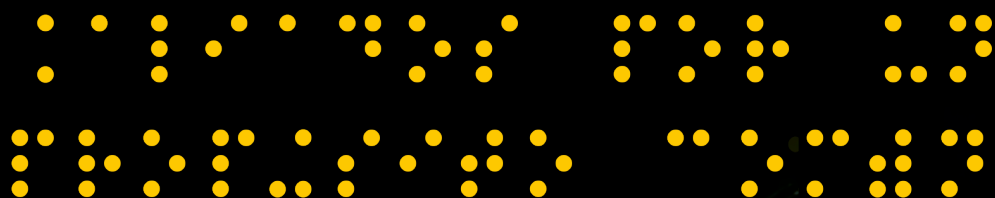


INFORME
PARA CLIENTES
ILUNION



Aliados por un propósito común



Hemos realizado este informe pensando en los clientes ILUNION, en vosotros. Queremos agradecer la confianza que nos demostráis cada día y compartir con vosotros el resultado de todo lo que estamos construyendo juntos.

Porque cuando cada uno de vosotros elige ILUNION, está haciendo posible nuestro propósito

‘Construir un mundo mejor con todos incluidos’.

Un propósito, que ahora también es vuestro.

Sabemos que no es posible avanzar en el camino del cambio positivo que estamos dibujando si vamos solos, por eso, estamos generando **un movimiento de “aliados para el cambio” que se unan a trabajar por este propósito común.**

Si os sumáis los 28.000 clientes ILUNION, podemos conseguir juntos un efecto multiplicador que genere un impacto mucho mayor.

Este primer Informe a nuestros clientes, aliados, es un punto de inflexión en nuestro modelo de relación, un punto y seguido en el que arranca un modelo de colaboración, diálogo, cercanía y transparencia.

Este Informe es una iniciativa que se va a ir consolidando en el tiempo, como **una herramienta de comunicación** con vosotros y en la que compartimos nuestros datos de impacto positivo, ambiental y social, además de las iniciativas y proyectos en los que estáis contribuyendo.



Pero, también, vamos a invitaros a participar en diferentes iniciativas como:

- ▶ Paneles de diálogo sobre temas específicos y de interés común.
- ▶ Proyectos de voluntariado.
- ▶ Workshops de co-creación de nuevos proyectos.
- ▶ Jornadas de puertas abiertas en nuestras empresas: Hoteles, Lavanderías y Centros de trabajo ILUNION.

Queremos que vosotros, nuestros clientes, nos conozcáis mejor y nos elijáis **por nuestro compromiso social**, por **impulsar valores de responsabilidad y sostenibilidad** en toda nuestra cadena de valor y por la profesionalidad de nuestro trabajo.

Nuestro compromiso no acaba en cada una de nuestras empresas y centros de trabajo, sino que llega a todas las personas y empresas que forman parte de nuestra cadena de relaciones y de valor a nivel nacional e internacional. Debemos ser coherentes con estos criterios y con nuestro propósito para poder generar una cadena de buenas prácticas en positivo.

Queremos inspirar **un movimiento de cambio social positivo junto a nuestros Aliados**. Que allí donde haya una empresa ILUNION: una lavandería, un hotel, una oficina, una residencia, haya un lugar de encuentro y una palanca de transformación local.

En ILUNION demostramos que hay otra forma de ser empresa y queremos seguir creciendo, mejorando y ofreciendo lo mejor a nuestros clientes. Por eso, damos este paso.

Trabajamos cada día para seguir construyendo un mundo más humano y un futuro más justo y sostenible para todas las personas. Contamos contigo.

Gracias por hacerlo posible.



Sostenibilidad Ambiental



La sostenibilidad ambiental en ILUNION está cimentada en **el cuidado y la protección del medioambiente**, y se articula en torno a **seis ejes estratégicos**, alineados con los principales impactos de nuestra actividad, además de contar con un plan de despliegue en cada una de las compañías del Grupo. Para nosotros, nuestro crecimiento económico y progreso social van de la mano del compromiso con la gestión medioambiental responsables.



GESTIÓN AMBIENTAL

*% empresas con certificados ambientales	75%
*Inversión en proyectos ambientales	+20M €



ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO

*% Energía renovable consumida respecto al total de energía	7,4%
**Reducción consumo de energía (GWh) / Facturación (M€)	↓5,3%
**Reducción de la huella de carbono	↓7,7%
*Reducción de emisiones en los desplazamientos al trabajo	↓7,8%



AGUA

**Reducción consumo de agua (m ³) / Facturación (M€)	↓10,4%
--	---------------



ECONOMÍA CIRCULAR

Reducción plásticos de un sólo uso	↓321 Tn
	↓1.000 Tn CO₂ evitadas
Desperdicio alimentario (Alimentos salvados)	↓17,4 Tn
	44,2 Tn CO₂ evitadas

*Datos correspondientes al año 2022

** Reducción en 2022 respecto al año base (Año 2019)



OBJETIVOS Y COMPROMISOS

- Reducir un 30% las emisiones de CO₂ para 2025 y alcanzar la neutralidad en carbono en 2040.
- Consumir electricidad 100% renovable en nuestras instalaciones.
- Cálculo de huella hídrica y plan de gestión responsable del agua.
- Desarrollo de un plan de circularidad.
- Identificación de los impactos y dependencia de la biodiversidad.
- Implantación de un programa de protección y conservación de la biodiversidad.



GESTIÓN AMBIENTAL, NUESTRO COMPROMISO CON LA NATURALEZA

La gestión responsable de nuestros principales impactos ambientales esté recogida en una serie de **ejes estratégicos** y un **plan de gestión medioambientalmente responsable** que se despliega en cada una de las empresas de la compañía. Esa gestión se articula en torno a la Política de Medio Ambiente y Lucha Contra el cambio Climático, nuestro marco de referencia para establecer las principales directrices y prioridades.



ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO, LA DESCARBONIZACIÓN COMO EJE CENTRAL

Nuestro propósito se basa en **contribuir a desarrollar una economía más verde y baja en carbono**, por ello, estamos desarrollando una **estrategia de descarbonización** centrada en las energías renovables, la implantación de medidas de eficiencia energética, el impulso de la movilidad sostenible, así como en un **plan de acción climática para toda nuestra cadena de valor**.



— Plan de despliegue de energía fotovoltaica

Contamos con un plan de despliegue de energía fotovoltaica para autoabastecimiento.

De hecho, más del 40% de nuestras plantas industriales y hoteles cuentan con instalaciones de energía fotovoltaica para autoabastecimiento.



Lavandería Textil Rental (León)

A partir de 2024 toda la energía eléctrica consumida en nuestras instalaciones procederá de fuentes de energía renovable.



— BREEAM, la sostenibilidad ambiental garantizada en nuestros edificios

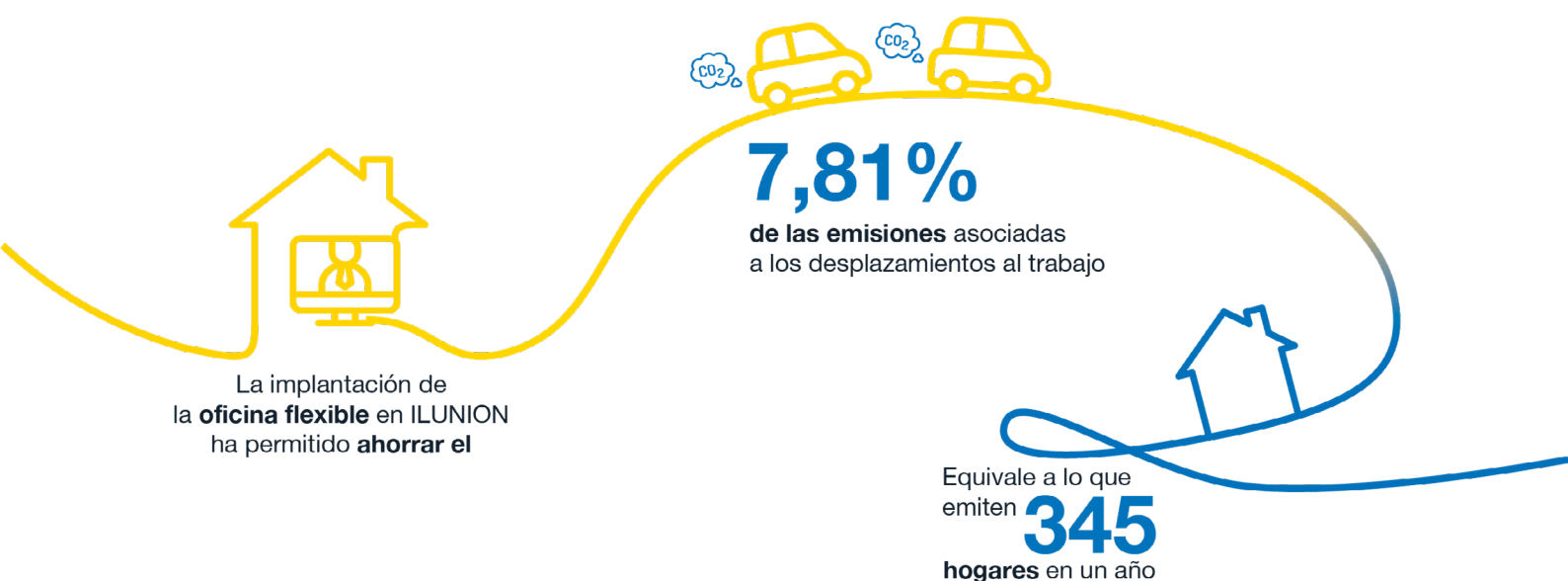
Hemos preparado una hoja de ruta para conseguir que nuestros edificios tengan un mejor comportamiento medioambiental. Por ello, a lo largo de 2023 hemos llevado a cabo la evaluación y **certificación BREEAM, certificado de construcción sostenible** (*Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology*), el método de evaluación y certificación de la sostenibilidad en la edificación técnicamente más avanzado, **en cinco de nuestros hoteles**: Atrium, Barcelona, Islantilla, Málaga y San Mamés. Una vez superado el desafío inicial, nuestro objetivo es conseguir certificar el **resto de los hoteles de la cadena durante 2024**.



— Movilidad sostenible

Queremos hacer de ILUNION una compañía referente en movilidad sostenible y accesible para inspirar un cambio social y ambiental positivo. Para minimizar el impacto ambiental asociado a la movilidad, en 2023 hemos aprobado una **Política y un Plan de Movilidad Sostenible que se estructura en torno a cuatro ejes de actuación: empleados, negocio (instalaciones, flota y proveedores), clientes y comunidad, con la accesibilidad como piedra angular**.

En cuanto a la **movilidad de los empleados**, la implantación de la oficina flexible ha permitido reducir el **7,81% de las emisiones** asociadas a los desplazamientos a los centros de trabajo.



— Emisiones de alcance 3

Nuestra visión es transformar nuestra cadena de valor para reducir nuestra huella climática e incorporar al plan de descarbonización la medición y reducción de las emisiones de alcance 3. A lo largo de 2023, cuatro empresas del grupo -ILUNION Lavanderías, ILUNION Hotels, ILUNION Facility Services e ILUNION Reciclados- **han medido su mapa de emisiones de alcance 3**. Esto supone un gran cambio en nuestra estrategia de descarbonización, ya que el mapa de “emisiones indirectas” se incorpora a nuestros criterios y prioridades para llegar a ser neutrales en carbono.

Para minimizar estas emisiones estamos desplegando un plan de acción con nuestros proveedores (aliados) para poder abordar estos retos de manera conjunta.

— Absorción de emisiones

Hemos puesto en marcha Bosque ILUNION, una iniciativa de compensación de emisiones de CO₂, centrada en la reforestación y la regeneración forestal. La creación del bosque ha generado 15 puestos de trabajo en Caminomorisco (Cáceres) y permitirá la absorción de 13.514 toneladas de CO₂ hasta el año 2072. Esto supone la captura de 270 Tn CO₂ anuales.



Bosque ILUNION (Caminomorisco, Cáceres)





En colaboración con Lenovo y ClimeCo, hemos compensado todas las emisiones generadas por el parque informático de ILUNION IT Servicios (72,5 Tn CO₂) a lo largo de su vida útil lo que incluye la fabricación, el transporte y su uso durante 5 años.

Para aquellas emisiones que no podemos reducir, procederemos a su neutralización a través de proyectos de absorción de carbono basados en la naturaleza, como la reforestación o la restauración de ecosistemas.

— La descarbonización vinculada a los objetos de retribución variable

Desde el año 2024, el cumplimiento de los objetivos anuales de reducción de emisiones formará parte de la retribución variable de los miembros del Comité de Dirección de ILUNION Lavanderías, la compañía que aglutina más del 80% de las emisiones del Grupo.



USO RESPONSABLE DEL AGUA

El **agua** es un **recurso indispensable** para algunas de las compañías de ILUNION. Por ello, nuestras principales líneas de acción están centradas en la innovación de nuestros **procesos para minimizar el consumo de agua** e incluso **reciclarla**. Conscientes de la problemática, hemos establecido como objetivo a 2024 **el cálculo de la huella hídrica** de las empresas con mayor consumo de agua, así como la elaboración de un plan de gestión responsable del agua.



ECONOMÍA Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Cada una de las empresas de ILUNION, en su ámbito de acción, trabaja de forma activa para **promover un uso responsable de los recursos y ser más eficientes**. Estamos trabajando en la elaboración de un **plan corporativo de circularidad** para integrar pautas de planificación, consumo, producción y compromiso circular en la estrategia de negocio de ILUNION.



Uno de nuestros focos y objetivos en circularidad es reducir al máximo el **desperdicio de alimentos**. Por ello, y gracias a nuestra alianza con Too Good To Go en los negocios de ILUNION Hotels e ILUNION Retail, hemos conseguido salvar más de 17.400 Kg de comida que han evitado la emisión de 44,2 Tn de CO₂ en los dos últimos años.

En cuanto a la gestión de **residuos**, nos comprometemos a **minimizar su producción y reducir** al máximo su **eliminación en vertedero**. Por ello, en ILUNION Lavanderías hemos puesto en marcha un **plan de gestión integral de residuos**, así como un **proyecto piloto para la digitalización de la gestión** en seis plantas -Cuenca, Guadalajara, Fuenlabrada, Madrid, Mejorada y Segovia- con el objetivo de ampliarlo al resto de instalaciones a lo largo de 2024.

Además, en 2023 hemos reducido el consumo de plásticos de un solo uso en más de 321.000 Kg evitando la emisión de 1.000 Tn de CO₂. Esto ha sido posible gracias a las distintas actuaciones implementadas en los negocios de lavanderías (proyecto Plastic Off cuyo objetivo final es la eliminación del plástico del proceso de expedición para 2024) y hoteles (sustitución de plástico por materiales biodegradables, retornables y productos a granel).



BIODIVERSIDAD

Tras la elaboración del **Plan Director de Sostenibilidad de ILUNION 2023-2027**, hemos fortalecido nuestro compromiso con la biodiversidad y nos hemos marcado como objetivo **la implantación de un programa de protección y conservación de la biodiversidad alineado con nuestro plan de descarbonización**.

Recientemente, nos hemos **adherido al Pacto por la Biodiversidad y el Capital Natural**. Además, estamos avanzando en la **identificación de los impactos y dependencias de la biodiversidad**. A lo largo del 2024 en adelante nos vamos a centrar en el impulso de proyectos “Nature Positive”, relacionados con la reparación y regeneración de ecosistemas naturales. Este es nuestro horizonte.

[*Más información sobre el compromiso de ILUNION con la biodiversidad](#)



Sostenibilidad Social



El eje de nuestra sostenibilidad social comprende, por una parte, a nuestras personas, y por otra a nuestra sociedad y comunidad. Nuestro objetivo es conseguir **que la presencia de nuestras empresas genere un valor añadido más allá de nuestros negocios**, tanto para la sociedad, como para las comunidades locales en las que estamos presentes. Para desplegar nuestra estrategia y garantizar que esta llegue hasta nuestros clientes, nos apoyamos en nuestro **grupo de trabajo clúster de impacto social**, desde el que abordamos los proyectos y acompañamos a nuestras empresas.



PERSONAS

% Personas con discapacidad en plantilla	42,8%
% Mujeres	50,5%
% Personas mayores de 50 años en plantilla	61%
Nº de personas víctimas de violencia de género	119
Nº Trabajadores de colectivos de difícil inserción	5.772



COMUNIDAD

Nº proyectos en comunidades locales	14
Nº de participantes en proyectos en comunidades locales	724



SOCIEDAD

Nº proyectos de acción social y voluntariado	83
Nº beneficiarios de la acción social	22.004
Inversión en acción social	973.625€

*Datos desde 2022 al primer semestre de 2023



Durante 2023 hemos trabajado en proyectos con impacto social a nivel interno y en las comunidades locales, así como en la definición de un cuadro de mando para medir nuestra contribución con los ODS.

SELLOS Y CERTIFICACIONES

- Certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsable).
- Certificado DIE (Distintivo de Igualdad en la Empresa).
- Certificado Top Employers.
- Sello “Empowering Women’s Talent” by Equipos y Talento.
- Carta de la Diversidad 2023 - 2025.



PERSONAS, NUESTRO VALOR EN EL CENTRO

— La diversidad como valor diferencial en ILUNION

La diversidad es una variable estratégica en ILUNION, tanto en la gestión interna de las personas, como en la relación con nuestros grupos de interés. Cuando hablamos de diversidad nos referimos esencialmente a las cinco variables fundamentales de género, edad, diversidad funcional, origen etnocultural y orientación sexual. Pero en ILUNION incluimos como una de nuestras variables de diversidad, la que se refiere a personas procedentes de colectivos vulnerables como un enfoque estratégico en el que estamos centrados desde hace muchos años y que es nuestra razón de ser.

Muchas de nuestras empresas cuentan con mapas de diversidad y, sobre todo, con un modelo de gestión desde la diversidad basado en el valor de la equidad, es decir, desde la “genuinidad” de cada una de nuestras personas. Asimismo, todas nuestras empresas disponen de un plan de igualdad y comités que trabajan en la prevención y atención a posibles situaciones de acoso en el entorno laboral.

— Unidades de Apoyo, nuestros gestores de la inclusión

Nuestro modelo de negocio no sería posible sin las **Unidades de Apoyo**, que son una herramienta esencial para la integración laboral de las personas con discapacidad. El equipo está compuesto por **362 monitores y 191 profesionales técnicos** con alta cualificación en el ámbito psicosocial (psicólogos, educadores y trabajadores sociales, principalmente).

Los equipos que trabajan en ILUNION en las Unidades de Apoyo son referentes de proximidad y confianza para los empleados de la compañía. Con una actitud proactiva y comprometidos al máximo con nuestro propósito, durante el 2023 se han realizado un total de **260.496 medidas de ajuste social y personal**, de las que se han beneficiado un total de **23.125 personas**.

El objetivo de las Unidades de Apoyo es facilitar y favorecer la integración sociolaboral de las personas con discapacidad en su puesto de trabajo, además de fomentar su autonomía personal y social, así como el respeto al principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, colectivos especialmente desfavorecidos, y a la diversidad.

[*Más información sobre las Unidades de Apoyo de ILUNION](#)



— Formando “changemakers”

La formación es fundamental para entender bien lo que significa la sostenibilidad, por eso durante el año 2023, hemos formado a todos **los comités de dirección y equipos directivos de las empresas ILUNION** para que sean gestores y embajadores de la sostenibilidad como palanca de activación del propósito de ILUNION y, al mismo tiempo como agentes del cambio que supone este modelo. Igualmente, se han formado en sostenibilidad **312 trabajadores**. En el 2024 y siguientes vamos a continuar con un plan de formación de sostenibilidad para nuestros equipos de profesionales en las diferentes empresas de ILUNION, convirtiendo a nuestros empleados en changemakers.

— Salud y bienestar, cuidando a nuestras personas

La salud y el bienestar de nuestras personas es una máxima para ILUNION. Algunas de nuestras empresas cuentan con un Plan de Bienestar y Salud que tiene la finalidad de impulsar y promover conductas saludables que contribuyan al cuidado integral de las personas, convirtiéndolas en protagonistas de su propio bienestar. Además de dichos planes, existen muchos otros proyectos entre los que destacamos:

▶ Servicio médico

Disponemos de **atención médica** en nuestro edificio de Torre ILUNION con consulta diaria disponible. Además, ofrecemos otras actividades como servicio de nutricionista, fisioterapia y pilates.

▶ Semana de la salud y el bienestar

Se celebra con carácter anual y promueve numerosas actividades como **talleres de nutrición, mindfulness, defensa personal o entrenamiento físico** entre otros. Asimismo, destacan otras acciones en algunas empresas del grupo, como ofrecer fruta de manera diaria y gratuita, o promover una alimentación sana y equilibrada en los comedores con el objetivo de crear hábitos saludables entre nuestras personas.





— Programa de Ayuda al Empleado (#PAE)

La salud mental es tan importante como la física, por eso contamos con el Programa de Ayuda al Empleado (#PAE), que es un **servicio de asesoramiento psicológico, anónimo y confidencial**, para ayudar a nuestras personas, y a sus familias, a resolver y gestionar aquellas situaciones complicadas que estén afectándoles emocionalmente en su día a día, ya sean de ámbito personal o profesional. Durante 2023 se ha ofrecido asesoramiento psicológico a 846 trabajadores. Además, se han impartido talleres de sensibilización para la prevención y el cuidado de la salud mental al que han asistido 476 personas.

► Proyecto DiscWork

En ILUNION queremos ir más allá de la inserción laboral integrando a personas trabajadoras con gran discapacidad a través de su proyecto DiscWork. Este servicio brinda apoyo en actividades básicas en el entorno laboral no vinculadas directamente con su trabajo pero que sí tienen un impacto sobre el mismo si no son atendidas. Dichas actividades son propias de la vida diaria, tales como dar apoyo para comer, beber, ir al baño, etc.

Este servicio se presta en el horario y el entorno laboral en oficinas centrales de Torre ILUNION. Nuestro proyecto DiscWork, pionero en España, se implantó en 2018. En 2023 se ha facilitado este acompañamiento a **10 personas**.





ESTAMOS CONTIGO

¿Quieres disfrutar de este servicio?
Escríbenos aquí:

discwork@gen.ilunion.com



COMUNIDAD EN POSITIVO

— Proyecto Community

En ILUNION queremos impulsar una transformación positiva en las comunidades en las que estamos presentes, llevando nuestro propósito el de “Construir un mundo mejor con todos incluidos” a todos nuestros centros de trabajo, plantas de producción y hoteles y a sus entornos locales.

Ser **referentes de impacto social** supone establecer una relación de diálogo y cercanía con los grupos de interés locales, conocer la realidad y las necesidades de la comunidad local y sentir vínculo de pertenencia común. Mantenemos **un rol activo en el servicio a la comunidad** buscando soluciones desde la co-creación.

Queremos ser **palanca de transformación inspirando los valores de sostenibilidad e inclusión** que nos mueven internamente e influir de manera positiva en la cultura de la comunidad participando activamente.



Nuestro proyecto Community celebra una jornada en la que abrimos las puertas de nuestros negocios para que nuestros vecinos y grupos de interés locales puedan conocernos. Es una oportunidad muy valiosa de conocer su realidad y de compartir la nuestra, de acercarnos a sus necesidades y construir proyectos comunes. En 2023 se han realizado 14 Community Days en Hoteles y Lavanderías, y en 2024 desplegaremos esta iniciativa en el resto de las compañías.

— Proyecto Raíces

El Proyecto RAÍCES es una iniciativa de ILUNION Contact Center BPO que pretende impulsar la **generación de empleo en pequeños municipios**, acercando así la inclusión laboral al ámbito rural. Este proyecto arrancó en marzo de 2023 con la inauguración de los CRACs (Centros Regionales de Atención al Cliente) de Jaraíz de la Vera y Miajadas, en los que se ha ofrecido empleo a **21 personas** de dichas poblaciones, todas ellas con discapacidad.

Gracias al Proyecto Raíces se pueden incorporar al mercado laboral **personas que sufren una doble desconexión**, tanto por residir en pequeñas localidades alejadas de los grandes núcleos urbanos con escasas oportunidades laborales, como por ser personas con discapacidad que refieren problemas de movilidad y desplazamiento al centro de trabajo, o por formar parte de colectivos vulnerables.



SOCIEDAD, CONSTRUYENDO UN MUNDO MEJOR CON TODOS INCLUIDOS

— Acción social en ILUNION

En el 2023 se ha aprobado la **Política de Acción Social de ILUNION** por el Comité de dirección. En ella, se define el concepto y el enfoque de la acción social en ILUNION, así como los criterios objetivos que rigen nuestras iniciativas y proyectos.

La acción social en ILUNION **impulsa, canaliza, y desarrolla las iniciativas solidarias** de nuestras personas **con una finalidad social**. Abarca todas aquellas actividades voluntarias en las que se involucran las empresas de ILUNION. Se trata de iniciativas de carácter altruista a través de las cuales ponemos a disposición recursos humanos, técnicos, económicos o materiales, con la finalidad de ayudar a colectivos vulnerables en situaciones de crisis humanitarias o de emergencia de cualquier índole.



Las empresas de ILUNION han realizado **más de 80 acciones sociales** en 2022 y el primer semestre de 2023, en las que han participado casi **5.000 personas** y han beneficiado a más de **22.000 personas**. Las donaciones realizadas han ascendido a casi **975.000€** y han abarcado diversos ámbitos, como la ayuda humanitaria, el medioambiente, la salud, la educación y la inclusión social.



Entre los proyectos más importantes de acción social de ILUNION queremos destacar, de manera especial, **la solidaridad de nuestras empresas con el pueblo ucraniano**, ya que **ILUNION Hotels** cedió habitaciones y espacios de distintos hoteles para acoger a los refugiados, manteniendo hoy en día esta cooperación. Desde **ILUNION Servicios Industriales** se apoyó con donaciones de alimentos, productos de higiene personal y medicamentos. Y, a su vez, **ILUNION Lavanderías** colaboró con la donación de material textil para diferentes usos.

Otra de nuestras iniciativas más reseñables es nuestra colaboración anual a lo largo del mes de diciembre en el proyecto **“Reyes Magos de Verdad”**. A través de dicha iniciativa, desde todas las empresas de ILUNION se promueve la participación de nuestras personas para hacer **un regalo a niños, personas mayores y personas con discapacidad** en situación de vulnerabilidad.



Además, llevamos a cabo la cesión de **alojamiento a personas sin hogar**, colaboramos con **asociaciones de animales** donando materiales usados, como mantas, toallas y colchonetas, y participamos en **labores de reforestación y recogida de residuos**, etc.

Gracias a la acción social en ILUNION, contribuimos directamente con el ODS 1 (fin de la pobreza), el ODS 2 (hambre cero), el ODS 3 (salud y bienestar), el ODS 5 (igualdad de género) y el ODS 10 (reducción de las desigualdades).

— El Voluntariado Corporativo

En el 2023 se ha aprobado la **Política de Voluntariado Corporativo** de ILUNION por el Comité de dirección. En ella, se define el concepto y su enfoque en ILUNION, así como los criterios objetivos y el procedimiento que va a regir nuestro Programa de voluntariado corporativo a partir de 2024.

Dicho programa es un **catalizador de proyectos sociales y ambientales**, alineados con nuestros valores, que refuerzan nuestro compromiso social **a través de la solidaridad de nuestras personas**, contribuyendo a crear una sociedad más justa e inclusiva. Este programa está dirigido igualmente a los aliados de ILUNION que quieran contribuir, así como a sus familiares.

Asimismo, persigue otros objetivos específicos como **afianzar el vínculo con las comunidades locales, fomentar el diálogo y la escucha, establecer alianzas con entidades sociales, e impulsar iniciativas alineadas con los ODS** correspondientes: ODS 10 (reducción de las desigualdades), 11 (ciudades y comunidades sostenibles) y 17 (alianzas para el logro de los objetivos).

Los beneficios internos que esperamos alcanzar gracias al voluntariado corporativo son: la mejora del clima laboral, el compromiso, el orgullo de pertenencia, las competencias, los valores, la sensibilización, la empatía, el diálogo, la confianza y la reputación de la empresa y su plantilla.

El modelo de gobernanza que establece nuestra política de voluntariado ha puesto en marcha un grupo de trabajo y una oficina técnica que es la encargada de definir y poner en marcha los proyectos conforme a tres ejes: social, medioambiental y de educación. Dicha oficina también realizará el seguimiento y evolución del número de participantes en los proyectos planteados, así como la monitorización de los resultados.



— Medición del impacto social de ILUNION

En ILUNION consideramos fundamental **la medición para poder basarnos en datos que aporten objetividad** y nos ayuden a mejorar en la gestión y a poder comunicar lo que hacemos con total transparencia a nuestros grupos de interés. Uno de los grandes proyectos en los que estamos involucrados es **la definición de nuestra propia metodología de medición de impacto social**, basada en la aplicación de metodologías ya existentes, como SROI (Social Return On Investment) o VSI (Valor Social Integrado).

ILUNION Hotels va a presentar en el 2024 **su Informe de Impacto Social** centrado en la creación de valor social para tres grupos de interés: **empleados, clientes y comunidad local**. Un trabajo que está realizando junto a la Fundación SERES. A lo largo del 2024 publicaremos nuestro Informe de impacto social, apoyado en **indicadores de creación de valor para todos nuestros grupos de interés**. Estamos trabajando con organizaciones e instituciones referentes en modelos de medición de impacto social como la ya mencionada Fundación SERES o CODESPA.

— Nuestra contribución con los ODS

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, plasmados en la Agenda 2030, son un nuevo contrato social global que no deja a nadie atrás. Dichos objetivos, y sus 169 metas asociadas, son una guía para identificar el impacto social, económico y medioambiental de nuestras empresas. Desde ILUNION asumimos el reto como un compromiso y, por eso, hemos definido los ODS prioritarios para la compañía siguiendo las directrices de la Guía para la acción empresarial en los ODS (SDG Compass).

El impacto de la actividad empresarial de ILUNION se centra en los ODS 8 y 10 que constituyen el foco de nuestro negocio y nuestro propósito. Crear empleo de calidad para las personas que más difícil lo tienen en nuestra sociedad es la razón de ser nuestras empresas. Por eso, todo lo que hacemos gira en torno a estos dos ODS y sus metas. Sin embargo, entendemos como fundamentales, aspectos muy relacionados con algunos de los ODS que consideramos como emergentes, pero que ya son protagonistas de esta evolución de la compañía hacia la sostenibilidad. Esto quiere decir que los ODS 6-7-11-12-13-16 y 17 cobran una enorme importancia en la estrategia presente y futura de ILUNION.





Para conocer en profundidad cuál es nuestro impacto en los ODS y monitorizar nuestra evolución, **hemos elaborado un cuadro de mando con KPI específicos asociados a cada ODS**. Para desarrollar esta herramienta de medición, el área de Ética, Sostenibilidad y Alianzas de ILUNION, se apoyó en un clúster interno formado por un grupo de personas, representantes de algunas de las empresas del Grupo.

La metodología de trabajo establecida se basó en la **recopilación de información relacionada con el desempeño de nuestra actividad vinculada a los ODS**, a través de documentos como el Informe Global de los ODS, el Informe País, la plataforma de Pacto Mundial, o Guía para la acción empresarial en los ODS (SDG Compass). Posteriormente, **se definieron los KPI específicos que se iban a medir** y, tras una puesta en común, se hizo llegar el cuadro de mando a las empresas para que aportasen los datos solicitados. Estas cifras se reportan anualmente y el área de Ética, Sostenibilidad y Alianzas se encarga del seguimiento y comparativa de las mismas.



Buen Gobierno



En ILUNION entendemos que el Buen Gobierno es **gobernar para la empresa y para sus stakeholders** (clientes, proveedores, empleados, comunidad local, sociedad), con visión a largo plazo y pensando en la continuidad de la empresa en el futuro.

El Buen Gobierno corporativo se apoya en los principios de legalidad, voluntariedad y transparencia.

En ILUNION, centramos nuestro trabajo relacionado con el Buen Gobierno en los siguientes aspectos: La relación con los grupos de interés, la gestión de nuestra cadena de suministro de manera responsable, el cumplimiento normativo (compliance), la gestión de riesgos ESG, los Derechos Humanos y los criterios de inversión responsable y sostenible.



POLÍTICAS Y CERTIFICACIONES EFQM

Nº Políticas aprobadas 2023	9
Nº empresas EFQM +400	3
Nº empresas EFQM +500	1
Nº empresas EFQM +600	4

— Nuestras políticas como indicador de Buen Gobierno

Las políticas se convierten en un indicador de gestión desde la perspectiva del Buen Gobierno Corporativo, no solo porque establecen un marco normativo interno y unos procedimientos claros para todas las empresas y profesionales de la compañía, sino porque también son un elemento de transparencia y de comunicación con nuestros grupos de interés.



Solo en el 2023 y 2024, se han aprobado y/o actualizado 9 políticas que establecen procedimientos y criterios de regulación interna y que son las siguientes, todas ellas estarán publicadas en nuestra web:

- ▶ Política de relación con los Grupos de Interés.
- ▶ Política de Alianzas.
- ▶ Política de Acción social.
- ▶ Política de Voluntariado Corporativo.
- ▶ Política de Derechos Humanos.
- ▶ Política de Premios y Reconocimientos.
- ▶ Política de Movilidad sostenible.
- ▶ Política de Compras responsable y sostenible.
- ▶ Política de viajes y desplazamientos.

— Un modelo de gestión basado en la Excelencia

Desde 2014, ILUNION ha incorporado el **modelo de excelencia en la gestión de EFQM**. Este modelo establece unos exigentes estándares de gestión basados en la excelencia en estrategia, en la ejecución y en la medición de resultados. El modelo EFQM **incorpora también la sostenibilidad como un aspecto fundamental y estratégico**.

Este reconocido estándar internacional refrenda aún más el compromiso de ILUNION con la calidad en el servicio a nuestros clientes y el esfuerzo por la innovación y la mejora continua.

Todas las empresas ILUNION se rigen por el modelo EFQM. ILUNION cuenta con **3 empresas con sello EFQM +400** (ILUNION Vida Sénior, ILUNION Contact Center BPO, ILUNION IT Services) **1 sello EFQM +500** (ILUNION Retail) y **4 sellos +600**, (Centro Corporativo, ILUNION Hotels, ILUNION Lavanderías e ILUNION Reciclados).



— El modelo de relación con los Grupos de Interés

En ILUNION entendemos que la sostenibilidad comienza desde **la escucha a los grupos de interés**. Este es nuestro punto de partida inicial para sentar las bases sólidas de la integración de la sostenibilidad como estrategia. Nuestro objetivo es **augmentar la frecuencia y la calidad del diálogo** con vosotros, con nuestros grupos de interés, para construir **relaciones a largo plazo y basadas en la confianza**.

Tenemos una **política de relación con los Grupos de Interés** que define nuestro modelo de relación y establece un procedimiento. Nuestra metodología de diálogo hace un seguimiento de los canales por medio de los cuales nos comunicamos y de la frecuencia del diálogo con cada grupo para identificar cuáles son los temas relevantes para cada uno ellos en su relación con ILUNION.

Hemos desarrollado internamente una herramienta específica, la “**ILUNION Stakeholders App**”, una aplicación a disposición de todas las empresas de ILUNION que permite **registrar la información conforme a nuestro modelo de relación**: canales, frecuencia y temas de diálogo para establecer planes de acción a medida para cada grupo de interés.

— Nuestra propia metodología de materialidad

La materialidad cobra cada vez más relevancia en la definición de las estrategias empresariales, no solo por normativa, tal y como establece la nueva directiva europea de sostenibilidad, la CSRD, sino también porque es un modelo que integra las expectativas y requerimientos de los grupos de interés en la estrategia.

En ILUNION hemos definido nuestra propia metodología de materialidad para que cubra lo que establece nuestra política de relación con los grupos de interés y los requerimientos del modelo EFQM que incorpora la percepción de los grupos de interés de ILUNION como un input fundamental de la gestión. Además, por supuesto, de la doble materialidad, financiera y de impacto, conforme a lo que establece la CSRD y los nuevos estándares ESRS.

ILUNION Hotels, explica de esta manera tan sencilla, el proceso del análisis de materialidad, que además en su caso, fue liderado por el Consejero Delegado de la compañía.

[*Más información sobre el Modelo de Materialidad de ILUNION Hotels](#)



— Las Alianzas, Aliados por un propósito común

Las alianzas en ILUNION tienen un papel fundamental para poder hacer realidad el propósito de “Construir un mundo mejor con todos incluidos”. Entendemos las alianzas como una suma de voluntades y acciones que construyan nuevos proyectos en base a nuestro propósito, de manera que se convierta en un propósito común.

Ser una compañía que escucha, **abierta al diálogo y la colaboración** supone **fomentar las alianzas** para lograr el propósito de ILUNION y los objetivos de sostenibilidad. Cada alianza es una oportunidad de ir de la mano de aliados para ‘**construir un mundo mejor con todos incluidos**’.

La colaboración con la Administración Pública y con las principales asociaciones de los sectores de actividad de nuestras empresas, resulta fundamental para poder ser agentes de cambio y transformación en el ecosistema.

Las alianzas son **fruto de la interacción con los diferentes grupos de interés** del entorno de relación de ILUNION. Queremos, por tanto, liderar y fomentar un ecosistema donde son necesarios los siguientes aspectos:

- ▶ La proactividad para generar oportunidades estando siempre **abiertos al diálogo y a la escucha** de las necesidades de la comunidad local y la sociedad.
- ▶ La participación en diferentes **iniciativas locales y globales**.
- ▶ La colaboración con entidades, asociaciones, instituciones que compartan valores y objetivos.
- ▶ La comunicación para que la acciones sean altavoz e impulso de buenas prácticas.

Desde ILUNION hemos definido nuestras alianzas y las prioridades de actuación de las mismas, todas ellas contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



— Nuestro compromiso con los Derechos Humanos, #ILUNION4HumanRights

El proyecto #ILUNION4HumanRights, representa el compromiso público de ILUNION de velar por la protección de los Derechos Humanos en toda la cadena de valor. Esto se refleja en nuestra Política de Derechos Humanos, aprobada por el Comité de Dirección en noviembre de 2023, que se ha definido siguiendo los criterios que establece la directiva europea en materia de debida diligencia en Derechos Humanos. Este documento establece los criterios fundamentales por los que se rige ILUNION para el conocimiento y protección de los derechos humanos por parte de sus empleados y de sus grupos de interés.

Esta iniciativa que nace de la política tiene varias fases de implementación. La primera de ellas consiste en la **formación interna para los empleados** y la modificación de los procedimientos internos, como la política de compras o la Due Diligence, conforme a los **criterios de debida diligencia en materia de Derechos Humanos**.

En lo relativo a la formación, se ha definido a medida de la realidad de las empresas y profesionales de ILUNION. Se compone de un módulo general y cinco píldoras formativas en las áreas de compras, personas, seguridad y vigilancia, hoteles y el ámbito sociosanitario.



La segunda fase se dirige a la gestión de los riesgos en materia de Derechos Humanos y, la tercera, al trabajo de difusión y comunicación con nuestros grupos de interés, clientes, proveedores y sociedad.

[* Más información sobre el proyecto #ILUNION4HumanRights](#)

- ▶ [ILUNION presenta el proyecto #ILUNION4HumanRights, el compromiso de la compañía con los derechos humanos](#)
- ▶ [Vídeo - #ILUNION4HumanRights](#)



— Una cadena de valor responsable y sostenible

El compromiso de ILUNION con la responsabilidad, la sostenibilidad y la excelencia se extiende a toda nuestra cadena de valor, trasciende las paredes de nuestras empresas y centros de trabajo. Por esta razón, en el 2023 aprobamos **nuestra política de compras responsable y sostenible** para generar un impacto positivo en todos los entornos en los que operamos y establecer un marco global para el control de los recursos y la gestión de los riesgos resultantes de las actividades de compra.

Nuestro propósito de construir un mundo mejor con todos incluidos precisa de aliados que nos ayuden y compartan nuestros valores, por eso es fundamental que nuestros proveedores nos acompañen en este camino y, al mismo tiempo, impulsar la integración de criterios ASG en las empresas con las que colaboramos y que forman parte de nuestra cadena de suministro.

El **objetivo** de la política de compras responsable y sostenible de ILUNION es que **los criterios de compra del Grupo estén basados en principios de ética, transparencia e integridad** en la relación con los proveedores, en la evaluación de riesgo de la cadena de suministro y en la incorporación de criterios sociales y medioambientales a la gestión de las compras, garantizando en todo caso un equilibrio entre idoneidad técnica, calidad y precio.

ILUNION está desplegando su modelo de **homologación y gestión de proveedores a través de la herramienta de gestión de riesgos “GoSupply”**, conforme a criterios: generales, de seguridad financiera, Operacionales y de prevención de riesgos y calidad, de Compliance, Sostenibilidad ASG y Ciberseguridad.

Nuestros criterios de compra también están relacionados con un **nuevo modelo de relación con nuestros proveedores**, en el que les llamamos **Aliados** para impulsar un cambio social positivo. Las empresas de ILUNION están dando pasos en este modelo de relación cada vez más cercano. ILUNION Hotels ya ha celebrado dos jornadas de diálogo con sus proveedores en las que se han compartido retos comunes y se ha dado voz a sus iniciativas.

[*Más información sobre la Jornada de proveedores de ILUNION Hotels:](#)

- ▶ [Soziable - ILUNION Hotels celebra su II Jornada de Proveedores](#)
- ▶ [Europa Press - ILUNION Hotels reúne a sus proveedores en una jornada centrada en el propósito, la sostenibilidad y las alianzas](#)



— La incorporación de los riesgos ESG

La gestión de riesgos forma parte de la estrategia de ILUNION y se lidera y coordina desde el Comité de Riesgos y el área de riesgos y auditoría interna.

A la gestión de los riesgos legales, financieros y operativos, hemos añadido en el 2023, el **mapa de los riesgos climáticos de ILUNION**, siguiendo las recomendaciones del TCFD, desde un enfoque bottom-up que ha analizado los riesgos y oportunidades relacionadas con el clima de cada una de las empresas y de los sectores en los que operamos. El siguiente paso será hacer **un análisis de impacto financiero de los riesgos climáticos**.

En **2024** vamos a continuar ampliando nuestro mapa de riesgos incorporando **riesgos sociales**, poniendo foco en los Derechos Humanos y en riesgos vinculados a la ética y al buen gobierno corporativo.

— Inversión y finanzas sostenibles

A lo largo de **2024**, se publicará la **Política de Inversión de ILUNION**, conforme a criterios de responsabilidad y sostenibilidad. Los criterios ambientales, sociales y de buen gobierno configuran nuestro modelo de inversión estableciendo las **prioridades que generen un mayor impacto positivo en los tres ejes**, así como marcando las líneas rojas en la inversión.

Desde el departamento financiero de ILUNION se está trabajando con diferentes fondos de inversión de impacto para avanzar en proyectos sociales y ambientales de nuestras empresas.

Es reseñable y muy importante también la **incorporación de los criterios ESG a los procesos de Due Diligence** y a todas las operaciones de compra y adquisición de compañías, así como a cualquier suelo o valoración de proyectos, teniendo en cuenta su impactos sociales y ambientales a largo plazo.

— La Ética en ILUNION

La Ética cobra un sentido fundamental en ILUNION, convirtiéndose en la base sobre la que se asienta la sostenibilidad. **La sostenibilidad** puede tener varios enfoques, pero cuando **se basa y se construye sobre la ética** cobra un sentido diferente que le confiere un **poder transformador** que trata de convertir a la empresa en una **organización excelente y virtuosa**. Nuestro objetivo es **fomentar una verdadera cultura ética** que haga de ILUNION una verdadera escuela de valores para sus personas.



Participación, diálogo y apertura al entorno

PLATAFORMAS A LAS QUE PERTENECEMOS



Gracias

