

**ILUNION Contact  
Center, S.A. (Sociedad  
Unipersonal)**

Cuentas anuales del  
ejercicio terminado el  
31 de diciembre de 2022 e  
informe de gestión, junto con el  
informe de auditoría independiente

## INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

Al accionista único de ILUNION Contact Center, S.A. (Sociedad Unipersonal):

---

### Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales de ILUNION Contact Center, S.A. (Sociedad Unipersonal) (la Sociedad), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2022, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Sociedad a 31 de diciembre de 2022, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la Nota 2.1 de la memoria) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

---

### Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales* de nuestro informe.

Somos independientes de la Sociedad de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

---

### Aspectos más relevantes de la auditoría

Los aspectos más relevantes de la auditoría son aquellos que, según nuestro juicio profesional, han sido considerados como los riesgos de incorrección material más significativos en nuestra auditoría de las cuentas anuales del periodo actual. Estos riesgos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esos riesgos.

## Reconocimiento de ingresos

### Descripción

Tal y como se indica en la Nota 1 de la memoria del ejercicio 2022 adjunta, los ingresos de la Sociedad se corresponden, fundamentalmente, la realización de todas aquellas acciones de marketing a través del teléfono como son promociones, ventas, sondeos, encuestas y estudios de mercado.

Los ingresos por prestación de servicios del ejercicio 2022 ascienden a 37.674 miles de euros, siendo el importe pendiente de cobro 10.554 miles de euros al 31 de diciembre de 2022.

El reconocimiento de estos ingresos, bajo las condiciones y términos normales de la Sociedad, si bien no resulta complejo, se compone de un alto volumen de transacciones de importe reducido, existiendo el riesgo de que los ingresos por los citados servicios sean reconocidos sin haberse cumplido los requisitos para su devengo.

Este hecho, unido a la significatividad del volumen de ingresos en las cuentas anuales de la Sociedad, motiva que los ingresos pendientes de cobro al cierre del ejercicio sean un aspecto relevante para nuestra auditoría.

### Procedimientos aplicados en la auditoría

Nuestros procedimientos de auditoría han incluido, entre otros, la revisión de las políticas contables de reconocimiento de ingresos de la Sociedad, recogidas en la Nota 4.10 de la memoria del ejercicio 2022 adjunta, con el fin de evaluar la conformidad de las citadas políticas con el marco normativo de información financiera aplicable.

Asimismo, hemos realizado pruebas sustantivas en detalle, en bases selectivas, para evaluar la corrección de la cifra de ventas, consistentes en la verificación de la correspondiente documentación soporte, en la que se incluyen facturas de venta, cobros y confirmación de terceros, al objeto de comprobar el adecuado registro de los ingresos contabilizados al cierre del ejercicio 2022.

Por último, hemos evaluado si los desgloses incluidos en las Notas 4.10 y 14.1 de la memoria adjunta resultan adecuados a lo requerido en el marco de información financiera aplicable.

---

### **Otra información: Informe de gestión**

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión del ejercicio 2022, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad y no forma parte integrante de las cuentas anuales.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales no cubre el informe de gestión. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

- a) Comprobar únicamente que el estado de información no financiera se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, a informar sobre ello.
- b) Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión con las cuentas anuales, a partir del conocimiento de la entidad obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2022 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

---

### **Responsabilidad de los administradores en relación con las cuentas anuales**

Los administradores son responsables de formular las cuentas anuales adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales, los administradores son responsables de la valoración de la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los administradores tienen intención de liquidar la sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

---

## Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales.

En el Anexo de este informe de auditoría se incluye una descripción más detallada de nuestras responsabilidades en relación con la auditoría de las cuentas anuales. Esta descripción es parte integrante de nuestro informe de auditoría.

DELOITTE, S.L.

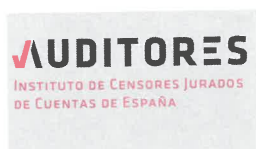
Inscrita en el R.O.A.C. nº S0692



Lucía Ortega Sande

Inscrito en el R.O.A.C. nº 23968

9 de mayo de 2023



DELOITTE, S.L.

2023 Núm. 01/23/12695

96,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Informe de auditoría de cuentas sujeto  
a la normativa de auditoría de cuentas  
española o internacional

## **Anexo de nuestro informe de auditoría**

Adicionalmente a lo incluido en nuestro informe de auditoría, en este Anexo incluimos nuestras responsabilidades respecto a la auditoría de las cuentas anuales.

---

### **Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales**

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores.
- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que la Sociedad deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

Nos comunicamos con los administradores de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Entre los riesgos significativos que han sido objeto de comunicación a los administradores de la entidad, determinamos los que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales del periodo actual y que son, en consecuencia, los riesgos considerados más significativos.

Describimos esos riesgos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO

# ILUNION Contact Center, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Cuentas Anuales del ejercicio  
terminado el 31 de diciembre de  
2022 e informe de gestión

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)

FIRMADO por: ALEJANDRO ONORO MEDRANO (NIF: 33516294G)

Version imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)

Firma válida.



## ILUNION CONTACT CENTER, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)

### BALANCE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

Euros

ACTIVO	Notas de la Memoria	31/12/2022	31/12/2021	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Notas de la Memoria	31/12/2022	31/12/2021
<b>ACTIVO NO CORRIENTE:</b>		<b>32.049.271</b>	<b>27.665.791</b>	<b>PATRIMONIO NETO:</b>		<b>34.830.743</b>	<b>33.254.825</b>
<b>Inmovilizado intangible-</b>	Nota 5	261.985	240.055	<b>FONDOS PROPIOS-</b>	Nota 9	6.000.000	6.000.000
Aplicaciones informáticas		261.985	240.055	<b>Capital-</b>		6.000.000	6.000.000
<b>Inmovilizado material-</b>	Nota 6	647.824	760.319	Capital escriturado		6.000.000	6.000.000
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		647.824	760.319	<b>Reservas-</b>	Nota 9	27.254.825	24.341.735
<b>Inversiones en empresas del Grupo y asociadas a largo plazo-</b>	Nota 16	30.487.344	26.268.006	Legal y estatutarias		1.200.000	1.200.000
Créditos a empresas		30.436.418	26.242.804	Otras reservas	Nota 3	26.054.825	23.141.735
Otros activos financieros		50.926	25.202	<b>Resultado del ejercicio</b>		1.575.918	2.913.090
<b>Inversiones financieras a largo plazo-</b>	Nota 7	52.379	52.379				
Instrumentos de patrimonio		240	240				
Otros activos financieros		52.139	52.139				
<b>Activos por impuesto diferido</b>	Nota 13	599.739	345.032	<b>PASIVO NO CORRIENTE:</b>		65.392	57.708
				Deudas a largo plazo		65.392	57.708
				<b>PASIVO CORRIENTE:</b>		8.661.373	9.082.011
<b>ACTIVO CORRIENTE:</b>		<b>11.508.237</b>	<b>14.728.753</b>	Provisiones a corto plazo	Nota 12	2.211.741	1.216.839
<b>Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar-</b>		<b>11.390.745</b>	<b>14.305.105</b>	Deudas a corto plazo	Nota 10	63.309	63.650
Clientes por ventas y prestaciones de servicios		9.443.808	11.628.570	Deudas con empresas del Grupo y asociadas a corto plazo	Notas 13 y 16	789.732	1.132.589
Clientes, empresas del Grupo y asociadas	Nota 16	1.109.585	1.711.142	<b>Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar-</b>		5.152.865	6.133.077
Otros créditos con las Administraciones Públicas	Nota 13	837.352	965.393	Proveedores		79.499	207.854
<b>Inversiones financieras a corto plazo-</b>	Nota 7	1.290	600	Proveedores, empresas del Grupo y asociadas	Nota 16	133.161	238.817
Otros activos financieros		1.290	600	Acreedores varios		2.015.481	875.154
<b>Periodificaciones a corto plazo</b>		66.747	53.286	Personal (remuneraciones pendientes de pago)		1.543.219	2.711.697
<b>Efectivo y otros activos líquidos equivalentes-</b>	Nota 8	49.455	369.762	Otras deudas con las Administraciones Públicas	Nota 13	1.381.505	2.099.555
Tesorería		49.455	369.762	<b>Periodificaciones a corto plazo</b>		443.726	535.856
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>43.557.508</b>	<b>42.394.544</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>		<b>43.557.508</b>	<b>42.394.544</b>

Las Notas 1 a 20 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante del balance al 31 de diciembre de 2022.

## ILUNION CONTACT CENTER, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)

### CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DEL EJERCICIO 2022

Euros

	Notas de la Memoria	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021
<b>Importe neto de la cifra de negocios-</b>	<b>Nota 14.1</b>	<b>37.674.401</b>	<b>49.247.675</b>
Prestaciones de servicios		37.674.401	49.247.675
<b>Aprovisionamientos-</b>		<b>(1.422.767)</b>	<b>(2.392.804)</b>
Trabajos realizados por otras empresas		(1.422.767)	(2.392.804)
<b>Otros ingresos de explotación-</b>		<b>1.353.479</b>	<b>1.517.406</b>
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		613.652	792.407
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	<b>Nota 14.2</b>	739.827	724.999
<b>Gastos de personal-</b>	<b>Nota 14.3</b>	<b>(30.403.776)</b>	<b>(39.924.630)</b>
Sueldos, salarios y asimilados		(22.785.111)	(30.495.605)
Cargas sociales		(7.618.665)	(9.429.025)
<b>Otros gastos de explotación-</b>		<b>(5.208.666)</b>	<b>(4.299.888)</b>
Servicios exteriores	<b>Nota 14.4</b>	(4.228.467)	(3.809.054)
Tributos		(45.928)	(41.973)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	<b>Notas 7 y 12</b>	(934.271)	(448.861)
<b>Amortización del inmovilizado</b>	<b>Notas 5 y 6</b>	<b>(481.084)</b>	<b>(534.396)</b>
<b>Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras</b>	<b>Nota 10</b>	<b>-</b>	<b>14.591</b>
<b>Deterioro y rdo.por enajenaciones de inmov</b>	<b>Nota 6</b>	<b>-</b>	<b>(154.085)</b>
<b>Otros resultados</b>		<b>(22.015)</b>	<b>(29.333)</b>
<b>RESULTADO DE EXPLOTACIÓN</b>		<b>1.489.572</b>	<b>3.444.536</b>
<b>Ingresos financieros:</b>	<b>Nota 14.5</b>	<b>630.089</b>	<b>453.236</b>
De empresas del Grupo y asociadas	<b>Nota 16</b>	629.830	453.236
De terceros		259	-
<b>Gastos financieros:</b>		<b>(8.504)</b>	<b>(9.876)</b>
Por deudas con terceros		(8.504)	(9.876)
<b>RESULTADO FINANCIERO</b>		<b>621.585</b>	<b>443.360</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>2.111.157</b>	<b>3.887.896</b>
Impuesto sobre Beneficios	<b>Nota 13</b>	(535.239)	(974.806)
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		<b>1.575.918</b>	<b>2.913.090</b>

Las Notas 1 a 20 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante de la cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente al ejercicio 2022.

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
 FIRMADO por: ALEJANDRO ONORO MEDRANO (NIF: 33516294G)  
 Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
**Firma válida.**

## ILUNION CONTACT CENTER, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)

### ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO DEL EJERCICIO 2022

#### A) ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS

Euros

	Notas de la Memoria	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021
<b>RESULTADO DE LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS</b>	Nota 3	1.575.918	2.913.090
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		-	-
Efecto impositivo		-	-
<b>TOTAL INGRESOS Y GASTOS IMPUTADOS DIRECTAMENTE EN EL PATRIMONIO NETO</b>		-	-
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	Nota 13.6	-	(14.591)
Efecto impositivo		-	3.648
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS A LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS</b>		-	(10.943)
<b>TOTAL INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS</b>		<b>1.575.918</b>	<b>2.902.147</b>

Las Notas 1 a 20 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante del estado de ingresos y gastos reconocidos correspondiente al ejercicio 2022.

## ILUNION CONTACT CENTER, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)

### ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO DEL EJERCICIO 2022

#### B) ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

Euros

	Capital Escriturado	Reservas	Resultado del Ejercicio	Subvenciones Donaciones y Legados Recibidos	Total
<b>SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2020</b>	<b>6.000.000</b>	<b>23.035.289</b>	<b>1.306.446</b>	<b>10.943</b>	<b>30.352.678</b>
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	2.913.090	(10.943)	2.902.147
Distribución del resultado del ejercicio anterior	-	1.306.446	(1.306.446)	-	-
<b>SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2021</b>	<b>6.000.000</b>	<b>24.341.735</b>	<b>2.913.090</b>	<b>-</b>	<b>33.254.825</b>
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	1.575.918	-	1.575.918
Distribución del resultado del ejercicio anterior	-	2.913.090	(2.913.090)	-	-
<b>SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2022</b>	<b>6.000.000</b>	<b>27.254.825</b>	<b>1.575.918</b>	<b>-</b>	<b>34.830.743</b>

Las Notas 1 a 20 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante del estado total de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio 2022.

# ILUNION CONTACT CENTER, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)

## ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO DEL EJERCICIO 2022

Euros

	Notas de la Memoria	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN:</b>		<b>4.282.208</b>	<b>5.317.980</b>
Resultado del ejercicio antes de impuestos		2.111.157	3.887.896
<b>Ajustes del resultado-</b>		<b>793.770</b>	<b>679.391</b>
Amortización del inmovilizado	Notas 5 y 6	481.084	534.396
Correcciones valorativas por deterioro	Notas 7 y 12	934.271	602.946
Imputación de subvenciones	Nota 10	-	(14.591)
Ingresos financieros	Nota 14	(630.089)	(453.236)
Gastos financieros	Nota 14	8.504	9.876
<b>Cambios en el capital corriente-</b>		<b>1.882.887</b>	<b>766.615</b>
Deudores y otras cuentas a cobrar		2.969.380	1.070.342
Otros activos corrientes		(14.151)	39.558
Acreedores y otras cuentas a pagar		(980.212)	(619.534)
Otros pasivos corrientes		(92.130)	276.249
<b>Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación-</b>		<b>(505.606)</b>	<b>(15.922)</b>
Cobros por intereses		630.089	453.236
Pagos por intereses	Nota 14	(8.504)	(9.876)
Cobros (pagos) por Impuesto sobre Beneficios	Nota 13	(1.127.191)	(459.282)
		<b>(4.609.858)</b>	<b>(5.362.350)</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:</b>		<b>(4.609.858)</b>	<b>(5.376.943)</b>
<b>Pagos por inversiones-</b>		<b>(4.219.338)</b>	<b>(5.009.047)</b>
Empresas del Grupo y asociadas		(4.219.338)	(5.009.047)
Inmovilizado intangible	Nota 5	(203.178)	(71.209)
Inmovilizado material	Nota 6	(187.342)	(296.687)
<b>Cobros por desinversiones-</b>		<b>-</b>	<b>14.593</b>
Otros activos financieros		-	14.593
		<b>7.343</b>	<b>35.089</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN:</b>		<b>7.343</b>	<b>35.089</b>
<b>Cobros y (pagos) por instrumentos de pasivo financiero-</b>		<b>7.343</b>	<b>35.089</b>
Emisión de otras deudas		7.343	35.089
		<b>(320.307)</b>	<b>(9.281)</b>
<b>AUMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES</b>			
Efectivo o equivalentes al comienzo del ejercicio	Nota 8	369.762	379.043
Efectivo o equivalentes al final del ejercicio	Nota 8	49.455	369.762

Las Notas 1 a 20 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante del estado de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio 2022.

## **ILUNION Contact Center, S.A. (Sociedad Unipersonal)**

Memoria del  
ejercicio terminado el  
31 de diciembre de 2022

### **1. Actividad de la Sociedad**

ILUNION Contact Center, S.A. (Sociedad Unipersonal) (en adelante "la Sociedad"), fue constituida el 1 de marzo de 1989 bajo la denominación de Servicios de Telemarketing, S.A., Con fecha 23 de abril de 2015 adoptó su denominación actual. Su domicilio social se encuentra en la calle Rufino González, 42-44 Madrid, donde la Sociedad tiene igualmente su domicilio fiscal, contando además con centros de trabajo en:

- Julián Camarillo, 45 (Madrid).
- Calle Santa Creu de Calafell, 105 de Sant Boi de Llobregat (Barcelona).
- Calle Isla de la Cartuja, s/n (Sevilla).

Su actividad consiste básicamente en la promoción laboral de trabajadores discapacitados mediante la realización de todas aquellas acciones de marketing a través del teléfono como son promociones, ventas, sondeos, encuestas y estudios de mercado.

Dado el elevado número de personas con discapacidad contratadas, determinados centros de trabajo de la Sociedad han sido declarados por las autoridades laborales como "Centros Especiales de Empleo". Esto conlleva diversos beneficios económicos tales como bonificaciones en las cuotas patronales de la Seguridad Social y subvenciones, concedidas por Organismos Públicos, equivalentes al 50% del salario mínimo interprofesional por los trabajadores con discapacidad en plantilla.

La Sociedad está participada en un 100% por Grupo ILUNION, S.L. (en adelante Grupo ILUNION), que se configura como la sociedad dominante última del Grupo y que de acuerdo con la legislación mercantil formula cuentas anuales consolidadas. Las cuentas anuales individuales y consolidadas de Grupo ILUNION del ejercicio 2021 fueron formuladas por sus administradores, aprobadas por la Junta de Socios el 30 de junio de 2022 y depositadas en el Registro Mercantil de Madrid. Las cuentas anuales consolidadas de Grupo ILUNION, S.L. y sus sociedades dependientes del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2022 serán formuladas por el Consejo de Administración de Grupo ILUNION, S.L. y serán depositadas, junto con el informe de gestión de dicho ejercicio y el correspondiente informe de auditoría, en el Registro Mercantil de Madrid.

### **2. Bases de presentación de las cuentas anuales**

#### ***2.1 Marco Normativo de información financiera aplicable a la Sociedad***

Estas cuentas anuales se han formulado por los Administradores mancomunados de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable a la Sociedad, que es el establecido en:

- Código de Comercio y la restante legislación mercantil.



- Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, el cual ha sido modificado por el Real Decreto 1159/2010, el Real Decreto 602/2016 y por el Real Decreto 1/2021, y sus adaptaciones sectoriales.
- Las normas de obligado cumplimiento aprobadas por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas en desarrollo del Plan General de Contabilidad y sus normas complementarias.
- El resto de la normativa contable español que resulte de aplicación.

## **2.2 Imagen fiel**

Las cuentas anuales del ejercicio 2022 han sido obtenidas de los registros contables de la Sociedad y se presentan de acuerdo con el marco normativo de información financiera que le resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables en él contenidos, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad y de los flujos de efectivo habidos durante el ejercicio.

Estas cuentas anuales, que han sido formuladas por los Administradores mancomunados de la Sociedad y se someterán a la aprobación del Accionista Único, estimándose que serán aprobadas sin modificación alguna. Por su parte, las cuentas anuales del ejercicio 2021 fueron aprobadas por el Accionista Único celebrada el 30 de junio de 2022.

En las presentes cuentas anuales se ha omitido aquella información o desgloses que, no requiriendo de detalle por su importancia cualitativa, se han considerado no materiales o que no tienen importancia relativa de acuerdo con el concepto de materialidad o importancia relativa definido en el marco conceptual del PGC.

## **2.3 Principios contables aplicados**

Los Administradores mancomunados han formulado estas cuentas anuales teniendo en consideración la totalidad de los principios y normas contables de aplicación obligatoria que tienen un efecto significativo. No existe ningún principio contable que, siendo obligatorio, haya dejado de aplicarse.

## **2.4 Comparación de la información**

La información contenida en esta memoria referida al ejercicio 2021 se presenta, exclusivamente, a efectos comparativos con la información del ejercicio 2022.

## **2.5 Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre**

En la elaboración de las cuentas anuales adjuntas se han realizado estimaciones por parte de los Administradores mancomunados de la Sociedad que están basadas en la experiencia histórica y en otros factores que se consideran razonables de acuerdo con las circunstancias actuales y que constituyen la base para establecer el valor contable de determinados activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos cuyo valor no es fácilmente determinable mediante otras fuentes. Básicamente estas estimaciones se refieren a:

- La vida útil de los activos intangibles y materiales (véanse Notas 4.1 y 4.2).
- La evaluación de posibles pérdidas por deterioro de determinados activos (véanse Notas 4.3 y 4.5).

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)  
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
Firma válida.

- La recuperabilidad de los activos por impuesto diferido y las tasas a los que tanto éstos como los pasivos por impuesto diferido serán compensados (véase Nota 4.8)
- La evaluación de provisiones y contingencias (véase Nota 4.7).

A pesar de que estas estimaciones se han realizado sobre la base de la mejor información disponible al cierre del ejercicio 2022, es posible que acontecimientos que puedan tener lugar en el futuro obliguen a modificarlas (al alza o a la baja) en los próximos ejercicios, lo que se realizaría, en su caso, de forma prospectiva.

### **2.6 Agrupación de partidas**

Determinadas partidas del balance, de la cuenta de pérdidas y ganancias, del estado de cambios en el patrimonio neto y del estado de flujos de efectivo se presentan de forma agrupada para facilitar su comprensión si bien, en la medida en que sea significativa, se ha incluido la información desagregada en las correspondientes notas de la memoria.

### **2.7 Cambios de criterios contables**

Durante el ejercicio 2022 no se han producido cambios de criterios contables significativos respecto a los criterios aplicados en el ejercicio 2021.

### **2.8 Corrección de errores**

En la elaboración de las cuentas anuales del ejercicio 2022 no se ha detectado ningún error que haya supuesto la re-expresión de los importes incluidos en las cuentas anuales de 2021.

## **3. Distribución de resultados**

La propuesta de distribución del resultado del ejercicio 2022, formulada por los Administradores mancomunados de la Sociedad y que se someterá a la aprobación de su Accionista Único, es la siguiente:

	Euros
<b>Base de reparto:</b>	
Beneficio del ejercicio	1.575.918
<b>Distribución:</b>	
A reservas voluntarias	1.575.918

En los últimos 5 años, la Sociedad no ha repartido dividendo alguno.

## **4. Normas de registro y valoración**

Los principales criterios de registro y valoración utilizados por la Sociedad en la elaboración de estas cuentas anuales son los siguientes:



#### 4.1 Inmovilizado intangible

Los activos intangibles se encuentran valorados por su precio de adquisición, minorado por la amortización acumulada y por las posibles pérdidas por deterioro de su valor, conforme al criterio indicado en la Nota 4.3.

##### *Aplicaciones informáticas*

La partida de aplicaciones informáticas incluye los importes satisfechos por la adquisición a terceros de las licencias de uso de diversos programas informáticos. Los costes de mantenimiento de las aplicaciones informáticas se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se incurren. Su amortización se realiza de forma lineal a largo de su vida útil estimada de 5 años.

#### 4.2 Inmovilizado material

Los bienes comprendidos en el inmovilizado material se hallan valorados por su precio de adquisición, y, posteriormente, se minoran por la correspondiente amortización acumulada y las pérdidas por deterioro, si las hubiera, conforme al criterio indicado en la Nota 4.3.

Los gastos de conservación y mantenimiento de los diferentes elementos que componen el inmovilizado material se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se incurren. Por el contrario, los importes invertidos en mejoras que contribuyen a aumentar la capacidad o eficiencia o a alargar la vida útil de dichos bienes se registran como mayor coste de los mismos.

La amortización de los elementos del inmovilizado material se realiza de forma lineal durante su vida útil estimada o, en el caso de aquellos bienes inseparablemente unidos a la construcción, en la duración restante del derecho de uso de superficie, si fuera menor.

Los años de vida útil estimada para los distintos elementos del inmovilizado material son los siguientes:

	Años de Vida Útil Estimada
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	5 - 15

#### 4.3 Deterioro de valor de activos intangibles y materiales

La Sociedad evalúa al cierre del ejercicio si existen indicios de deterioro de sus activos materiales e intangibles. Para ello se agrupan en unidades generadoras de efectivo y se calcula el valor recuperable de las mismas. Una unidad generadora de efectivo es la agrupación mínima de activos capaz, por sí sola, de generar flujos de caja.

El importe recuperable de una unidad generadora de efectivo es el mayor entre su valor razonable menos los costes de venta y el valor en uso. Cuando el valor contable es mayor que el importe recuperable se reconoce una pérdida en concepto de deterioro en la cuenta de pérdidas y ganancias por el importe de la diferencia. El valor en uso es el valor actual de los flujos de efectivo futuros que se espera que genere el activo o la unidad generadora de efectivo. El valor razonable se obtiene de transacciones comparables, tasaciones de expertos o técnicas similares.

Las correcciones valorativas por deterioro se revierten cuando las circunstancias que las motivaron dejan de existir. La reversión del deterioro tiene como límite el valor contable que tendría el activo en ese momento si no se hubiera reconocido previamente el correspondiente deterioro del valor y también se contabiliza en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Los Administradores mancomunados han evaluado la existencia de indicios de deterioro al cierre del ejercicio 2022 y no se han identificado indicios de deterioro.

#### 4.4 Arrendamientos operativos

La Sociedad utiliza activos en régimen de arrendamiento. Atendiendo a las condiciones establecidas en los contratos correspondientes, los citados arrendamientos han sido calificados como arrendamientos operativos ya que en ningún caso la Sociedad adquiere a través de los mismos los derechos y riesgos inherentes a la propiedad del activo arrendado.

Los gastos derivados de arrendamientos se registran en función de su devengo. En este sentido, el importe imputado a la cuenta de pérdidas y ganancias se calcula distribuyendo linealmente durante el periodo de arrendamiento las rentas fijas totales pactadas en el contrato y añadiendo en cada ejercicio a dicho importe el producido por conceptos variables.

Cualquier pago que pudiera realizarse al contratar un arrendamiento operativo se trata como un pago anticipado que se imputa a resultados a lo largo del periodo del arrendamiento.

#### 4.5 Instrumentos financieros

##### 4.5.1 Activos financieros

###### Clasificación

Los activos financieros que posee la Sociedad se clasifican en las siguientes categorías:

- a. **Activos financieros a coste amortizado:** incluye activos financieros, incluso los admitidos a negociación en un mercado organizado, para los que el Grupo mantiene la inversión con el objetivo de percibir los flujos de efectivo derivados de la ejecución del contrato, y las condiciones contractuales del activo dan lugar, en fechas especificadas, a flujos de efectivo que son únicamente cobros de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.

Con carácter general, se incluyen en esta categoría:

- i) Créditos por operaciones comerciales: originados en la venta de bienes o en la prestación de servicios por operaciones de tráfico con cobro aplazado, y
  - ii) Créditos por operaciones no comerciales: proceden de operaciones de préstamo o crédito concedidos por el Grupo cuyos cobros son de cuantía determinada o determinable.
- b. **Activos financieros a coste:** se incluyen en esta categoría las siguientes inversiones: a) instrumentos de patrimonio de empresas del Grupo, multigrupo y asociadas; b) instrumentos de patrimonio cuyo valor razonable no pueda determinarse con fiabilidad, y los derivados que tengan como subyacente a estas inversiones; c) activos financieros híbridos cuyo valor razonable no pueda estimarse de manera fiable, salvo que se cumplan los requisitos para su contabilización a coste amortizado; d) aportaciones realizadas

en contratos de cuentas en participación y similares; e) préstamos participativos con intereses de carácter contingente; f) activos financieros que deberían clasificarse en la siguiente categoría pero su valor razonable no puede estimarse de forma fiable.

#### *Valoración inicial*

Los activos financieros se registran, en términos generales, inicialmente al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de la transacción que sean directamente atribuibles. No obstante, se reconocerán en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio los costes de transacción directamente atribuibles a los activos registrados a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Asimismo, en el caso de inversiones en el patrimonio de empresas del Grupo que otorgan control sobre la sociedad dependiente, los honorarios abonados a asesores legales u otros profesionales relacionados con la adquisición de la inversión se imputan directamente a la cuenta de pérdidas y ganancias.

#### *Valoración posterior*

Los activos financieros a coste amortizado se registrarán aplicando dicho criterio de valoración imputando a la cuenta de pérdidas y ganancias los intereses devengados aplicando el método del tipo de interés efectivo.

Las inversiones clasificadas en la categoría b) anterior se valoran por su coste, minorado, en su caso, por el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro. Dichas correcciones se calculan como la diferencia entre su valor en libros y el importe recuperable, entendido éste como el mayor importe entre su valor razonable menos los costes de venta y el valor actual de los flujos de efectivo futuros derivados de la inversión. Salvo mejor evidencia del importe recuperable de las inversiones en instrumentos de patrimonio, se toma en consideración el patrimonio neto de la entidad participada, corregido por las plusvalías tácitas existentes en la fecha de la valoración, netas del efecto impositivo (incluyendo el fondo de comercio, si lo hubiera).

#### *Deterioro*

Al menos al cierre del ejercicio la Sociedad realiza un “test de deterioro” para los activos financieros que no están registrados a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias. Se considera que existe evidencia objetiva de deterioro si el importe recuperable del activo financiero es inferior a su valor en libros. En todo caso, para los instrumentos de patrimonio a valor razonable con cambios en el patrimonio neto se presumirá que existe deterioro ante una caída de un año y medio o de un 40% en su cotización, sin que se haya producido la recuperación del valor. El registro del deterioro se registra en la cuenta de pérdidas y ganancias.

La Sociedad da de baja los activos financieros cuando expiran o se han cedido los derechos sobre los flujos de efectivo del correspondiente activo financiero y se han transferido sustancialmente los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad, tales como en ventas en firme de activos, cesiones de créditos comerciales en operaciones de “factoring” en las que la empresa no retiene ningún riesgo de crédito ni de interés o las titulaciones de activos financieros en las que la empresa cedente no retiene financiaciones subordinadas ni concede ningún tipo de garantía o asume algún otro tipo de riesgo.

Por el contrario, la Sociedad no da de baja los activos financieros, y reconoce un pasivo financiero por un importe igual a la contraprestación recibida, en las cesiones de activos financieros en las que se retenga sustancialmente los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad, tales como el descuento de efectos, el “factoring con recurso”, las ventas de activos financieros con pactos de recompra a un precio fijo o al precio de venta más un interés y las titulaciones de activos financieros en las que la empresa cedente retiene

financiaciones subordinadas u otro tipo de garantías que absorben sustancialmente todas las pérdidas esperadas.

#### 4.5.2 Pasivos financieros

Los pasivos financieros asumidos o incurridos por la Sociedad se clasifican en la categoría de valoración de pasivos financieros a coste amortizado, que son aquellos débitos y partidas a pagar que tiene la Sociedad y que se han originado en la compra de bienes y servicios por operaciones de tráfico de la empresa, o aquellos que, sin tener un origen comercial, no siendo instrumentos derivados, proceden de operaciones de préstamo o crédito recibidos por la Sociedad.

Estos pasivos se valoran inicialmente al valor razonable de la contraprestación recibida, ajustada por los costes de la transacción directamente atribuibles. Con posterioridad, dichos pasivos se valoran de acuerdo con su coste amortizado.

Los activos y pasivos se presentan separadamente en el balance y únicamente se presentan por su importe neto cuando la sociedad tiene el derecho exigible a compensar los importes reconocidos y, además, tienen la intención de liquidar las cantidades por el neto o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

La Sociedad da de baja los pasivos financieros cuando se extinguen las obligaciones que los han generado.

#### 4.6 Subvenciones

Para la contabilización de las subvenciones recibidas de terceros distintos de los propietarios, la Sociedad sigue los criterios siguientes:

- a. Subvenciones de capital no reintegrables: se valoran por el valor razonable del importe o el bien concedido, en función de si son de carácter monetario o no, y se imputan a resultados en proporción a la dotación a la amortización efectuada en el periodo para los elementos subvencionados o, en su caso, cuando se produzca su enajenación o corrección valorativa por deterioro.
- b. Subvenciones de carácter reintegrables: mientras tienen el carácter de reintegrables se contabilizan como pasivos.
- c. Subvenciones de explotación: se abonan a resultados en el momento en que se conceden excepto si se destinan a financiar déficit de explotación de ejercicios futuros, en cuyo caso se imputarán en dichos ejercicios. Si se conceden para financiar gastos específicos, la imputación se realizará a medida que se devenguen los gastos financiados.

Por otra parte, las subvenciones recibidas de los socios o propietarios no constituyen ingresos, debiendo registrarse directamente en los fondos propios, independientemente del tipo de subvención del que se trate, siempre y cuando no sea reintegrable.

#### 4.7 Provisiones y contingencias

Los Administradores mancomunados de la Sociedad en la formulación de las cuentas anuales diferencian entre:

- a. Provisiones: saldos acreedores que cubren obligaciones actuales derivadas de sucesos pasados, cuya cancelación es probable que origine una salida de recursos, pero que resultan indeterminados en cuanto a su importe y/o momento de cancelación.

- b. Pasivos contingentes: obligaciones posibles surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización futura está condicionada a que ocurra, o no, uno o más eventos futuros independientes de la voluntad de la Sociedad.

Las cuentas anuales recogen todas las provisiones con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que de lo contrario. Los pasivos contingentes no se registran contablemente, sino que se informa sobre los mismos en las notas de la memoria.

Las provisiones se valoran por el valor actual de la mejor estimación posible del importe necesario para cancelar o transferir la obligación, teniendo en cuenta la información disponible sobre el suceso y sus consecuencias, y registrándose los ajustes que surjan por la actualización de dichas provisiones como un gasto financiero conforme se va devengando.

#### **4.8 Impuesto sobre Beneficios**

El gasto o ingreso por Impuesto sobre Beneficios comprende la parte relativa al gasto o ingreso por el impuesto corriente y la parte correspondiente al gasto o ingreso por impuesto diferido.

El impuesto corriente es la cantidad que la Sociedad satisface como consecuencia de las liquidaciones fiscales del impuesto sobre el beneficio relativas a un ejercicio. Las deducciones y otras ventajas fiscales en la cuota del impuesto, excluidas las retenciones y pagos a cuenta, así como las pérdidas fiscales compensables de ejercicios anteriores y aplicadas efectivamente en éste, dan lugar a un menor importe del impuesto corriente.

El gasto o el ingreso por impuesto diferido se corresponde con el reconocimiento y la cancelación de los activos y pasivos por impuesto diferido. Estos incluyen las diferencias temporarias que se identifican como aquellos importes que se prevén pagaderos o recuperables derivados de las diferencias entre los importes en libros de los activos y pasivos y su valor fiscal, así como las bases imponibles negativas pendientes de compensación y los créditos por deducciones fiscales no aplicadas fiscalmente. Dichos importes se registran aplicando a la diferencia temporaria o crédito que corresponda el tipo de gravamen al que se espera recuperarlos o liquidarlos, no se descuentan, y se clasifican como activos y pasivos no corrientes, independientemente de la fecha esperada de realización o liquidación.

En general, se reconocen pasivos por impuesto diferido para todas las diferencias temporarias imponibles. Por su parte, los activos por impuesto diferido sólo se reconocen en la medida en que se considere probable que la Sociedad vaya a disponer de ganancias fiscales futuras contra las que poder hacerlos efectivos.

Los activos y pasivos por impuesto diferido, originados por operaciones con cargos o abonos directos en cuentas de patrimonio, se contabilizan también con contrapartida en patrimonio neto.

En cada cierre contable se reconsideran los activos por impuesto diferido registrados, efectuándose las oportunas correcciones a los mismos en la medida en que existan dudas sobre su recuperación futura. Asimismo, en cada cierre se evalúan los activos por impuesto diferido no registrados en el balance y éstos son objeto de reconocimiento en la medida en que pase a ser probable su recuperación con beneficios fiscales futuros.

La Sociedad tributa bajo el Régimen Especial de Consolidación Fiscal desde el año 1996, en el grupo 31/94, como sociedad dependiente. El gasto por Impuesto sobre Sociedades se calcula teniendo en cuenta las normas aplicables por dicho régimen de tributación y conforme al artículo 46 del Código de Comercio y demás normas de desarrollo. La carga tributaria y el registro del Impuesto sobre Beneficios se realizan en función de los acuerdos jurídico-privados establecidos por las distintas empresas que forman parte del grupo fiscal. En concreto, los impuestos diferidos, activos y pasivos, como consecuencia de diferencias temporarias que se consideran recuperables o exigibles se registran en cada una de las Sociedades que los generan, y los



créditos fiscales por bases imponibles negativas y deducciones pendientes de compensar así como el resultado del impuesto corriente, se registran en Grupo ILUNION, S.L. en una cuenta acreedora o deudora con contrapartida en cada una de las sociedades integrantes del grupo de consolidación que corresponda. Esta cuenta acreedora o deudora es liquidada anualmente. Grupo ILUNION, S.L. es la única que tiene en su balance recogido el derecho o la obligación frente a la Administración Tributaria.

#### **4.9 Partidas corrientes y no corrientes**

Se consideran activos corrientes aquellos vinculados al ciclo normal de explotación que para la Sociedad es inferior a un año, y se esperan vender, consumir, realizar o liquidar en el transcurso del mismo. Asimismo, también se incluyen aquellos otros activos cuyo vencimiento, enajenación o realización se espera que se produzca en el corto plazo desde la fecha de cierre del ejercicio, así como los saldos de tesorería y otros activos equivalentes. Los activos que no cumplen estos requisitos, así como los activos por impuesto diferido, se califican como no corrientes.

Del mismo modo, son pasivos corrientes los vinculados al ciclo normal de explotación y en general todas las obligaciones cuyo vencimiento o extinción se producirá en el corto plazo. En caso contrario, se clasifican como no corrientes.

#### **4.10 Ingresos y gastos**

Los ingresos y gastos se registran cuando se produce la corriente real de bienes o servicios que los mismos representan, con independencia del momento en que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ellos.

Los ingresos ordinarios procedentes de la venta de bienes y de la prestación de servicios se valoran por el importe monetario recibido o, en su caso, por el valor razonable de la contraprestación recibida, o que se espera recibir, y que salvo evidencia en contrario será el precio acordado deducido cualquier descuento, impuestos y los intereses incorporados al nominal de los créditos. Se incluirá en la valoración de los ingresos la mejor estimación de la contraprestación variable cuando no se considera altamente probable su reversión.

El reconocimiento de los ingresos se produce cuando (o a medida que) se produce la transferencia al cliente del control sobre los bienes o servicios comprometidos.

Los ingresos reconocidos a lo largo del tiempo, por corresponder a bienes o servicios cuyo control no se transfiere en un momento del tiempo, se valoran considerando el grado de realización de la prestación a la fecha de balance, siempre y cuando se disponga de información fiable para realizar la medición del grado de realización. En caso contrario solo se reconocerán ingresos en un importe equivalente a los costes incurridos que se espera que sean razonablemente recuperados en el futuro.

Los intereses recibidos de activos financieros se reconocen utilizando el método del tipo de interés efectivo y los dividendos, cuando se declara el derecho del accionista a recibirlos. En cualquier caso, los intereses y dividendos de activos financieros devengados con posterioridad al momento de la adquisición se reconocen como ingresos en la cuenta de pérdidas y ganancias.

En relación con los dividendos recibidos, cualquier reparto de reservas disponibles se calificará como una operación de «distribución de beneficios» y, en consecuencia, originará el reconocimiento de un ingreso en el socio, siempre y cuando, desde la fecha de adquisición, la participada o cualquier sociedad del Grupo participada por esta última haya generado beneficios por un importe superior a los fondos propios que se distribuyen. El juicio sobre si se han generado beneficios por la participada se realizará atendiendo exclusivamente a los beneficios contabilizados en la cuenta de pérdidas y ganancias individual desde la fecha de adquisición, salvo que de forma indubitada el reparto con cargo a dichos beneficios deba calificarse como

una recuperación de la inversión desde la perspectiva de la entidad que recibe el dividendo. En la memoria deberá incluirse información acerca de los juicios realizados en relación con el registro de los dividendos en estos casos.

#### **4.11 Indemnizaciones por despido**

De acuerdo con la legislación mercantil vigente, la Sociedad está obligada al pago de indemnizaciones a aquellos empleados con los que, en determinadas condiciones, rescinda sus relaciones laborales. Las indemnizaciones por despido susceptibles de cuantificación razonable se registran como gasto del ejercicio en el que se crea una expectativa válida frente al trabajador afectado.

Los Administradores mancomunados estiman que no se producirán despidos de personal fijo en el futuro inmediato. No obstante, la partida de "Personal" dentro del epígrafe "Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar" del balance adjunto incluye únicamente una provisión correspondiente al importe de las indemnizaciones devengadas por el personal temporal en función de su antigüedad y salario, por un total de 196.628 euros al 31 de diciembre de 2022 (246.440 euros al 31 de diciembre de 2021).

#### **4.12 Uniones temporales de empresas**

Para la integración y contabilización de las operaciones realizadas por las uniones temporales de empresas en el balance, cuenta de pérdidas y ganancias y estado de flujos de efectivo de la Sociedad se sigue el procedimiento de integrar la parte proporcional de los saldos de las partidas del balance, de la cuenta de pérdidas y ganancias y del estado de flujos de efectivo de la unión temporal en función del porcentaje de participación de la Sociedad en la misma, una vez realizadas las homogeneizaciones temporal y valorativa correspondientes siguiendo los criterios adoptados por la Sociedad, así como la eliminación de los saldos y resultados no realizados que pudieran existir por transacciones entre la Sociedad y las uniones temporales en las que es partícipe.

#### **4.13 Operaciones con partes vinculadas**

La Sociedad realiza todas sus operaciones con vinculadas a valores de mercado. Adicionalmente, los precios de transferencia se encuentran adecuadamente soportados por lo que los Administradores mancomunados de la Sociedad consideran que no existen riesgos significativos por este aspecto de los que puedan derivarse pasivos de consideración en el futuro.

#### **4.14 Estado de flujos de efectivo**

Los flujos de efectivo son las entradas y las salidas de dinero en efectivo y sus equivalentes, es decir, las inversiones a corto plazo de gran liquidez y sin riesgo significativo de alteraciones en su valor.

Este estado informa de los movimientos de los flujos de efectivo, habidos durante el ejercicio, clasificándolos en:

- a. Flujos de efectivo por actividades de explotación: los habituales de la Sociedad, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o de financiación. A través de la partida "Ajustes del resultado" se realiza el traspaso de los cobros y pagos por intereses, el traspaso de los resultados por enajenación de inmovilizado, las correcciones de resultados generados por la Sociedad y, en general, cualquier resultado no susceptible de generar flujos de efectivo.

- b. Flujos de efectivo por actividades de inversión: los derivados de la adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos no corrientes.
- c. Flujos de efectivo por actividades de financiación: los derivados de variaciones en la deuda financiera y operaciones con accionistas.

El estado de flujos de efectivo se prepara según el método indirecto, es decir, a partir de los movimientos que se derivan de la cuenta de pérdidas y ganancias y del balance de situación y se presenta comparando dos periodos consecutivos.

#### 4.15 Elementos patrimoniales de naturaleza medioambiental

Se consideran activos de naturaleza medioambiental los bienes que son utilizados de forma duradera en la actividad de la Sociedad, cuya finalidad principal es la minimización del impacto medioambiental y la protección y mejora del medioambiente, incluyendo la reducción o eliminación de la contaminación futura.

La actividad de la Sociedad, por su naturaleza no tiene un impacto medioambiental significativo.

### 5. Inmovilizado intangible

El movimiento habido en este capítulo del balance en los ejercicios 2022 y 2021, así como la información más significativa que afecta a este epígrafe han sido los siguientes:

#### Ejercicio 2022

	Euros		
	Saldo Inicial	Altas y Dotaciones	Saldo Final
<b>Coste:</b>			
Aplicaciones informáticas	836.634	203.178	1.039.812
Total coste	836.634	203.178	1.039.812
<b>Amortización acumulada:</b>			
Aplicaciones informáticas	(596.580)	(181.247)	(777.827)
Total amortización acumulada	(596.580)	(181.247)	(777.827)
<b>Valor neto contable</b>	<b>240.055</b>		<b>261.985</b>

Las altas registradas durante el ejercicio se corresponden, principalmente, a desarrollos de aplicaciones informáticas que la Sociedad ha adquirido para su uso en su actividad diaria.



**Ejercicio 2021**

	Euros			
	Saldo Inicial	Altas y Dotaciones	Bajas Y Salidas	Saldo Final
<b>Coste:</b>				
Aplicaciones informáticas	922.925	71.209	(157.499)	836.634
Total coste	922.925	71.209	(157.499)	836.634
<b>Amortización acumulada:</b>				
Aplicaciones informáticas	(547.120)	(206.959)	157.499	(596.580)
Total amortización acumulada	(547.120)	(206.959)	157.499	(596.580)
<b>Valor neto contable</b>	<b>375.805</b>			<b>240.055</b>

El coste de las aplicaciones informáticas que están totalmente amortizadas y en uso asciende a 645.461 euros (13.166 euros al 31 de diciembre de 2021).

**6. Inmovilizado material**

El detalle y los movimientos de las distintas partidas que componen el inmovilizado material son los siguientes:

**Ejercicio 2022**

	Euros		
	Saldo Inicial	Altas y Dotaciones	Saldo Final
<b>Coste:</b>			
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	2.505.603	187.342	2.692.945
Total coste	2.505.603	187.342	2.692.945
<b>Amortización acumulada:</b>			
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(1.745.284)	(299.837)	(2.045.121)
Total amortización acumulada	(1.745.284)	(299.837)	(2.035.121)
<b>Valor neto contable</b>	<b>760.319</b>		<b>647.824</b>

### Ejercicio 2021

	Euros			
	Saldo Inicial	Altas y Dotaciones	Bajas Y Salidas	Saldo Final
<b>Coste:</b>				
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	3.466.327	296.687	(1.257.411)	2.505.603
Total coste	3.466.327	296.687	(1.257.411)	2.505.603
<b>Amortización acumulada:</b>				
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(2.521.173)	(327.437)	1.103.326	(1.745.284)
Total amortización acumulada	(2.521.173)	(327.437)	1.103.326	(1.745.284)
<b>Valor neto contable</b>	<b>945.154</b>			<b>760.319</b>

### Descripción de los principales movimientos

Las adquisiciones del ejercicio 2022 corresponden, principalmente, a la compra de equipos para procesos de información y mobiliario necesario para las instalaciones de la Sociedad.

Las adquisiciones realizadas en el ejercicio 2021 se correspondían en su totalidad a la compra de equipos para procesos de información, así como las bajas que igualmente se correspondían, principalmente, con bajas de equipos para procesos de información principalmente con la compra de equipos para el proceso de información.

### Otra información

Al cierre del ejercicio 2022 existen elementos del inmovilizado material totalmente amortizados en uso por importe de 1.393.698 euros (1.079.402 euros al cierre del ejercicio 2021) de acuerdo con el siguiente detalle:

	Euros	
	2022	2021
Otras instalaciones	306.152	306.152
Equipos para procesos de información	809.254	538.826
Mobiliario	270.820	226.952
Otro inmovilizado material	7.472	7.472
	<b>1.393.698</b>	<b>1.079.402</b>

La política de la Sociedad es formalizar pólizas de seguro para cubrir los posibles riesgos a que están sujetos los diversos elementos de su inmovilizado material. La Sociedad estima que las coberturas actuales de dichas pólizas son suficientes.

### Arrendamientos operativos

El gasto total en arrendamientos operativos en el ejercicio 2022 ha ascendido a 825.384 euros (861.931 euros en 2021) (véase Nota 14.4). Los principales activos que la Sociedad tiene arrendados mediante contratos de arrendamiento operativo al 31 de diciembre de 2022 son los siguientes:

- Oficinas en Julián Camarillo 45 de Madrid iniciado en noviembre de 2013 y con una duración de 5 años. Dicho contrato fue renovado con fecha 1 de noviembre de 2018 por un periodo de 5 años. Los gastos de

arrendamiento en el ejercicio 2022 han ascendido a 280.922 euros (227.847 euros en 2021). Las rentas pactadas se revisan anualmente en función de la variación del índice de precios al consumo.

- b. Oficinas en Santa Creu de Calafell, 105 de Sant Boi de Llobregat (Barcelona), con vencimiento inicial hasta el 31 de mayo de 2013, prorrogable anualmente. Los gastos de arrendamiento en el ejercicio 2022 han ascendido a 58.753 euros (56.541 euros en 2021).
- c. Oficinas en el Pabellón Isla Cartuja, de Sevilla, con vencimiento inicial hasta el 1 de enero de 2023, prorrogable anualmente. Los gastos de arrendamiento en el ejercicio 2022 han ascendido a 154.342 euros (144.912 euros en 2021). Las rentas pactadas se revisan anualmente en función de la variación del índice de precios al consumo.
- d. Oficinas de Rufino González 42-44 (Madrid) iniciado en febrero de 2018, contrato resuelto el 1 de febrero de 2021, en cuya fecha se formaliza un nuevo contrato con ampliación de los espacios arrendados por una duración inicial de un año, prorrogable anualmente si ninguna de las dos partes indica lo contrario. Los gastos de arrendamiento en el ejercicio 2022 han ascendido a 95.564 euros (106.169 euros en 2021).
- e. Arrendamiento de equipos informáticos para el desarrollo de su actividad por un importe de 235.803 euros (317.293 euros en 2021).

Los pagos futuros mínimos comprometidos de los contratos de arrendamiento operativo al 31 de diciembre son los siguientes:

	Euros	
	2022	2021
Hasta un año	272.501	317.749
Entre uno y cinco años	-	234.102
	<b>272.501</b>	<b>551.851</b>

## **7. Activos financieros**

### **Inversiones financieras a largo plazo**

El detalle de este epígrafe del balance al 31 de diciembre de 2022 y 2021 es el siguiente:

	Euros	
	2022	2021
Instrumentos de patrimonio	240	240
Otros activos financieros- Fianzas	52.139	52.139
<b>Total inversiones financieras a largo plazo</b>	<b>52.379</b>	<b>52.379</b>

### ***Instrumentos de patrimonio***

El saldo incluido en "Instrumentos de patrimonio" se corresponde con la adquisición en el ejercicio 2009 de participaciones sociales en la entidad Avalmadrid S.G.R., que se encuentran valoradas a coste de adquisición.

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
FIRMADO por: ALEJANDRO ONORO MEDRANO (NIF: 33516294G)  
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
Firma válida.

### **Fianzas**

Las fianzas se corresponden, principalmente, con depósitos realizados en el momento de la firma de contratos de arrendamiento operativo.

### **Información sobre la naturaleza y el nivel de riesgo procedente de los instrumentos financieros**

Las políticas de gestión de riesgos de la Sociedad son establecidas por la Dirección Financiera del Grupo ILUNION, habiendo sido aprobadas por sus Administradores mancomunados. En base a estas políticas, el Departamento Financiero de la Sociedad ha establecido una serie de procedimientos y controles que permiten identificar, medir y gestionar los riesgos derivados de la actividad con instrumentos financieros. Estas políticas establecen, entre otros, que la Sociedad no puede realizar operaciones especulativas con derivados.

Los principales riesgos a los que se expone la Sociedad son los riesgos de crédito, de mercado y de liquidez:

#### **Riesgo de crédito**

El Departamento Comercial y el Departamento Financiero establecen límites de crédito para cada uno de los clientes. Estos límites son aprobados por el Director Financiero o por el Director Gerente en función de su importe.

Mensualmente se elabora un detalle con la antigüedad de cada uno de los saldos a cobrar, que sirve de base para gestionar su cobro. Las cuentas vencidas son reclamadas mensualmente por los Departamentos Comercial y Financiero hasta que en función de su antigüedad se pasan a Asesoría Jurídica para su seguimiento y, en su caso, posterior reclamación por vía judicial.

Periódicamente se revisan los límites de crédito de todos los clientes, en especial aquellos que han tenido retrasos en los cobros. La Sociedad practica las correcciones valorativas sobre los créditos comerciales que se estiman necesarias para provisionar el riesgo de insolvencia, cubriendo los saldos de cierta antigüedad, o en los que concurren circunstancias que permiten razonablemente su consideración como de dudoso cobro.

Los movimientos habidos en dichas correcciones son los siguientes:

	Euros	
	2022	2021
Saldo inicial	186.391	310.407
Dotaciones	52.860	84.391
Reversiones	(109.131)	(208.407)
<b>Saldo final</b>	<b>130.120</b>	<b>186.391</b>

Durante el ejercicio 2022 la Sociedad ha registrado reversiones de pérdidas de créditos comerciales incobrables y deudores por valor de 4.360 euros (6.826 euros en 2021).

#### **Riesgo de mercado**

El riesgo de mercado incluye fundamentalmente el riesgo de tipo de interés.

La Sociedad estima que las variaciones que puedan surgir en los importes generados por el tipo de interés no serán significativas.

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)  
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
Firma válida.

### Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez se produce por la posibilidad de que la Sociedad no pueda disponer de fondos líquidos, o acceder a ellos, en la cuantía suficiente y el coste adecuado, para hacer frente en todo momento a sus obligaciones de pago. El objeto de la Sociedad es mantener las disponibilidades líquidas necesarias.

La Sociedad pertenece al Grupo ILUNION, S.L. cuya matriz es la encargada de gestionar la liquidez del conjunto de empresas, en este sentido no se advierte riesgo de liquidez.

### 8. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre es la siguiente:

	Euros	
	2022º	2021
Caja	771	71
Cuentas corrientes a la vista	48.684	369.691
	<b>49.455</b>	<b>369.762</b>

Las cuentas corrientes devengan el tipo de interés de mercado para este tipo de cuentas.

No existen restricciones a la disponibilidad de estos saldos.

### 9. Patrimonio Neto - Fondos Propios

#### Capital escriturado

Al 31 de diciembre de 2022 el capital social está representado por 600.000 acciones nominativas de 10 euros de valor nominal cada una, totalmente suscritas y desembolsadas. El Accionista Único de la Sociedad es Grupo ILUNION, S.L.

De acuerdo con la legislación vigente, la Sociedad figura inscrita en el Registro Mercantil como Sociedad Unipersonal, satisfaciendo todos los requisitos establecidos a tal efecto, y cumpliendo desde entonces las obligaciones derivadas de la condición de unipersonalidad. Los contratos suscritos con el accionista corresponden a las transacciones detalladas en la Nota 16.

#### Reservas

De acuerdo con la Ley de Sociedades de Capital, la Sociedad debe destinar una cifra igual al 10% del beneficio del ejercicio a la reserva legal hasta que ésta alcance, al menos, el 20% del capital social. La reserva legal podrá utilizarse para aumentar el capital en la parte de su saldo que exceda del 10% del capital ya aumentado. Salvo para la finalidad mencionada anteriormente, y mientras no supere el 20% del capital social, esta reserva sólo podrá destinarse a la compensación de pérdidas y siempre que no existan otras reservas disponibles suficientes para este fin.

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 la reserva legal se encontraba íntegramente constituida.

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)  
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
Firma válida.

## 10. Subvenciones recibidas

Al 31 de diciembre de 2022 la Sociedad registra en el epígrafe “Deudas a corto plazo” un importe de 63.309 euros de subvenciones con carácter reintegrable (63.650 euros a 31 de diciembre de 2021).

## 11. Información sobre el periodo medio de pago a proveedores. Disposición final segunda de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre

En la Sociedad, las facturas no se pagan al vencimiento exacto, sino que existe un calendario de pago a proveedores en virtud del cual la mayor parte de los pagos se realizan en días fijos de cada mes, por tanto, puede suceder también que en algún caso el pago se exceda del plazo legal, teniendo en cuenta las circunstancias comunes a los usos habituales del comercio

A continuación, se detalla la información requerida por la Disposición adicional tercera de la Ley 15/2010, de 5 de julio (modificada a través de la Disposición final segunda de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre) preparada conforme a la Resolución del ICAC de 29 de enero de 2016, sobre la información a incorporar en la memoria de las cuentas anuales en relación con el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales:

	Días	
	2022	2021
Periodo medio de pago a proveedores	41	36
Ratio de operaciones pagadas	40	35
Ratio de operaciones pendientes de pago	52	72

	Euros	
	2022	2021
Total pagos realizados	5.464.087	5.203.093
Total pagos pendientes	337.122	220.492
Pagos realizados en menos de 60 días	4.310.345	No aplica
Porcentaje de los pagos realizados menores a 60 días	79%	No aplica

	Días
	2022
Facturas registradas	3.053
Facturas registradas pagadas en un plazo menor a 60 días	2.224
Porcentaje de las facturas pagadas en un plazo menor a 60 días	73%

Conforme a dicha resolución, para el cálculo del período medio de pago a proveedores se han tenido en cuenta las operaciones comerciales correspondientes a la entrega de bienes o prestaciones de servicios devengadas en el ejercicio.

Se consideran proveedores, a los exclusivos efectos de dar la información prevista en esta Resolución, a los acreedores comerciales por deudas con suministradores de bienes o servicios, incluidos en las partidas “Proveedores”, “Proveedores, empresas del Grupo y asociadas” y “Acreedores varios” del pasivo corriente del balance.

Se entiende por “Periodo medio de pago a proveedores” el plazo que transcurre desde la entrega de los bienes o la prestación de los servicios a cargo del proveedor y el pago material de la operación.

El plazo máximo legal de pago aplicable a la Sociedad en el ejercicio es de 30 días, excepto que se acuerde con el proveedor un plazo superior, que no excederá en todo caso el de 60 días.

## **12. Provisiones**

El detalle de provisiones a largo plazo al 31 de diciembre es el siguiente:

	Euros	
	2022	2021
<b>A largo plazo:</b>		
Provisión para otras operaciones comerciales	2.211.741	1.216.839
<b>Total a largo plazo</b>	<b>2.211.741</b>	<b>1.216.839</b>

Las provisiones registradas se corresponden, principalmente, con la estimación realizada por la Sociedad para atender las responsabilidades asumidas en contratos comerciales con vencimiento en el corto plazo. Durante el ejercicio 2022 la Sociedad ha registrado la dotación de esta provisión por un importe de 1.106.861 euros registrados en el epígrafe “Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales” de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (579.703 euros en el ejercicio 2021).

Adicionalmente, se ha llevado a cabo una reversión por este mismo concepto por un importe de 111.959 euros registrada en el epígrafe “Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales” de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta.

## **13. Situación fiscal**

El detalle de los saldos relativos a activos fiscales y pasivos fiscales al 31 de diciembre es el siguiente:

	Euros	
	2022	2021
Activos por impuesto diferido	599.739	345.032
Otros créditos con Administraciones Públicas:		
Subvenciones (Nota 14.2)	837.352	666.448
Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)	-	298.945
<b>Total otros créditos con las Administraciones Públicas</b>	<b>837.352</b>	<b>965.393</b>
<b>Total activos con Administraciones Públicas</b>	<b>1.437.091</b>	<b>1.310.425</b>
IVA	560.519	1.146.673
IRPF	128.462	130.150
Seguridad Social	682.010	822.732
Otros conceptos	10.514	-
<b>Total otras deudas con las Administraciones Públicas</b>	<b>1.381.505</b>	<b>2.099.555</b>
<b>Total pasivos con Administraciones Públicas</b>	<b>1.381.505</b>	<b>2.099.555</b>



### 13.1 Conciliación del resultado contable y la base imponible fiscal

La conciliación entre el resultado del ejercicio y la base imponible (resultado fiscal) del Impuesto sobre Sociedades es la siguiente:

	Euros	
	2022	2021
Resultado antes de impuestos	2.111.157	3.887.896
Diferencias permanentes:		
Aumentos	71.626	91.333
Disminuciones	(42.684)	(80.203)
Diferencias temporarias:		
Aumentos-	1.194.062	665.044
Disminuciones-	(175.236)	(55.302)
<b>Base Imponible (Resultado Fiscal)</b>	<b>3.158.925</b>	<b>4.508.768</b>
Impuesto bruto devengado (25%)	789.732	1.127.191
<b>Deudas con empresas del Grupo y asociadas a corto plazo (Nota 16)</b>	<b>789.732</b>	<b>1.127.191</b>

Las diferencias permanentes se corresponden principalmente con la eliminación de resultados contables de las UTES y la integración de las bases imponibles de estas en proporción a su participación.

Los aumentos de la base imponible por diferencias temporarias se corresponden principalmente con las provisiones comerciales dotadas durante el ejercicio 2022 no deducibles fiscalmente.

Asimismo, durante el ejercicio 2013 entró en vigor la Ley 16/2012, de 27 de diciembre, en el que se modificó el límite anual máximo de deducción correspondiente a la amortización del inmovilizado intangible y material en los periodos impositivos iniciados en 2013 y 2014, fijándolo en el 70% de la amortización que hubiera sido fiscalmente deducible de dicho inmovilizado. La amortización fiscal que no fue objeto de deducción por superar el límite del 70% de la amortización contable fiscalmente deducible del año, se deduce linealmente desde 2015 en los periodos impositivos que concluyan en los 10 años inmediatos y sucesivos, y que ha supuesto una reducción de la base imponible de 2022 y 2021 de 10.971 euros en cada uno de los años. El resto de las disminuciones a la base imponible por diferencias temporarias se corresponden, principalmente, con reversiones en el ejercicio 2022 de provisiones dotadas en ejercicios anteriores.

### 13.2 Conciliación entre el resultado contable y el gasto por Impuesto sobre Sociedades

La conciliación entre el resultado contable y el gasto por Impuesto sobre Sociedades es la siguiente:

	Euros	
	2022	2021
Resultado del ejercicio antes de impuestos	2.111.157	3.887.896
Diferencias permanentes	28.942	11.130
Resultado contable ajustado	2.140.099	3.899.026
Carga impositiva teórica (25%)	535.024	974.756
Ajustes a la imposición directa	215	50
<b>Gasto por el Impuesto sobre Beneficios reflejado en la cuenta de resultados</b>	<b>535.239</b>	<b>974.806</b>



### 13.3 Desglose del gasto por Impuesto sobre Sociedades

El desglose del gasto por Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2022 y 2021 es el siguiente:

	Euros	
	2022	2021
Impuesto corriente	789.731	1.127.191
Variación de impuestos diferidos	(254.707)	(152.435)
Ajustes a la imposición directa	215	50
<b>Gasto por el Impuesto sobre Beneficios reflejado en la cuenta de resultados</b>	<b>535.239</b>	<b>974.806</b>

### 13.4 Bases imponibles y deducciones

La Sociedad no tiene bases imponibles ni deducciones pendientes de compensación de ejercicios anteriores a consolidación fiscal.

### 13.5 Grupo de Consolidación fiscal en el Impuesto sobre Sociedades

Tal y como se indica en la Nota 4.8, la Sociedad tributa por el Impuesto sobre Sociedades bajo el Régimen Especial de Consolidación Fiscal desde el año 1996, en el grupo 31/94, siendo GRUPO ILUNION, S.L. la sociedad dominante del Grupo. El gasto por Impuesto sobre Beneficios se calcula teniendo en cuenta las normas aplicables, que vienen reguladas en la Ley 27/2014 de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades Capítulo VI del Título VII.

Los activos y pasivos surgidos por diferencias temporarias en el Impuesto de Sociedades son recogidos en el balance de cada filial, y GRUPO ILUNION, S.L. es la que registra los créditos fiscales generados por bases imponibles negativas pendientes de compensar y deducciones pendientes de aplicar, generándose una cuenta deudora o acreedora de cada Sociedad con GRUPO ILUNION, S.L. en función del saldo resultante, que es liquidable periódicamente.

El saldo acreedor de la Sociedad con Grupo ILUNION, S.L. al 31 de diciembre de 2022 es 789.732 euros (véase Nota 16), que se liquidará durante el ejercicio 2023. Asimismo, durante el presente ejercicio ha sido liquidado el saldo acreedor que quedó pendiente al 31 de diciembre de 2021 y que ascendía a 1.127.191 euros (véase Nota 16).

### 13.6 Activos y pasivos por impuestos diferidos

El detalle y los movimientos de las distintas partidas que componen los activos y pasivos por impuestos diferidos son los siguientes:

	Euros			
	Saldo Inicial	Variaciones Reflejadas en		Saldo Final
		Patrimonio Neto	Pérdidas y Ganancias	
<b>Ejercicio 2022:</b>				
Activos por impuesto diferido- Limitación a la deducibilidad fiscal amortización 2013 y 2014	8.227	-	(2.743)	5.484
Deterioros y provisiones	336.805	-	257.450	594.255
<b>Total activos por impuesto diferido</b>	<b>345.032</b>	<b>-</b>	<b>254.707</b>	<b>599.739</b>
<b>Ejercicio 2021:</b>				
Activos por impuesto diferido- Limitación a la deducibilidad fiscal amortización 2013 y 2014	10.970	-	(2.743)	8.227
Deterioros y provisiones	181.626	-	155.179	336.805
<b>Total activos por impuesto diferido</b>	<b>192.596</b>	<b>-</b>	<b>152.436</b>	<b>345.032</b>
Pasivos por impuesto diferido- Pasivos por diferencias temporarias- Subvenciones	(3.648)	3.648	-	-
<b>Total pasivos por impuesto diferido</b>	<b>(3.648)</b>	<b>3.648</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### 13.7 Ejercicios pendientes de comprobación y actuaciones inspectoras

Según establece la legislación vigente, los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años. Al cierre del ejercicio 2022 la Sociedad tiene abiertos a inspección los ejercicios 4 últimos ejercicios del impuesto sobre sociedades y los 4 últimos ejercicios para los demás impuestos que le son de aplicación. Los administradores de la Sociedad consideran que se han practicado adecuadamente las liquidaciones de los mencionados impuestos, por lo que, aún en caso de que surgieran discrepancias en la interpretación normativa vigente por el tratamiento fiscal otorgado a las operaciones, los eventuales pasivos resultantes, en caso de materializarse, no afectarían de manera significativa a las presentes cuentas anuales

## 14. Ingresos y gastos

### 14.1 Importe neto de la cifra de negocios

La distribución del importe neto de la cifra de negocios de la Sociedad es la siguiente:

	Euros	
	2022	2021
Prestaciones de servicios a empresas del Grupo (Nota 16)	5.212.981	3.720.515
Prestaciones de servicios otras empresas	32.461.420	45.527.160
	<b>37.674.401</b>	<b>49.247.675</b>

La totalidad de la actividad se desarrolla en el mercado nacional.

El importe neto de la cifra de negocios se registra conforme a lo indicado en la Nota 4.10, en el momento en el que la Sociedad cumple con sus obligaciones contractuales conforme a su devengo. Las relaciones comerciales de la Sociedad con sus clientes están basadas, principalmente en contratos a corto y medio plazo

que incluyen principalmente tarifas fijas y variables. Asimismo, la Sociedad registra ingresos conforme a su devengo pendientes de facturar, el importe pendiente de factura al 31 de diciembre de 2022 y 2021 no es significativo.

#### **14.2 Otros ingresos de explotación – Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio**

El detalle del epígrafe “Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio” se corresponde principalmente con subvenciones concedidas por la Junta de Andalucía mensualmente, equivalentes al 50% del salario mínimo interprofesional por los trabajadores con discapacidad en plantilla.

Al 31 de diciembre de 2022 se encuentran pendientes de cobro 837.352 euros (666.448 euros al 31 de diciembre de 2021) (Nota 13).

#### **14.3 Gastos de personal**

El desglose de este epígrafe es el siguiente:

	Euros	
	2022	2021
Sueldos, salarios y asimilados	22.785.111	30.495.605
Cargas sociales:		
Seguridad Social a cargo de la empresa	7.618.665	9.429.025
Otros	7.508.712	9.342.396
	109.953	86.629
	<b>30.403.776</b>	<b>39.924.630</b>

Durante el ejercicio 2022 la Sociedad ha reevaluado sus estimaciones de provisión de personal, habiendo supuesto una reversión con impacto positivo en la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta por importe de 1.232 miles de euros en 2022.

#### **14.4 Servicios exteriores**

El detalle del epígrafe “Servicios exteriores” es el siguiente:

	Euros	
	2022	2021
Arrendamientos (Nota 6)	825.384	861.931
Reparaciones y conservación	1.054.006	759.497
Servicios profesionales independientes	1.168.672	1.276.414
Transportes	10	-
Primas de seguros	28.672	26.095
Servicios bancarios	4.508	4.430
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	39.547	20.321
Suministros	593.588	468.079
Otros servicios	514.080	392.287
	<b>4.228.467</b>	<b>3.809.054</b>

#### 14.5 Ingresos financieros

El detalle del epígrafe “Ingresos financieros” es el siguiente:

	Euros	
	2022	2021
Intereses de créditos a empresas del Grupo (Nota 16)	629.830	453.236
Intereses de terceros	259	-
	<b>630.089</b>	<b>453.236</b>

#### 15. Negocios conjuntos

La Sociedad desarrolla parte de la actividad de Call Center mediante explotaciones controladas conjuntamente, que se realizan a través de uniones temporales de empresas constituidas. Al 31 de diciembre de 2022 y 2021, la Sociedad ha integrado en sus estados financieros los siguientes negocios conjuntos:

##### Ejercicio 2022

Nombre de la U.T.E.	Socio	Porcentaje de Participación
UTE Sertel- BT 012 (liquidada)	BT	80,00
UTE Sertel- BT 012 (Nueva)	BT	80,00
UTE Sertel-CEE para el Ministerio de Justicia (Nueva)	CEE Contact Center S.A.U	60,00
UTE Tabara VII Cita Previa	Grupo Norte	50,00
UTE ATENTO – ICC Servicio RENFE	Atento Teleservicios España, S.A.	33,00
UTE ITS – Contact Center 112	IT Sevices	50,00
UTE ICC – Evolution Cloud Enabler 012 CAM	Evolution Cloud Enabler	80,00

**Ejercicio 2021**

Nombre de la U.T.E.	Socio	Porcentaje de Participación
UTE Sertel- BT 012 (liquidada en 2021)	BT	80,00
UTE Sertel- BT 012 (Nueva)	BT	80,00
UTE Sertel-CEE para el Ministerio de Justicia (Nueva)	CEE Contact Center S.A.U	60,00
UTE Tabara VII Cita Previa	Grupo Norte	50,00
UTE ATENTO – ICC Servicio RENFE	Atento Teleservicios España, S.A.	33,00
UTE ITS – Contact Center 112	IT Sevices	50,00
UTE ICC – Evolution Cloud Enabler 012 CAM	Evolution Cloud Enabler	80,00

**16. Operaciones con partes vinculadas**

Las partes vinculadas con las que la Sociedad ha realizado transacciones durante los ejercicios 2022 y 2021 así como la naturaleza de dicha vinculación, es la siguiente:

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)  
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
Firma válida.



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
FIRMADO por: ALEJANDRO ONORO MEDRANO (NIF: 33516294G)  
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
Firma válida.

	Naturaleza de la Vinculación
Grupo Ilunion S.L.	Accionista Único
Fundación ONCE	Accionista mayoritario del Grupo
Be On Diversity, S.L.	Empresa del Grupo
Ilunion IT Services	Empresa del Grupo
Bugadería Mesnet, S.L.	Empresa del Grupo
Ilunion Textil S.A.	Empresa del Grupo
Ilunion S.I. Levante S.L.	Empresa del Grupo
Modular Logística Valenciana	Empresa del Grupo
Ilunion Amalia S.L.	Empresa del Grupo
Clintex Lavandería Industrial	Empresa del Grupo
Textil Rental S.L.	Empresa del Grupo
Lavandería Industrial Laundry	Empresa del Grupo
Lavandería Industrial Lavachel	Empresa del Grupo
Lavanderías Mecánicas Crisol S.L.	Empresa del Grupo
Ilunion Lavanor S.L.	Empresa del Grupo
Ilunion Laveco S.L.	Empresa del Grupo
Ilunion Lavanderías Franco S.A.	Empresa del Grupo
Ilunion Cipo S.L.	Empresa del Grupo
Centro Especial de Empleo Apta.	Empresa del Grupo
Fitex Ilunion S.A.	Empresa del Grupo
Ilunion Servicios T.I. S.A.	Empresa del Grupo
Fundosa Social Consulting S.A.	Empresa del Grupo
C. Limpieza Industrial Huevar S.L	Empresa del Grupo
Seguronce Mediación	Empresa del Grupo
Corporación Empresarial ONCE	Empresa del Grupo
Ilunion CEE Contact Center	Empresa del Grupo
Fábrica Información y Telecom. Extremaña	Empresa del Grupo
Ilunion Adaptación de Vehículos	Empresa del Grupo
Ilunion Asesores S.A.	Empresa del Grupo
Ilunion Acc. Estudios y Proyectos	Empresa del Grupo
Ilunion Bugaderías de Catalunya	Empresa del Grupo
Ilunion Capital Humano	Empresa del Grupo
Ilunion CEE Csc	Empresa del Grupo
Ilunion CEE Limpieza y Medio Ambiente	Empresa del Grupo
Ilunion Emergencias S.A.	Empresa del Grupo
Ilunion Esterilización S.A.	Empresa del Grupo
Ilunion Facility Services	Empresa del Grupo
Ilunion Fisioterapia y Salud	Empresa del Grupo
Ilunion Gestión Espacios Deportivos	Empresa del Grupo
Ilunion Hoteles	Empresa del Grupo
Ilunion Ibéricos de Azuaga	Empresa del Grupo
Ilunion Lavandería Euskalduna	Empresa del Grupo
Ilunion Lavanderías de Canarias	Empresa del Grupo
Ilunion Lavanderías S.A.	Empresa del Grupo
Ilunion Limpieza y Medioambiente	Empresa del Grupo
Ilunion Outsourcing	Empresa del Grupo
Ilunion Reciclados S.A.	Empresa del Grupo
Ilunion S.I Zona Centro S.L.	Empresa del Grupo
Ilunion Salud S.A.	Empresa del Grupo
Ilunion Seguridad	Empresa del Grupo
Ilunion Sociosanitario	Empresa del Grupo
Ilunion Turismo Responsable	Empresa del Grupo
Ilunion Retail	Empresa del Grupo
Servicios Sociales de Lavandería S.L.	Empresa del Grupo
Explotaciones controladas conjuntamente (UTE)	Negocios conjuntos

Las transacciones realizadas con partes vinculadas corresponden a operaciones del tráfico normal de la Sociedad y se realizan a precios de mercado, los cuales son similares a los aplicados a entidades no vinculadas.

#### Entidades vinculadas

Los saldos mantenidos con entidades vinculadas son los siguientes:

Deudor / (Acreedor)	Euros		
	Grupo ILUNION, S.L.	Otras Empresas del Grupo	Total
<b>Ejercicio 2022</b>			
Créditos a largo plazo	30.436.418	-	<b>30.436.418</b>
Otros activos financieros	25.724	25.202	<b>50.926</b>
Clientes	169.263	940.322	<b>1.109.585</b>
Deudas con empresas del Grupo y asociadas a corto plazo	(789.732)	-	<b>(789.732)</b>
Proveedores y acreedores	(1.067)	(132.094)	<b>(133.161)</b>
<b>Ejercicio 2021</b>			
Créditos a largo plazo	26.242.804	-	<b>26.242.804</b>
Otros activos financieros	-	25.202	<b>25.202</b>
Clientes	503.862	1.207.280	<b>1.711.142</b>
Deudas con empresas del Grupo y asociadas a corto plazo	(1.127.191)	(5.398)	<b>(1.132.589)</b>
Proveedores y acreedores	(96.274)	(142.543)	<b>(238.817)</b>

Los créditos a largo plazo se corresponden con créditos concedidos en su totalidad a Grupo ILUNION, S.L. y lo componen los excedentes de tesorería generados por la actividad de la Sociedad. Este crédito devenga un tiempo de interés anual de mercado. Asimismo, los administradores de la sociedad dominante del grupo al que pertenece la Sociedad, deudores de este crédito, no estiman amortizar este crédito en el corto plazo a la fecha de formulación de estas cuentas anuales.

Las transacciones realizadas con entidades vinculadas son las siguientes:





FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO

Ingresos / (Gastos)	Euros		
	Grupo ILUNION, S.L.	Otras Empresas del Grupo	Total
<b>Ejercicio 2022:</b>			
Prestaciones de servicios (Nota 14.1)	-	5.212.981	5.212.981
Otros ingresos	34.655	499.124	533.779
Otros gastos	-	(750)	(750)
Ingresos financieros – Intereses (Nota 14.5)	629.830	-	629.830
Servicios exteriores	(879.802)	(763.171)	(1.642.973)
Trabajos realizados por otras empresas	-	93.094	93.094
<b>Ejercicio 2021:</b>			
Prestaciones de servicios (Nota 14.1)	-	3.720.515	3.720.515
Otros ingresos	71.179	493.301	564.480
Servicios exteriores	(868.844)	(779.371)	(1.648.214)
Ingresos financieros – Intereses (Nota 14.5)	453.236	-	453.236
Trabajos realizados por otras empresas	-	(287.539)	(287.539)

### Administradores y Alta Dirección

Los Administradores mancomunados no han devengado retribución alguna en su condición de Administradores mancomunados durante los ejercicios 2022 y 2021. Las remuneraciones del Administrador persona jurídica por otros servicios se desglosan en los cuadros anteriores de esta nota.

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 la Sociedad no tiene ni tenía obligaciones contraídas en materia de pensiones y de seguros de vida respecto a los miembros anteriores o actuales del órgano de administración, ni tiene obligaciones asumidas por cuenta de ellos a título de garantía.

Al 31 de diciembre de 2022 y 2021 no existen ni existían anticipos a los miembros anteriores o actuales del órgano de administración.

Durante los ejercicios 2022 y 2021 no se han satisfecho primas de seguros de responsabilidad civil relativas a la persona física que actúa en representación de los Administradores mancomunados por daños ocasionados en el ejercicio del cargo.

La Sociedad considera personal de Alta Dirección a aquellas personas que ejercen funciones relativas a los objetivos generales de la Sociedad, tales como la planificación, dirección y control de las actividades, llevando a cabo sus funciones con autonomía y plena responsabilidad, solo limitadas por los criterios e instrucciones de los titulares jurídicos de la Sociedad o los órganos de gobierno y administración que representan a dichos titulares. Dado que las decisiones estratégicas y las operaciones de negocio son instruidas y controladas por Grupo ILUNION, S.L., la Sociedad no mantiene en su plantilla ningún empleado que pueda ser considerado como Alta Dirección según la definición anteriormente expuesta.

El consejo de administración se compone de dos hombres al cierre de los ejercicios 2022 y 2021.

### Información de transparencia

En el deber de evitar situaciones de conflicto con el interés de la Sociedad, ésta dispone de procedimientos de control, a través de su Departamento Jurídico, para dar cumplimiento a lo referido en los artículos 228 y siguientes de la Ley de Sociedades de Capital, sobre el deber de información de los Administradores mancomunados. De igual forma, a través de dicho procedimiento, los Administradores mancomunados han

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)  
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valido.redsara.es>)  
Firma válida.



informado de las participaciones que ha ostentado durante el año 2022, en los términos recogidos en los citados artículos.

No se ha informado durante el ejercicio y hasta la fecha de formulación de ninguna situación de conflicto de interés, de las recogidas en los artículos 229 y 231 de la Ley de Sociedades de Capital.

## **17. Otra información**

### **Estructura del personal**

El número medio de personas empleadas por la Sociedad distribuido por categorías es el siguiente:

Categoría	Número Medio de Empleados	
	2022	2021
Directores	6	4
Mandos intermedios y técnicos	54	42
Operarios	1.439	1.840
	<b>1.499</b>	<b>1.886</b>

Del total de la plantilla media del ejercicio 2022, 158 empleados son personas con discapacidad (173 empleados en el ejercicio 2021).

Al 31 de diciembre el detalle de la plantilla de la Sociedad por género era el siguiente:

Categoría	Número de Empleados		
	Hombres	Mujeres	Total
<b>Ejercicio 2022:</b>			
Directores	4	5	9
Mandos intermedios y técnicos	61	185	246
Operarios	365	1.251	1.616
	<b>430</b>	<b>1.441</b>	<b>1.871</b>
<b>Ejercicio 2021:</b>			
Directores	2	2	4
Mandos intermedios y técnicos	25	18	43
Operarios	474	1.638	2.112
	<b>501</b>	<b>1.658</b>	<b>2.159</b>

En relación con los Administradores mancomunados, la clasificación por género es de dos hombres.

### **Honorarios de auditoría**

Los honorarios correspondientes a la auditoría de las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2022 han ascendido a 18.570 euros (18.026 euros para el ejercicio 2021).

No se han prestado servicios distintos a la auditoría de cuentas por parte del auditor o por empresas del mismo grupo o vinculadas a ella.

#### **18. Garantías comprometidas con terceros**

A 31 de diciembre de 2022 la Sociedad tenía avales y seguros de caución de diversas entidades financieras y aseguradoras por importe de 1.888.464 euros (1.799.945 euros al 31 de diciembre de 2021) contratados a través de pólizas propias y de la póliza suscrita por Grupo ILUNION, S.L. Corresponden principalmente a las garantías necesarias para la firma de contratos con las Administraciones Públicas y otros proveedores. Los Administradores mancomunados de la Sociedad estiman que no existen riesgos significativos derivados de estas operaciones.

Adicionalmente durante el ejercicio 2020, Grupo ILUNION, S.L. firmó entre otros un préstamo ICO por 35 millones de euros el cual la Sociedad ha firmado como garante del mismo.

#### **19. Información sobre medio ambiente y cambio climático**

Dada la actividad a la que se dedica la Sociedad, éste no tiene responsabilidades, gastos, activos ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la Sociedad. Por este motivo no se incluyen desgloses específicos en la presente memoria.

La gestión de los riesgos de la Sociedad incluye la identificación y evaluación de los posibles impactos relacionados con el cambio climático en su actividad y en sus estados financieros, así como de los derivados de su contribución a la mitigación de este. En este sentido, dada la naturaleza de las actividades a las que se dedica la Sociedad, esta no tiene responsabilidades, gastos, provisiones o contingencias derivados de los riesgos y la regulación en materia de cambio climático, ni activos cuya amortización o realización pudiera verse afectada por el mismo, que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la Sociedad. Por este motivo, no se incluyen desgloses específicos en esta memoria.

#### **20. Hechos posteriores al cierre**

A fecha de la formulación de estas cuentas anuales, no se han identificado acontecimientos significativos que afecten ni al balance al 31 de diciembre de 2022 ni a la cuenta de resultados del ejercicio 2022 de la Sociedad.

## ILUNION CONTACT CENTER, S.A.

### Informe de gestión correspondiente al ejercicio 2022

#### 1. Evolución de la situación económica en el ejercicio 2022

Mientras los efectos de la pandemia por coronavirus (COVID-19) todavía repercutían en todo el mundo, la invasión rusa de Ucrania desató una nueva crisis, causando trastornos sobre todo en los mercados alimentario y energético. El alza de la inflación acarrió una erosión de los ingresos reales y una crisis del coste de la vida a nivel mundial que ha sumido a millones de personas en la pobreza y la penuria económica. Al mismo tiempo, el cambio climático y los fenómenos naturales han seguido causando grandes estragos, y las olas de calor, los incendios forestales, las inundaciones, los huracanes y erupciones volcánicas han infligido daños económicos inmensos y generado crisis humanitarias en numerosos países.

Esta inflación elevada, que como promedio llegó a alrededor del 9% en 2022, ha dado pie a una política agresiva de contracción monetaria en muchos países desarrollados y en desarrollo. Los rápidos aumentos de los tipos de interés han tenido efectos indirectos a nivel mundial y han disparado la salida de capitales y la depreciación de las monedas en los países en desarrollo, especialmente los dictados por la Reserva Federal de Estados Unidos, que subió su tipo de interés de referencia en seis ocasiones, desde el 0% en marzo al 4,5% en diciembre de 2022.

Las condiciones de financiación se han endurecido notablemente, en medio de altos niveles de deuda privada y pública, lo que encarece los costes del servicio de la deuda, limita el margen de maniobra fiscal y aumenta los riesgos crediticios soberanos. El alza de los tipos de interés y la disminución del poder adquisitivo han mermado la confianza de los consumidores y la percepción de los inversionistas, ensombreciendo aún más las perspectivas de crecimiento de la economía mundial a corto plazo. El comercio mundial ha disminuido debido a la reducción de la demanda de bienes de consumo, la prolongación de la guerra en Ucrania y los persistentes problemas de la cadena de suministro y ha pasado de un crecimiento del 5,9% en 2021 al 2,9% (según lo publicado por el Banco Mundial) o al 3,4% (según el Fondo Monetario Internacional) en 2022.

#### *El PIB de la zona del euro crece un 3,5% en 2022*

Europa está particularmente expuesta a los efectos derivados de la invasión de Ucrania, debido a su cercanía geográfica y, especialmente, a la elevada dependencia de las importaciones de combustibles fósiles desde Rusia. En el área del euro, la principal fuente de riesgo se asocia a las consecuencias inciertas de la reducción drástica del suministro de gas proporcionado por Rusia y al grado de severidad climática del invierno.

Muchos países europeos están experimentando una recesión moderada, caracterizada por unos altos costes de la energía, una inflación elevada y el endurecimiento de las condiciones de financiación, que deprimen el consumo de los hogares y la inversión. Se estima que el crecimiento en la zona del euro ha sido de un 3,5 % en 2022, año en el que la relajación de las restricciones por la COVID-19 y la liberación de la demanda insatisfecha impulsaron la actividad económica.

De acuerdo con lo publicado en Eurostat, el paro de la eurozona se mantuvo estable en diciembre en el mínimo histórico del 6,6%, situándose así ocho décimas por debajo del nivel previo a la pandemia, ya que en febrero de 2020 el desempleo entre los países del euro era del 7,4%. Asimismo, en el conjunto de la Unión Europea la tasa de paro también repitió en diciembre el mínimo histórico del 6,1%. En términos absolutos, 13,1 millones de personas carecían de empleo en la Unión Europea en diciembre de 2022, de los que 11 millones se encontraban en la zona euro. En comparación con diciembre de 2021, el número de personas sin empleo descendió en 518.000 en la Unión Europea y en 494.000 en la zona euro.

En el área del euro, el significativo aumento del precio de los alimentos y la depreciación del tipo de cambio frente al dólar han sido factores adicionales de persistencia de la inflación. El reciente abaratamiento de los inputs energéticos está aliviando las presiones inflacionistas y, según Eurostat, la inflación se moderó en la zona euro por segundo mes consecutivo: los precios subieron un 9,2% en diciembre respecto al mismo mes del año pasado gracias a la caída de la energía. Este dato supone un respiro al dejar atrás los dobles dígitos de octubre y noviembre, aunque el cambio de tendencia es todavía débil. La inflación subyacente, que excluye energía y alimentos no elaborados, los elementos más volátiles, fue del 7%, lo cual mantiene el temor a un contagio a otros productos de la cesta de la compra, lo que acentuaría su persistencia.

El retroceso de los precios energéticos, impulsados por la caída del barril de crudo en los mercados internacionales, así como por un invierno de temperaturas suaves que ha desinflado las tarifas eléctricas, han contribuido a esta contención inflacionista. También contribuyen a adelgazar la factura energética las ayudas gubernamentales como los 20 céntimos por

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
FIRMADO por: ALEJANDRO ONORO MEDRANO (NIF: 33516294G)  
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
Firma válida.

litro de gasolina o gasoil que daba España hasta finales de año al llenar el depósito, la excepción que desliga la cotización del gas de los precios eléctricos en la Península Ibérica, los subsidios a los hogares para pagar la factura energética y la larga lista de medidas acometida por la práctica totalidad de países.

En el conjunto de la Unión Europea, la inflación todavía sigue en dobles dígitos: cerró diciembre en el 10,4%. El alza de los precios es especialmente inquietante en países del Este como Lituania y Letonia, que han alcanzado una inflación del 20%, y en Hungría que se ha disparado al 25% por el fuerte encarecimiento de los alimentos básicos.

En el área del euro, el BCE incrementó los tipos de interés de referencia en 50 puntos básicos en las reuniones de julio y diciembre y en 75 puntos básicos en las de septiembre y octubre, lo que ha supuesto el mayor aumento en la historia del área del euro, cerrando el año en el 2,50%. Esta evolución, junto con la expectativa de subidas adicionales de los tipos oficiales en los próximos meses, se ha traducido en ascensos de las rentabilidades interbancarias, con lo que, a día de hoy, el Euríbor a doce meses se sitúa casi en el 4%.

#### ***La economía española crece el 5,5 % en 2022***

En España, el PIB habría tenido en el conjunto de 2022 un crecimiento en términos de volumen del 5,5%, donde la demanda externa crece hasta los 2,6 puntos, gracias al dinamismo de las exportaciones, que sigue reflejando la competitividad de las empresas españolas.

El fin de las restricciones sanitarias impulsó de forma muy significativa la actividad en el segundo trimestre de este año, especialmente la de aquellos sectores más dependientes del contacto social. Sin embargo, la persistencia de tasas de inflación elevadas, el endurecimiento de las condiciones financieras, el mantenimiento de determinadas distorsiones o cuellos de botella por el lado de la oferta, la reducción de la confianza de los agentes, y la existencia de un elevado grado de incertidumbre, contribuyeron a un debilitamiento de la actividad en los dos últimos trimestres del año.

Las entidades bancarias españolas afrontan este contexto con unos niveles de solvencia superiores a los existentes antes de la pandemia, así como con unas ratios de morosidad inferiores. Por su parte, la rentabilidad ha recuperado el nivel previo a la crisis sanitaria y se sitúa por encima del coste del capital.

#### ***La inflación se sitúa en diciembre de 2022 en el 5,7%***

El Índice de Precios de Consumo (IPC) se situó en diciembre de 2022 en el 5,7% interanual, más de un punto por debajo del registrado en noviembre (6,8%). La tasa anual de la inflación subyacente (índice general sin alimentos no elaborados ni productos energéticos) aumenta siete décimas, hasta el 7,0%, la más alta desde noviembre de 1992.

#### ***Mercado laboral***

Según la Encuesta de Población Activa (EPA), el empleo ha crecido un 1,38% en 2022, mientras que el desempleo descendió en 79.900 personas, situándose el total de parados en 3.024.000, lo que supone una bajada anual del 2,57%. La tasa de paro se sitúa en el 12,87%, correspondiendo a las mujeres el 53,67%.

La población activa en el último año ha crecido en 199.000, acumulando 23.487.800 personas. En términos anuales, aumentó un 0,85%. En los últimos 12 meses el empleo ha crecido principalmente en la Comunidad Valenciana, Canarias y Baleares, tanto en datos absolutos como relativos. La tasa de actividad se situó en el 58,52%.

#### ***Información financiera 2022 de ILUNION CONTACT CENTER, S.A.***

El balance de la Sociedad presenta un fondo de maniobra positivo por importe de 2.846.864 euros al 31 de diciembre de 2022 (5.646.742 euros al 31 de diciembre de 2021). Adicionalmente, la Sociedad forma parte del programa de cash pooling del grupo al que pertenece, Grupo ILUNION, S.L.

Asimismo, la Sociedad presenta una situación patrimonial saneada, los fondos propios de la Sociedad suponen el 79,96% de su pasivo total (78,44% al 31 de diciembre de 2021), no existiendo deuda financiera con terceros.

En relación a la evolución del negocio, la Sociedad ha registrado un importe neto de la cifra de negocios por importe de 37.674.401 euros en el ejercicio 2022 (49.247.675 euros en el ejercicio 2021). Asimismo, el resultado de explotación asciende a 1.489.572 euros en el ejercicio 2022 (3.444.536 euros en el ejercicio 2021).

## **2. Desarrollo de los negocios y la situación del Grupo**

La crisis sanitaria del COVID-19 ha tenido un elevado impacto en la economía española, que registró una caída del PIB del 11,3% en 2020, uno de los mayores retrocesos de los países desarrollados. Más allá de su enorme magnitud en términos

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
FIRMADO por: ALEJANDRO ONORO MEDRANO (NIF: 33516294G)  
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
Firma válida.

agregados, una característica muy destacable de esta crisis fue el impacto desigual por sectores y por regiones. Esta asimetría emana, sobre todo, del hecho de que las restricciones adoptadas por las autoridades para contener la propagación del virus hayan concentrado sus efectos sobre determinadas ramas de actividad. En ILUNION, en concreto, las actividades afectadas con mayor intensidad fueron Hoteles, Lavanderías y Retail.

Dos años después del inicio de la crisis sanitaria, en 2022 se considera este virus como endémico, con un cambio de estrategia para tratarlo como si fuera una gripe común.

Habiendo sido el 2021 el año de inicio de la recuperación para las compañías de ILUNION, en 2022 se ha continuado con un crecimiento mantenido que ha permitido incluso alcanzar niveles superiores a los experimentados antes de la pandemia.

Desde el principio varias fueron las claves para afrontar la situación; garantizar la liquidez, cuidar de nuestros grupos de interés (clientes, proveedores y principalmente nuestros trabajadores), mantener las inversiones previstas y una apuesta decidida por la transformación digital. Además, asegurar la prestación de muchos de los servicios esenciales en los que estamos presentes, y mostrar una vez más a la sociedad la solidaridad de ILUNION y del conjunto del Grupo Social ONCE.

ILUNION optó por aportar todo lo que tenía en aquel momento y puso a disposición de las diferentes Administraciones sus hoteles para medicalizarlos, y acoger a enfermos con COVID o sanitarios que no podían regresar a sus casas por ser contacto estrecho.

En aquellos momentos difíciles la decisión fue mirar hacia delante y continuar con las inversiones y desinversiones previstas. Era más necesario que nunca seguir invirtiendo en nuestros trabajadores, en crecer, en mejorar la eficiencia del grupo y en la transformación digital.

También se elaboró una estrategia muy meditada para garantizar la liquidez del Grupo. Durante el ejercicio 2020 se procedió a dotar a ILUNION de un fondo de liquidez que le permitiera acometer las actuaciones previstas y atender sus obligaciones para los ejercicios 2020 a 2022 inclusive. El objetivo inicial era disponer de 200 millones de euros a 1 de junio de 2020, pero a 31 de diciembre tanto de 2020 como 2021 el Grupo cerró por encima de ese objetivo.

ILUNION ha recuperado la senda de resultados positivos, siendo varias las empresas que se encuentran en récord histórico, superando once de ellas el millón de beneficio de explotación. 2022 ha sido el mejor año del Grupo desde que se creó en 2015. El EBITDA que se ha generado ha permitido acometer un importante esfuerzo inversor, manteniendo un endeudamiento neto inferior a los 163 millones de euros a 31 de diciembre de 2022.

**Los principales hechos relevantes en el ejercicio 2022 en orden cronológico y por actividades, han sido los siguientes:**

- En los informes MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) publicados en 2022, el Grupo Social ONCE (formado por la ONCE, Fundación ONCE e ILUNION) asciende al primer puesto de empresas más responsables bajo los criterios ESG (environmental, social and governance), por delante de Mercadona e Inditex, y se mantiene en la tercera posición del ranking de empresas con mayor reputación de España.
- ILUNION recibe a nivel corporativo la certificación ISO 27001 de Sistemas de gestión de seguridad de la información, hito fundamental debido a los nuevos riesgos inherentes a tecnologías como el Cloud Computing y al aumento de los ciberataques.
- Proyectos con Propósito. Desde ILUNION se impulsa la realización y puesta en valor de aquellos proyectos que nos ayudan a cumplir con nuestro propósito "Construir un mundo mejor con tod@s incluidos". Entre otros, en 2022 destacan "Programa de Ayuda al Empleado", "Mujer enRed", "ILUNION 4ALL", "Raíces", "Bosque ILUNION" y "Techos verdes".
- Llevamos a cabo importantes acciones que permiten avanzar en la Experiencia de Empleado:
  - Creación de un Área de Experiencia de Empleado con el nombramiento de una responsable.
  - Se continúa realizando un gran esfuerzo en la formación de la plantilla.
  - Puesta en marcha en octubre del Programa de Ayuda al Empleado (#PAE) que ofrece a empleados y familiares de primer grado, de forma gratuita, un canal de atención psicológica 24/7 sin esperas y sin necesidad de cita previa.
- A lo largo del año el Grupo ha llevado a cabo las siguientes operaciones societarias:
  - En febrero Grupo ILUNION, S.L. adquiere el 25% del capital que aún no controlaba de Lavandería Industrial Lavachel.
  - En junio y julio, Grupo ILUNION, S.L. vende sus participaciones minoritarias en Iniciativas Pacenses y en RICARI Desarrollo de Inversiones Riojanas



- En julio:

- o Grupo ILUNION, S.L. adquiere el 25% de Fitex ILUNION para completar el 100% de sus acciones.
- o Grupo ILUNION, S.L. adquiere el 25% del capital de Ecologic Operations, S.L. y Logiraees, S.L. a los accionistas minoritarios.

- En septiembre:

- o Fusión por absorción de ILUNION Lavanderías (sociedad absorbente) con ILUNION Laveco.
- o Fusión por absorción de ILUNION Textil (sociedad absorbente) con Azul Lavandería Industrial y Lavandería Industrial Lavachel.
- o Fusión por absorción de ILUNION Servicios Industriales Andalucía (sociedad absorbente) con Futurem Servicios y Empleo, S.L.U.
- o Mediante ampliación de capital con aportación no dineraria Grupo ILUNION, S.L. agrupa en la sociedad ILUNION Emprende S.L. sus acciones en sociedades cuya gestión corresponde a terceros.

- En diciembre:

- o Grupo ILUNION, S.L. adquiere la totalidad del capital de Servicios Sociales de Telecomunicaciones (en adelante, Servitelco), propietaria del 100% de Servitelco Multiservicios, y de Servicios Sociales de Manipulados Industriales (Mondeco).
- o Grupo ILUNION, S.L. adquiere el 100% de las acciones de Sociedad Anónima Costa Sal, propietaria del hotel Costa Sal Villas & Suites situado en Lanzarote y de la sociedad El Reducto Financiero, S.L.

- ILUNION, como parte del Grupo Social ONCE, lanzó una campaña para poner en contacto a Organizaciones No Gubernamentales que apoyan a refugiados ucranianos y familias vinculadas al Grupo que quisieran y pudieran acogerlos en sus casas. En los primeros días de la campaña, más de 100 familias ofrecieron su colaboración.
- ILUNION ha sido galardonada en la Categoría de Gran Empresa, iniciativa Net Zero u orientada a la Economía Circular en los VII Premios Expansión "Transformación hacia una Economía Sostenible" por su proyecto ILUNION Economía Circular.
- ILUNION recibe el reconocimiento "Estrategia y Ejecución: "Journey to Cloud" en la gala de premios más importante del sector tecnológico donde se premió nuestra estrategia y ejecución del viaje a la nube que hemos llevado a cabo en los últimos meses. Son muy pocas las compañías que pueden decir que prácticamente son 100% Cloud e ILUNION es una de ellas.

✓ **ILUNION Facility Services**

- Recibe el reconocimiento de COCEMFE como empresa involucrada en la inserción laboral de personas con discapacidad en Extremadura.
- ILUNION Seguridad recibe una mención honorífica en la séptima edición del Día de la Seguridad Privada. Y ocho vigilantes de seguridad de ILUNION son distinguidos por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

✓ **ILUNION Contact Center BPO:**

- En el Congreso Contact Center 2022 se reconoce públicamente la excelente atención al cliente en el Servicio 012 Comunidad de Madrid, prestado por ILUNION Contact Center.
- En junio se celebra la Gala Platinum Contact Center Awards. ILUNION Contact Center, junto con Correos Express, obtiene el premio "Mejor Experiencia de Cliente en Logística, Distribución y Transporte".



– Adjudicación por parte de Grupo Correos del contrato para la gestión de la plataforma multicanal de atención al cliente, con una duración de 2 años con facturación total de 17,9 millones de euros y ocupación de 289 agentes y 33 personas de estructura. La prestación se inicia en octubre.

– La compañía obtiene la Certificación UNE16880 Excelencia en el Servicio.

✓ **ILUNION Lavanderías y Servicios a la Hostelería:**

– ILUNION Lavanderías es una de las empresas seleccionadas en la 4ª edición de 101 Ejemplos Empresariales #PorElClima, por el proyecto "O-STEAM". El proyecto "O-STEAM" tiene como objetivo minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a la producción de vapor en el proceso de lavado, responsable del 30% del consumo térmico de una lavandería.

– ILUNION Lavanderías recibe el Premio CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN "Gestión excelente, innovadora y sostenible" en la categoría de tercer sector.

✓ **ILUNION Hotels:**

– ILUNION HOTELS, Por el apoyo al pueblo ucraniano se recibe el agradecimiento de Cruz Roja y FEDEPE (Federación Española de Mujeres Profesionales, Ejecutivas, Directivas y Empresarias) hace una mención de honor.

– La Asociación Empresarial Hotelera de Madrid (AEHM) y Connecting Heads hicieron entrega a ILUNION Hotels del Traveling for Happiness Awards en la categoría Gestión de Personas.

– Los proyectos accesibles de los hoteles de Barcelona también han sido galardonados con el Premio Barcelona Sustainable Tourism en la categoría de Accesibilidad.

– En el marco de World Travel Market, ILUNION Hotels ha sido premiada en los Global Awards WTM World Responsible Tourism, siendo reconocida nuestra cadena por su modelo de negocio, inclusivo, social y sostenible.

– Continuando con el proceso de crecimiento de la cadena hotelera, en abril se incorpora en régimen de alquiler el hotel Les Corts que, situado en Barcelona, cuenta con 213 habitaciones y categoría de 4 estrellas.

– El día 15 de diciembre se incorpora al Grupo el hotel número 30 y primero en las Islas Canarias con la adquisición de Sociedad Anónima Costa Sal, propietaria del hotel Costa Sal Suites & Villas. Este nuevo hotel pasa a denominarse a partir de ahora ILUNION Costa Sal Lanzarote.

– A raíz de la crisis humanitaria producida con motivo de la invasión de Ucrania por parte de Rusia iniciada el 24 de febrero, ILUNION desarrolla diversas actividades en apoyo del pueblo ucraniano:

- Comenzando el hotel ILUNION Bilbao y extendiéndose a 12 hoteles de ILUNION, se acoge a más de 1.000 familias llegando a superar las 30.000 estancias. En esta campaña solidaria se cuenta con la ayuda de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR).

- Se contribuye a recaudar fondos para los menores afectados por la guerra de Ucrania patrocinando, junto a Mapfre, HM Hospitales y Mediaset, las dos representaciones benéficas que ofrece en España la compañía de danza Virsky perteneciente al Ballet Nacional de Ucrania. Además, los bailarines se alojaron en ILUNION Atrium e ILUNION Barcelona.

– Desde el mes de julio, tras haberse iniciado en abril en algunos establecimientos, ILUNION Hotels es una cadena "Pet Friendly".

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)  
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
Firma válida.

✓ **División Economía Circular:**

- Con la adopción de la marca Ecologic Naturalmente Responsable, en abril se concluye el proyecto de rebranding de la marca Taxileón con objeto de buscar la modernización y una mejor adecuación de esta compañía al sector de actividad donde se opera. Posteriormente la sociedad Taxileón cambia su denominación social por Ecologic Operations.

✓ **ILUNION Sociosanitario:**

- En julio se concurre a la licitación para el servicio Teleasistencia Domiciliaria (TAD) de la Comunidad Autónoma Vasca siendo la única oferta presentada, estando previsto recibir en breve la adjudicación definitiva.

✓ **ILUNION IT Services:**

- En marzo se recibe el sello EFQM +400 otorgado por el Club Excelencia en la Gestión, representante en España de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

✓ **ONCISA Promociones y Servicios Inmobiliarios:**

- Continuando con la desinversión ordenada del sector inmobiliario:
  - o Se finaliza la entrega de viviendas de la promoción de “La Dehesa Alta de Los Reyes” (también denominada Tempranales III), en los primeros meses de 2022
  - o En julio se firma la opción de compra de los suelos de Finca Altos de Guadalobón, en Estepona (Málaga), por valor de 2 millones de euros. Y también en julio, se escritura la venta del suelo de Can Roca por valor de 7 millones de euros de los que 1,05 millones de euros ya se habían recibido con anterioridad.

**Balance Consolidado**

El activo total del balance consolidado de GRUPO ILUNION se ha incrementado un 1%, pasando de 1.052 a 1.062 millones de euros. Dentro del mismo cabe destacar los siguientes epígrafes:

- ✓ El inmovilizado material crece casi un 10% como consecuencia de las inversiones netas realizadas en el ejercicio 2022 que superan los 91 millones de euros. De las mismas, destacamos las siguientes operaciones:
  - La compra de un hotel en Lanzarote por 34,1 millones de euros.
  - La adquisición de Servitelco (compañía de Contac Center) por importe de casi 7 millones de euros.
  - Las inversiones realizadas en las divisiones hotelera y hospitalaria que han ascendido en el ejercicio 2022 a casi 40 millones:
    - o Lavanderías ha ejecutado proyectos por 26,2 millones entre los que destacan la modernización y actualización de las plantas, la adquisición de ropa y el proyecto de Galicia para ampliar y potenciar la actividad de uniformidad industrial.
    - o En Hotels las inversiones ejecutadas ascienden a 12,3 millones.
  - En la División de Economía Circular se han llevado a cabo inversiones por 4,7 millones, de los cuales 3,3 millones se corresponden con la instalación de una línea de tratamiento de frigoríficos en Campo Real (Madrid) y 1 millón por la adquisición de una nave en León para la actividad de logística de RAEE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos).

- ✓ Las inversiones financieras a largo plazo crecen 25 millones como consecuencia de la constitución de un depósito con vencimiento octubre de 2024.
- ✓ El patrimonio neto de Grupo ILUNION asciende a 31 de diciembre de 2022 a 590 millones de euros, incrementándose en 30 millones respecto al 2021 como consecuencia de los beneficios del ejercicio. En porcentaje este crecimiento supera el 5%.
- ✓ El endeudamiento financiero bruto se ha situado en 239 millones de euros frente a los 288 del ejercicio anterior, 49 millones menos (un 17% inferior). Si nos atenemos al endeudamiento financiero neto, la cifra se sitúa en los 162,4 millones de euros, que supone incrementar la cifra del año anterior en casi 25 millones de euros.

En conclusión, el incremento del inmovilizado material ha sido financiado en su mayoría con recursos propios.

#### Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada

Miles de euros	2022	2021
1. Importe neto de la cifra de negocios	1.000.202	904.146
2. Aprovisionamientos	-119.208	-112.245
3. Otros ingresos de explotación	89.124	78.524
4. Gastos de personal	-705.803	-675.493
5. Otros gastos de explotación	-198.662	-159.117
6. Amortización	-37.593	-36.782
7. Otros	17.355	13.703
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	45.415	12.737
RESULTADO FINANCIERO	-9.799	-6.133
Participación resultado en sociedades Puestas en Equivalencia	987	597
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	36.603	7.201
EBITDA	81.189	45.702

La cifra de negocios se incrementa en un 10,6% hasta los 1.000 millones:

	Millones de euros		
	2022	2021	%
Facility Services	396	403	-2%
Lavandería industrial	191	148	29%
Hoteles	140	75	87%
Contact Center	73	83	-12%
Servicios Industriales	49	47	4%
Retail	33	28	18%
Sociosanitario	25	23	9%
IT Services	25	23	9%
Automoción	18	12	50%
Reciclados	15	14	7%
Oncisa	12	23	-48%
Otros	23	25	-8%
<b>Total</b>	<b>1.000</b>	<b>904</b>	<b>11%</b>

- ✓ Los beneficios de explotación superan los 45 millones de euros, que suponen casi 33 millones de mejora con respecto al año anterior, y son como consecuencia una parte por el incremento de las ventas, pero sobre todo por la mejora en la eficiencia en la práctica totalidad de nuestras actividades.
- ✓ Si comparamos los resultados de explotación obtenidos con el ejercicio 2019, antes del COVID, hemos obtenido casi el doble de los beneficios alcanzados en el citado ejercicio.
- ✓ Si analizamos los resultados de explotación por compañía, podemos subrayar que once de nuestras actividades han aportado un beneficio por encima del millón de euros. Las compañías que más contribuyen en los beneficios de explotación del Grupo son Hoteles con casi 21 millones de beneficio y Lavanderías con 14 millones.

Al 31 de diciembre de 2022 la plantilla asciende a 36.770 personas, incrementando en 1.010 trabajadores con respecto a la misma fecha del ejercicio anterior. La plantilla de personas con discapacidad ha aumentado en 917 trabajadores hasta las 15.752 personas. El porcentaje medio de trabajadores con discapacidad asciende al 42,8%, siendo en el ejercicio anterior del 41,5%.

La plantilla media acumulada es de 31.373 personas, aumentando la del mismo periodo del ejercicio anterior en 1.014 trabajadores, siendo el incremento de trabajadores con discapacidad de 1.179. El porcentaje medio de trabajadores con discapacidad asciende al 44,3%, frente al 41,9% del ejercicio anterior.

Las principales variaciones en plantilla media se explican a continuación:

- ✓ División de Servicios: La plantilla media se reduce en 677 trabajadores, aumentando en 160 los trabajadores con discapacidad. Destacan las siguientes variaciones:
  - Facility Services disminuye su plantilla en 508 trabajadores, aumentando en 142 el empleo para personas con discapacidad.
  - Contact Center BPO, cuya plantilla media decrece en 358 personas, disminuyendo la plantilla media con discapacidad en 64.
  - Automoción aumenta su plantilla en 161 trabajadores, 116 de ellos con discapacidad.
- ✓ División Hotelera y Hospitalaria: La plantilla media aumenta en 1.697 trabajadores, creciendo en 1.003 las personas con discapacidad.
  - Lavanderías experimenta un crecimiento de 1.184 trabajadores, siendo el incremento en plantilla con discapacidad de 758 personas.
  - Hotels incrementa su plantilla en 513 personas, aumentando en 244 las personas con discapacidad.
- ✓ Retail incrementa su plantilla en 47 trabajadores (45 con discapacidad).

En definitiva, podemos concluir, que ILUNION ha obtenido los mejores resultados desde su constitución tanto si lo analizamos desde el punto de vista de la cifra de negocio, por encima de los 1.000 millones, como de los beneficios de explotación con más de 45 millones. También si lo analizamos desde el punto de vista de la generación de EBITDA se superan los 81 millones de euros. Todo ello cumpliendo el objetivo social de la compañía con una creación de empleo de más de mil personas con discapacidad y manteniendo un endeudamiento neto por debajo de los niveles previos a la pandemia.

La conservación del medioambiente forma parte de los valores de nuestra empresa y grupo, como se demuestra por la decidida apuesta en invertir en la economía circular con crecimiento inclusivo. En nuestras actividades no se desarrollan tareas o productos que puedan afectar negativamente al medioambiente, nuestros esfuerzos se centran en reducir la huella de carbono y en invertir en proyectos de eficiencia energética.

### 3. Perspectivas para 2023

Los aumentos de los tipos de interés oficiales, que se espera que continúen en los próximos meses, junto con la ampliación de las primas de riesgo por la mayor incertidumbre, se han traducido en condiciones financieras globales más estrictas y en

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
 FIRMADO por: ALEJANDRO ONORO MEDRANO (NIF: 33516294G)  
 Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
**Firma válida.**

un incremento generalizado de los costes de financiación de empresas y de hogares en un contexto de elevado endeudamiento privado y público. Si bien hay coincidencia en la dirección de las medidas, las diferencias en la intensidad de las subidas de tipos de interés y en las fechas de anuncio implican asimismo cierta heterogeneidad en los efectos de los ajustes monetarios en las distintas economías avanzadas. Estas diferencias están teniendo también un reflejo en la evolución de los tipos de cambio, afectados asimismo por los efectos heterogéneos del incremento de los precios de las materias primas en los distintos países y áreas geográficas.

La ONU, en su informe de Situación y perspectivas de la economía mundial, prevé una desaceleración del crecimiento de la producción mundial, llegando a solo un 1,9 % en 2023, una de las tasas de crecimiento más bajas de las últimas décadas. Las previsiones de crecimiento mundial indican un incremento moderado de hasta el 2,7 % en 2024 si, como se espera, algunos obstáculos macroeconómicos comienzan a despejarse el año próximo. El Banco Mundial sitúa estos objetivos de crecimiento en porcentajes parecidos (1,7% en 2023 y 2,7% en 2024) mientras que el FMI se muestra algo más optimista y los eleva al 2,9% en 2023 y 3,1% en 2024.

Las perspectivas económicas de Europa a corto plazo se han deteriorado bruscamente al continuar la guerra en Ucrania. Se prevé que muchos países europeos experimenten una recesión moderada, caracterizada por unos altos costes de la energía, una inflación elevada y el endurecimiento de las condiciones de financiación, que deprimirá el consumo de los hogares y la inversión. Según las previsiones de la ONU, el crecimiento en la Unión Europea será de un 0,2 % en 2023 (0,7% según el FMI).

Según publica FUNCAS, el consenso de analistas cifra el crecimiento del PIB en España para 2023 en el 1,5%, proviniendo íntegramente del incremento de la demanda nacional. Más recientemente, el Banco de España ha elevado esta previsión hasta el 1,6%. El IPC se situaría en el 3,7% apoyado en que el precio del gas natural en Europa ha seguido cayendo, el encarecimiento de los metales por las perspectivas de que en 2023 la economía china pueda mostrar un mayor dinamismo y una relativa estabilidad en el precio del petróleo. El crecimiento del empleo de consenso para 2023 es del 1% y la tasa de paro subirá una décima hasta el 13%.

#### **4. Instrumentos financieros derivados y Código Ético de Conducta**

GRUPO ILUNION dispone de determinados instrumentos financieros derivados de cobertura al 31 de diciembre de 2022, que utiliza para minimizar los riesgos de tipos de interés, fundamentalmente vinculados a la deuda financiera.

Asimismo, GRUPO ILUNION hace suyo el cumplimiento del Código de conducta de las Entidades sin fines de lucro para la realización de Inversiones financieras a corto plazo aprobado por el Consejo General de la ONCE para todas las Entidades del Grupo Social ONCE, Acuerdo 3/2019-1.1, de 28 de marzo:

En virtud de lo dispuesto en el Acuerdo de 20 de febrero de 2019 del Consejo de la Comisión Nacional de Mercado de Valores, por el que se aprueba el código de conducta relativo a las inversiones de las entidades sin ánimo de lucro publicados en el BOE de 5 de marzo de 2019 para la realización de inversiones financieras temporales en instrumentos financieros sujetos al ámbito de la supervisión de la CNMV, el Patronato de la Fundación ONCE celebrado en diciembre de 2019, también procedió a la aprobación del Reglamento Interno y Código de Buen Gobierno de la Fundación ONCE, y se incorporaron dichas recomendaciones, y que son aplicables a GRUPO ILUNION y sus sociedades:

Con la finalidad de rentabilizar los excedentes de tesorería, que en su momento pudiera tener el GRUPO ILUNION, se realizarán inversiones financieras a corto plazo. Se entenderá por inversión financiera a estos efectos, aquéllas destinadas a rentabilizar la tesorería a corto plazo, es decir, inferior a un año, así como aquellas otras que se adquieran a mayor plazo, con el único fin de beneficiarse a corto plazo de las variaciones en sus precios.

Los criterios para la realización de las inversiones financieras a corto plazo son los siguientes:

- a) Como principio general se buscará en primer lugar la total seguridad de las inversiones y en segundo lugar la mayor liquidez de las mismas. A estos efectos, las inversiones se realizarán siempre en activos liquidables en cualquier momento, o a plazos no superiores al mes, y que correspondan a deuda pública del Estado Español o que estén garantizados por una entidad bancaria solvente.
- b) Una vez conseguidos los objetivos anteriores, se elegirán aquellas inversiones que aporten una mayor rentabilidad, procurando una diversificación de las mismas.

Para el movimiento de las cuentas de inversiones financieras a corto plazo, será necesaria la firma de al menos dos personas, que deberán estar apoderadas formalmente al efecto a través de la correspondiente atribución de facultades.

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
FIRMADO por: ALEJANDRO ONORO MEDRANO (NIF: 33516294G)  
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
Firma válida.

Quedan totalmente prohibidas las inversiones que respondan a un uso meramente especulativo de los recursos financieros, y en especial:

- Venta de valores tomados en préstamo al efecto (ventas en corto).
- Las operaciones intradías.
- Las operaciones en los mercados de futuros y opciones, salvo las operaciones que se efectúen con la finalidad de cobertura, y que previamente hayan sido autorizadas por el Patronato.
- Cualquier otra inversión de naturaleza análoga.

En su compromiso con el Buen Gobierno el GRUPO ILUNION entienden que el comportamiento de sus directivos, mandos intermedios y responsables de gestión, debe orientarse por los más altos criterios de ética personal, excelencia profesional y responsabilidad organizativa.

Las Entidades del Grupo Social ONCE, entre las que se encuentra Grupo ILUNION, disponen de un Código Ético de Conducta aprobado por su Consejo General (Código Ético y de Conducta para las personas del Grupo Social ONCE con responsabilidad institucional y de gestión) suscrito por todos los Directivos, Mandos Intermedios y Otros responsables de Gestión de todas las sociedades de Grupo ILUNION, y pretende plasmar los valores y mejores prácticas para servirles de pauta en sus actuaciones. En su última versión aprobada en enero de 2023 abarca 11 valores éticos: Transparencia, Solidaridad, Confidencialidad, Equidad, Compromiso, Integridad, Humildad, Respeto, Innovación, Responsabilidad y Sostenibilidad.

Adicionalmente existe en el Consejo General de la ONCE un Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE para facilitar la implantación y seguimiento de dicho Código. Tiene como misión velar por el cumplimiento del Código Ético y de Conducta y promover medidas para su implantación y desarrollo. Este Observatorio está presidido por el Vicepresidente Segundo del Consejo General de la ONCE (también Vicepresidente Segundo del Consejo de Administración de Grupo ILUNION, S.L.), y cuenta entre sus miembros con representantes del primer nivel de decisión. Estas medidas de implantación incluyen, entre otros, la existencia de un canal de denuncias, y elementos relacionados con la debida diligencia en cuanto a la aceptación de regalos, la prevención de conflictos de interés y la privacidad de datos.

## 5. Otra información

### 5.1 Acciones propias

La Sociedad no ha realizado ninguna transacción con sus participaciones propias.

### 5.2 I+D+i

Grupo ILUNION es un grupo de empresas cuyo objetivo es ofrecer servicios de valor a sus clientes, crear empleo de calidad y apostar por el talento de las personas con discapacidad y otros colectivos con riesgo de exclusión. Para lograr sus metas, apuesta por seis principios.

Valor social para el cliente

Oferta flexible integral

Innovación tecnológica y social

Diversificación

Compromiso interno

Visión a largo plazo

Un proceso continuo de innovación constituye, sin duda, una de las palancas clave de la actividad empresarial de GRUPO ILUNION.

Las empresas más innovadoras son las que mejor responden a los nuevos retos del entorno y lo hacen mediante tecnologías, procesos y modelos de negocio que les posicionan con ventaja en sus mercados. En el caso de GRUPO ILUNION esta innovación es clave para dar respuesta a las necesidades de sus clientes y a la eficiencia de sus procesos internos.



Por todo ello, desde la dirección del GRUPO ILUNION se ha impulsado la innovación en todas las áreas del Grupo implantando un modelo que asegura la alineación con las líneas estratégicas de la compañía. Para conseguir esto, la innovación en el Grupo es un factor clave y necesario.

#### Tipos de innovación en GRUPO ILUNION

GRUPO ILUNION hace mucho hincapié en la innovación, entendida como la implantación de cambios significativos en el producto, el proceso, la organización o la sociedad. Se muestra a continuación una clasificación de los distintos tipos de innovación que se llevan a cabo.

Innovación en producto	Innovación organizativa	Innovación en proceso	Innovación social y ambiental
<p>Introduce productos y/o servicios nuevos o mejorados con respecto a sus características o aplicaciones previas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación INSERTA Innovación.</li> <li>- Aplicación trazabilidad de medicamentos en Residencias.</li> <li>- Plataforma SAC Planning.</li> <li>- Desarrollo de un Portal Cliente de Uniformidad Industrial.</li> </ul>	<p>Implementación de nuevos métodos en las prácticas de negocio de la empresa, en la organización del trabajo y/o en las relaciones hacia el exterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de Journey to Cloud. Entornos de trabajo en la nube.</li> <li>- Desarrollo de sistemas de trazabilidad.</li> <li>- Desarrollo de nuevas medidas de seguridad.</li> </ul>	<p>Introducen cambios sustanciales en la forma de producir y entregar los productos o servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agilización de los procesos de análisis y gestión de datos.</li> <li>- Transformación y digitalización de los procesos de auditorías internas.</li> <li>- Mejora y optimización de la experiencia al cliente.</li> <li>- Robotización de procesos de negocio.</li> </ul>	<p>Nuevas formas de satisfacer las necesidades sociales, que no están adecuadamente cubiertas por el mercado o el sector público, o en producir los cambios de comportamiento necesarios para resolver los grandes retos de la sociedad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejora de la propuesta de valor para las Administraciones Públicas.</li> <li>- Desarrollo de Proyecto ILUNION OLIVO.</li> </ul>

#### GRUPO ILUNION y el compromiso con los ODSs

El propósito y la visión de los valores de GRUPO ILUNION se han traducido en un conjunto de estrategias, palancas de gestión y herramientas que permiten alinear la actuación de la organización a sus compromisos de crecimiento, competitividad, inclusión y sostenibilidad, y todo ello, contribuyendo al reto colectivo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODSs) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Concretamente, sus proyectos de I+D+i se centran y alinean con los siguientes ODSs:

8. Trabajo decente y crecimiento económico	9. Industria, innovación e infraestructura	10. Reducción de las desigualdades	12. Producción y consumo responsables	13. Acción por el clima	17. Alianzas para lograr los objetivos
<p>Desarrollo de nuevas medidas de ciberseguridad.</p> <p>Desarrollo de aplicación para mejorar el trabajo de campo.</p> <p>Digitalización de la securización en distintas zonas.</p>	<p>Mejora de la accesibilidad para los clientes a través de nuevas aplicaciones.</p>	<p>Desarrollo de EcaTIC, una aplicación para tabletas que facilita una incorporación laboral mejor y más eficiente.</p> <p>Desarrollos para la mejora de la accesibilidad al entorno laboral.</p>	<p>Trazabilidad de medicamentos dispensados en residencias.</p> <p>Desarrollo de tecnología para conocer el consumo final de los clientes.</p>	<p>Reducción de las mermas.</p>	<p>Gestionar oportunidades, contactos y clientes en relaciones comerciales.</p>

### Gasto de I+D+i 2022 en cifras

LINEAS DE NEGOCIO	2022
GRUPO ILUNION	1.705.101€
ILUNION ACCESIBILIDAD	131.007€
ILUNION HOTELES	856.389€
ILUNION LAVANDERIAS	778.567€
ILUNION SOCIO SANITARIO	202.136€
ILUNION FACILITY SERVICES y SEGURIDAD	264.977€
ILUNION CSC	86.012€
ILUNION CONTACT CENTER / BPO / FITEX	1.266.305€
ILUNION RETAIL Y COMERCIALIZACIÓN	14.319€
	<b>5.304.814 €</b>

#### 5.3 Medioambiente

Las inversiones en activos, gastos destinados a la minimización del impacto medioambiental y a la protección y mejora del medioambiente, figuran en el punto de innovación tecnológica y en el Estado de Información no Financiera y Diversidad que ILUNION elabora para la ONCE y para la Fundación ONCE.

#### 5.4 Período Medio de Pago a Proveedores

El detalle de la información requerida por la legislación vigente a incorporar en la memoria de las cuentas anuales consolidadas en relación con el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales es la siguiente:

Según la Ley 3/2004 por la que se establecían las medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales la cual fue modificada por la Ley 11/2013 de 26 de julio que establecía desde su fecha de aplicación un plazo máximo legal de 30 días de pago a proveedores y acreedores, excepto que exista un acuerdo entre las partes con un plazo máximo de 60 días.

El periodo medio de pago a proveedores en el ejercicio 2022 de la Sociedad es de 41 días.

La Sociedad mantiene durante el ejercicio una parte de sus compromisos de pago por encima de lo previsto en la ley 3/2004 y ley 15/2010 sobre medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. La Sociedad tiene previstas mantener medidas que van encaminadas a la reducción de dicho periodo para el ejercicio próximo, entre las que se encuentran la adecuación del periodo medio de pago de sus operaciones con empresas del grupo y asociadas a lo previsto en la normativa, y a la modificación de los acuerdos comerciales que mantiene con proveedores externos, en aquellos casos en los que sea posible dicha adecuación.

#### 5.5 Información no Financiera y de Diversidad.

En relación con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, Grupo ILUNION y algunas sociedades dependientes cumplen con la obligación de elaborar el estado de la "Información no financiera y de diversidad" que contempla la mencionada Ley.

No obstante, según el artículo 49 del Código de Comercio, GRUPO ILUNION y sus sociedades dependientes están dispensados de aportar dicha información en este Informe de Gestión, ya que la "Información no financiera y de diversidad" de Grupo ILUNION, S.L. y Sociedades Dependientes del ejercicio 2022 está incluida en:



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



- El “Estado de Información no Financiera y Diversidad Consolidado de Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) y Sociedades Dependientes del ejercicio 2022”, que la ONCE depositará en su Consejo de Protectorado (Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030) junto con sus cuentas anuales e informe de gestión consolidado; y que, una vez aprobado por el Órgano de Gobierno de la ONCE, se publicará en la página web [www.once.es](http://www.once.es), y se mantendrán en dicha página por un periodo de 5 años.
- El “Estado de Información no Financiera y Diversidad Consolidado de Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión de Personas con Discapacidad y Entidades Dependientes del ejercicio 2022”, que la Fundación ONCE depositará en el Registro Mercantil de Madrid junto con sus cuentas anuales e informe de gestión consolidados; y que, una vez aprobado por el Órgano de Gobierno de la Fundación ONCE, se publicará en la página web [www.fundaciononce.es](http://www.fundaciononce.es), y se mantendrán en dicha página por un periodo de 5 años.

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)

Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)

Firma válida.

**Diligencia de formulación de Cuentas Anuales  
del ejercicio 2022**

En cumplimiento de los preceptos legales y estatutarios los Administradores mancomunados de la Sociedad ILUNION Contact Center, S.A. relacionados más abajo, han formulado el día 30 de marzo de 2023 y se complacen a presentar y someter a examen del Accionista Único de las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión correspondientes al ejercicio anual cerrado el 31 de diciembre de 2022, que se identifican por ir extendidos en 47 hojas de papel ordinario, y firmadas todas ellas por los Administradores mancomunados de la Sociedad.

ILUNION CEE Contact Center, S.A. representada  
por D. César Alejandro Fernández Fidalgo  
D.N.I. Nº 09423832L

Grupo ILUNION, S.L. representada por  
D. Alejandro Ordoño Medrano  
D.N.I. Nº 33516294G

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)

Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)

Firma válida.