de residuos que ha permitido disminuir en un 48% la generación de los mismos respecto a 2019.
- Se ha establecido como política que todo el **papel utilizado sea reciclado**. En 2020 se consumieron **3.171 kg**.



# ILUNION CONTACT CENTER BPO

Desde sus plataformas de atención telefónica ubicadas en Madrid, Barcelona, Sevilla, Cáceres, Badajoz y Santander, en 2020 ILUNION Contact Center BPO atendió 8 millones de llamadas de urgencias y emergencias, y 13 millones de consultas de salud. La pandemia puso a la compañía en el centro de la atención sanitaria y sus empleados fueron los artífices de este esfuerzo sin precedentes. Un año récord que ha puesto en valor la importancia de su labor y compromiso, y la capacidad de una compañía experta en el servicio telefónico.



<sup>1</sup> Este indicador hace referencia a las emisiones de gases de efecto invernadero: alcance 1 y 2.

## HITOS DE NEGOCIO

■ **Cuadro de Mando Integral:** desarrollo de una herramienta que integra diferentes cuadros de mando con indicadores de negocio estratégicos, usando una solución tecnológica que permite su evolución y adaptación en el futuro.

## PREMIOS

■ **XI Premios PLATINUM:** la revista Contact Center otorga a la empresa los premios a: 'Mejor Estrategia en Retail y E-commerce para el servicio Enterprise' y 'Mejor Estrategia en Logística, Distribución y Transporte para el servicio Correos Express'.

## CERTIFICACIONES

- **ISO 27001:** ILUNION Emergencias S.A. obtiene este certificado de Seguridad de la Información, quedando así certificadas todas las plataformas.
- **'Garantía Madrid':** certificado otorgado por la Comunidad de Madrid que acredita el establecimiento de medidas frente al COVID-19.
- **'Espacios libres de COVID':** obtención del certificado otorgado por Bureau Veritas.

## CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA INCLUSIVA

### PERSONAS

**Premios a los mejores agentes:** IV edición de estos reconocimientos internos con dos nuevas categorías, 'Líder ILUNION' y 'Mejor agente COVID-19'.

**Teletrabajo y discapacidad:** elaboración, junto con Discatel y otras entidades, de una guía sobre teletrabajo y discapacidad.

**Encuestas a los empleados:** desarrollo de dos consultas, una orientada a la excelencia y otra a la valoración del teletrabajo. Gracias a la primera se han puesto en marcha proyectos como 'Me gusta mi casa' y 'Focus Coffe'.

### CLIENTES

**Servicios ad-hoc:** creación de servicios específicos de información COVID como el de 012 Comunidad de Madrid, IFEMA o Información COVID Comunitat Valenciana, entre otros. Se atendieron más de 8 millones de llamadas de urgencias y emergencias y más de 13 millones de consultas de salud, atención primaria e información COVID.

## MEDIO AMBIENTE



### ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

■ Cálculo por primera vez de la **huella de carbono** de ILUNION Contact Center BPO para los ejercicios 2019 y 2020.



### RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

■ ILUNION Emergencias ha sustituido las impresoras por otras más eficientes lo que ha permitido una **reducción del 60% del consumo de tóner**. Asimismo, ha implantado un sistema para el control de la compra de **papel** lo que motivado un descenso en el consumo de este recurso del **13%**.



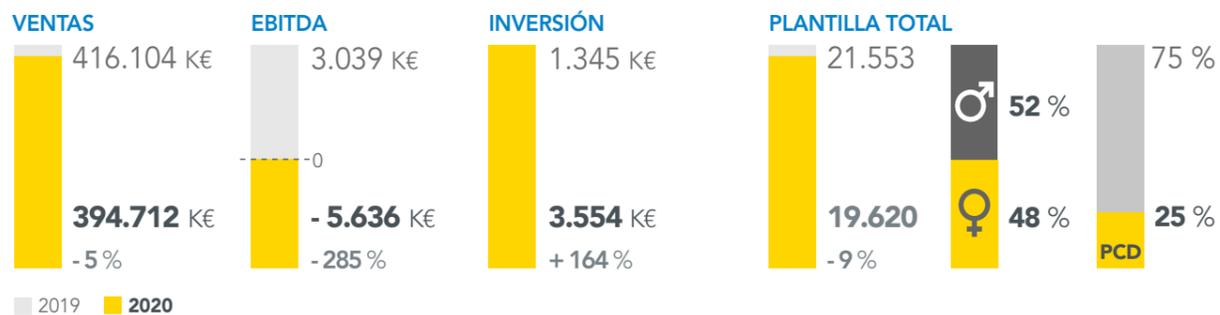
# ILUNION FACILITY SERVICES

ILUNION Facility Services ofrece servicios globales de externalización y soluciones a medida para empresas de todos los sectores. La diversidad de actividades y su vinculación a sectores muy afectados por la pandemia del COVID -19 como son el transporte, el ocio y el deporte han provocado un ejercicio 2020 marcado por la pérdida de parte de la actividad. Sin embargo, esta misma diversificación y la capacidad de ILUNION Facility Services para incrementar su propuesta de valor han permitido que las actividades de limpieza y vigilancia hayan logrado recuperar pronto su actividad y resultados. En el caso de outsourcing, la reactivación está ligada a la eliminación de las restricciones legales.



### NÚMERO DE CENTROS DE TRABAJO EN LOS QUE SE PRESTA EL SERVICIO

VIGILANCIA Y SEGURIDAD	<b>2.229</b>
LIMPIEZA	<b>5.887</b>
MANTENIMIENTO INTEGRAL	<b>493</b>
OUTSOURCING	<b>1.443</b>



<sup>1</sup> Dato correspondiente al estudio realizado en 2019.

<sup>2</sup> Este indicador hace referencia a las emisiones de gases de efecto invernadero: alcance 1, 2 y 3.

## HITOS DE NEGOCIO

- **Centro Operativo de Seguridad:** puesta en marcha del Centro Operativo de Seguridad (COS) destinado a ofrecer una nueva generación de servicios de seguridad de base tecnológica y buscando la excelencia operativa.
- **Proyecto Pretoria:** nuevo servicio de Consultoría de Seguridad que aglutina las capacidades de los Sistemas de Seguridad, Gestión de Riesgos Corporativos, Videovigilancia, Ciberseguridad e Inteligencia.

## PREMIOS

- **Calidad del servicio:** reconocimiento por parte de la Comunidad de Madrid a la calidad del servicio de limpieza y outsourcing desarrollado en sus residencias por los equipos de ILUNION Facility Services.

## CERTIFICACIONES

- **ISO 27001:** ILUNION Seguridad obtiene esta certificación de su sistema de gestión de seguridad de la información.

## CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA INCLUSIVA

### PERSONAS

**Personas con discapacidad:** se ha incentivado la contratación de vigilantes con discapacidad lo que ha permitido cerrar 2020 con 106 vigilantes con discapacidad, el 1,5% de la plantilla media del año.

**El reconocimiento de mejores prácticas en igualdad:** ILUNION CEE Limpieza y Medio Ambiente, S.A. recibió uno de los cuatros premios otorgados en la Jornada Anual de la Comisión Corporativa de Diversidad e Igualdad de ILUNION por sus talleres formativos de "Gestión de equipos Diversos" cuyo objetivo era sensibilizar sobre la salud mental y el doble estigma género-discapacidad.

**Entrevista 'Seguimiento COVID':** 316 entrevistas con los empleados que estaba en situación de ERTE o de baja por incapacidad temporal debido a la propia enfermedad, al ser personas en situación de riesgo.

**'Ahora más que nunca':** soporte a los trabajadores/as más vulnerables mediante ayudas económicas en forma de vales

canjeables por productos de alimentación y/o de higiene básica. 28 empleados recibieron vales por un importe total de 4.660 euros.

**Programa de beneficios sociales.** En 2020 se concedieron 956 ayudas cuyo importe ascendió a 106.410 euros y de las que se beneficiaron 548 personas. Las medidas abarcan ayudas terapéuticas, sanitarias, para formación y el deporte, así como ayudas para las familias.

**Unidades de apoyo:** 4.898 PCD fueron atendidas por las unidades de apoyo (equipos multiprofesionales enmarcados en los servicios de ajuste personal y social de los Centros Especiales de Empleo) para el diseño de las medidas de ajuste.

### COMUNIDAD

**Donación de alimentos:** ILUNION Facility Services zona Levante recogió 13.800 kg de alimentos que fueron donados al Banco de Alimentos de Valencia, gracias al apoyo de los empleados y de las entidades Anitin, San Benedetto y J. García Carrión.

## MEDIO AMBIENTE

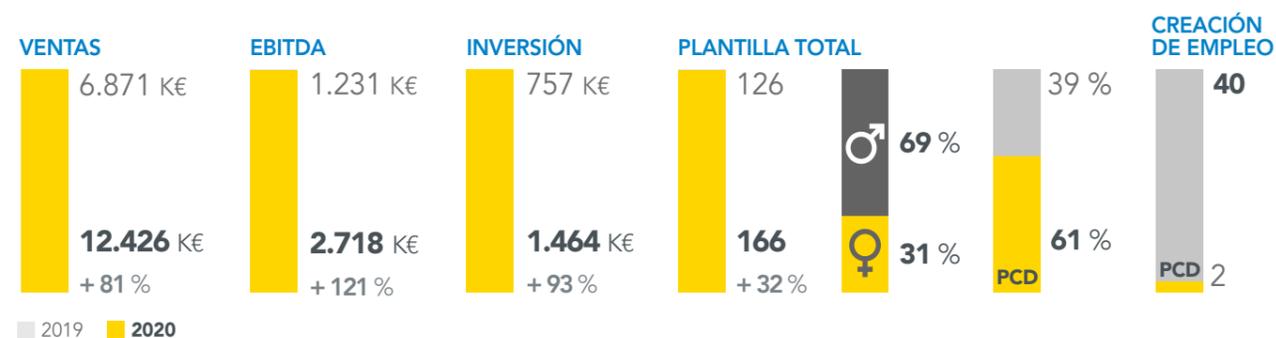


- **Verificación de la Huella de Carbono:** se ha llevado a cabo el cálculo y verificación de huella de carbono del año 2019 y 2020 en base al referencial GHG Protocol. El alcance 3 recoge las emisiones indirectas de GEI asociadas a los viajes in itinere y los viajes de negocio de empleados.



# RECYCLING4ALL

ILUNION Reciclados se ha convertido en 2020 en Recycling4all. Un proyecto destinado a ser un referente en el sector del reciclaje de residuos RAEE por ser un proyecto de Economía Circular y con un alto impacto social mediante la integración sociolaboral en el entorno rural de colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión. Recycling4all es parte de la apuesta de ILUNION por proyectos sostenibles que suman protección ambiental al retorno económico y social.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE  
**3,8 / 5**

CONSUMO ENERGÍA<sup>1</sup>  
(kWh/Tn RAEE gestionadas)  
**84,5**

CONSUMO AGUA<sup>2</sup>  
(m<sup>3</sup>/ Tn RAEE gestionadas)  
**0,1**

EMISIONES GEI<sup>3</sup>  
(Tn CO<sub>2</sub> eq/ Tn RAEE gestionadas)  
**0,02**

1 Alcance: Planta La Bañeza  
2 Alcance: Planta La Bañeza  
3 Este indicador hace referencia a las emisiones de gases de efecto invernadero: alcance 1 y 2.

## HITOS DE NEGOCIO

- **Recycling4all:** se constituye la sociedad Recycling4all participada en un 75% por ILUNION y en un 25% por Repsol Impacto Social. La nueva empresa integra los activos logísticos y plantas de tratamiento con los que contaba ILUNION. Como resultado, Recycling4all está presente en toda la cadena de valor del negocio: recogida, transporte, clasificación, almacenaje, tratamiento, reutilización y valorización de los residuos RAEE.
- **Nueva línea de tratamiento:** construcción de una nave para almacenamiento y la instalación de una nueva línea de tratamiento de PAE/GAE con máquina fragmentadora en La Bañeza (León).

## CERTIFICACIONES

- **Excelencia:** obtención del sello EFQM +500 otorgado por el Club de Excelencia en la Gestión.
- **'Óptima Castilla y León':** distintivo dirigido al reconocimiento de la promoción y la gestión de la igualdad de género en el ámbito laboral.

## CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA INCLUSIVA

### PERSONAS

**Creación de empleo:** con la adquisición de la planta de reciclaje de Campo Real (Madrid), el proyecto ha incorporado a 24 nuevas personas. Además, se han creado otros 16 nuevos puestos de trabajo, 7 en la planta de reciclaje de León y 9 en los operadores logísticos.

**Satisfacción interna:** el indicador de satisfacción de los empleados en 2020 ha sido de 3,66 sobre una puntuación máxima de 4

### COMUNIDAD

**Premios Reto ONCE Innova Emprendedores:** colaboración en la entrega de estos reconocimientos aportando el material reciclado para la elaboración de los propios trofeos y participando en el vídeo introductorio.

## MEDIO AMBIENTE



### ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

- Estudio del **consumo de los motores** en cuanto a paradas y arranques, y sus ciclos de vida.
- **Sustitución de las carretillas** por modelos más eficientes y menos contaminantes
- Uso de **paneles solares** térmicos para la producción de agua caliente sanitaria.



### ECONOMÍA CIRCULAR

- Reincorporación de **14.200 toneladas de materias primas al mercado**, dando cumplimiento a los objetivos de valorización exigidos en el Real Decreto 110/2015 de 20 de febrero sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónico

## SOBRE ESTE INFORME

El Informe de Valor Compartido 2020 de ILUNION tiene el objetivo de trasladar a los grupos de interés de la compañía un retrato breve pero completo, inteligible y fidedigno de su desempeño en los aspectos de su estrategia y gestión relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa y la Sostenibilidad. Para ello, se ha realizado una selección de los indicadores y hechos clave del ejercicio, acompañada de información que permite comprender el modelo de gobierno y negocio del Grupo, así como el contexto operativo en el que este se ha desarrollado.

### PERFIL DE CONTENIDOS

El alcance de la información contenida en este Informe de Valor Compartido 2020 hace referencia a Grupo ILUNION, S.L. y sus sociedades dependientes.

Para conocer en mayor profundidad todos estos aspectos se recomienda consultar los estados consolidados de información no financiera de la ONCE y la Fundación ONCE, elaborados de acuerdo a la **Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de**

**Información no Financiera y Diversidad** y que incluyen el estado de información no financiera y diversidad de ILUNION. Dichos estados han sido verificados por una firma de auditoría independiente.

ILUNION es la marca del grupo de sociedades dependiente de estas organizaciones, que son sus accionistas. ONCE, Fundación ONCE e ILUNION constituyen el Grupo Social ONCE.

### MATERIALIDAD

ILUNION realizó un análisis de materialidad en 2019 destinado a fijar la agenda de la sostenibilidad para el Grupo hasta el cierre de su Plan Director de RSC 2018-2021.

Para su desarrollo, en primer lugar, se configuró, mediante un proceso de investigación y entrevistas internas, una lista de asuntos relacionados con la sostenibilidad relevantes para ILUNION. Estos asuntos se sometieron a la valoración de **270 personas** representantes de sus diferentes grupos de interés que completaron un cuestionario a tal fin. Finalmente, ILUNION obtuvo una lista de **11 asuntos clave** que reflejan los principales demandas e intereses de sus stakeholders.

La irrupción de la pandemia del COVID-19 hizo necesario realizar un **ejercicio de actualización** que preservara su vigencia y utilidad. Con este objetivo, se analizaron los **planes de contingencia**, los **informes de actividad mensuales de los negocios** y el nuevo **Plan Estratégico 2020-2023** con su planteamiento de doble escenario de recuperación. Finalmente, como ejercicio de contraste de las conclusiones obtenidas de los análisis anteriores, se realizaron **6 entrevistas a directivos** que representaban áreas de gestión y negocio claves para el Grupo.

Como resultado de este ejercicio se ha concluido que todos los asuntos han mantenido su relevancia si bien ha variado el orden de prioridades. A lo largo de este Informe de Valor Compartido 2020 se ha ofrecido información sobre todos ellos.

#### PRIORIDAD ESTRATÉGICA

- 01 Compromiso con la discapacidad
- 02 Inclusión y Discapacidad como elementos diferenciadores frente a competidores
- 03 Respeto a los Derechos Humanos
- 04 ILUNION como promotor de la economía inclusiva
- 05 Accesibilidad universal
- 06 Transmisión de valores y compromiso social a los trabajadores

#### PRIORIDAD ALTA

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

