

FIRMADO por: ILUNION CONTACT CENTER, S.A. (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: ILUNION CONTACT CENTER, S.A. (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)
Firma válida.

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

Cuentas Anuales del
ejercicio terminado el
31 de diciembre de 2019 e
Informe de Gestión

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

BALANCE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

(Euros)

ACTIVO	Notas de la Memoria	31.12.2019	31.12.2018	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Notas de la Memoria	31.12.2019	31.12.2018
ACTIVO NO CORRIENTE:		22.660.267	23.054.881	PATRIMONIO NETO:		29.067.541	27.784.064
Inmovilizado intangible-				FONDOS PROPIOS-		29.035.289	27.725.315
Aplicaciones informáticas	Nota 5	476.112	606.192	Capital-	Nota 9	6.000.000	6.000.000
Inmovilizado material-				Capital-escriturado		6.000.000	6.000.000
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	Nota 6	922.991	1.037.178	Reservas-	Nota 9	21.725.315	20.205.586
Inversiones en empresas del Grupo y asociadas a largo plazo-				Legal y estatutarias	Nota 9	1.200.000	1.200.000
Créditos a empresas	Nota 16	21.037.584	21.208.755	Otras reservas	Nota 3	20.525.315	19.005.586
Otros activos financieros		9.275	9.275	Resultado del ejercicio		1.309.974	1.519.729
Inversiones financieras a largo plazo-				SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS RECIBIDOS-			
Instrumentos de patrimonio	Nota 7	52.379	52.398	Subvenciones, donaciones y legados recibidos	Nota 10	32.252	58.749
Otros activos financieros		52.139	52.158				
Activos por impuesto diferido	Nota 13	171.201	150.358	PASIVO NO CORRIENTE:		660.713	537.186
				Deudas a largo plazo		20.012	-
				Provisiones a largo plazo	Nota 12	629.950	517.603
				Pasivos por impuesto diferido	Nota 13	10.751	19.583
ACTIVO CORRIENTE:		11.813.665	9.743.285	PASIVO CORRIENTE:		4.745.678	4.476.916
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar-				Deudas a corto plazo		21.831	-
Clientes por ventas y prestaciones de servicios		11.267.823	9.042.318	Deudas con empresas del Grupo y asociadas a corto plazo	Notas 13 y 16	453.850	513.088
Clientes, empresas del Grupo y asociadas	Nota 16	7.410.327	7.374.081	Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar-		4.136.557	3.885.794
Otros créditos con las Administraciones Públicas	Nota 13	2.994.725	892.104	Proveedores		101.726	248.497
Inversiones financieras a corto plazo-				Proveedores, empresas del Grupo y asociadas	Nota 16	65.486	7.453
Otros activos financieros	Nota 7	1.519	10.088	Acreedores varios		1.502.314	1.368.324
Periodificaciones a corto plazo		85.322	102.560	Personal (remuneraciones pendientes de pago)		1.140.813	1.252.189
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes-	Nota 8	459.001	588.319	Otras deudas con las Administraciones Públicas	Nota 13	1.326.218	1.009.331
Tesorería		459.001	588.319	Periodificaciones a corto plazo		133.440	78.034
TOTAL ACTIVO		34.473.932	32.798.166	TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		34.473.932	32.798.166

Las Notas 1 a 19 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante del balance al 31 de diciembre de 2019.

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

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DEL EJERCICIO 2019

(Euros)

	Notas de la Memoria	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
OPERACIONES CONTINUADAS:			
Importe neto de la cifra de negocios-	Nota 14.1	31.220.129	29.849.947
Prestaciones de servicios		31.220.129	29.849.947
Aprovisionamientos-		(2.238.550)	(2.039.660)
Trabajos realizados por otras empresas		(2.238.550)	(2.039.660)
Otros ingresos de explotación-		1.809.551	1.327.815
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		1.274.610	972.225
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	Nota 14.2	534.941	355.590
Gastos de personal-	Nota 14.3	(26.240.065)	(24.961.853)
Sueldos, salarios y asimilados		(19.785.488)	(18.990.210)
Cargas sociales		(6.454.577)	(5.971.643)
Otros gastos de explotación-		(2.852.993)	(2.350.089)
Servicios exteriores	Nota 14.4	(2.559.558)	(2.387.735)
Tributos		(52.838)	(44.304)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	Notas 7 y 12	(240.597)	81.950
Amortización del inmovilizado	Notas 5 y 6	(412.714)	(235.407)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras		35.329	20.741
Otros resultados		13.367	12.622
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN		1.334.054	1.624.116
Ingresos financieros:	Nota 14.5	426.406	444.927
De valores negociables y otros instrumentos financieros-			
De empresas del Grupo y asociadas		426.406	444.927
Gastos financieros:		(8.434)	(45.833)
Por deudas con terceros		(8.434)	(45.833)
Diferencias de cambio		(37)	-
RESULTADO FINANCIERO		417.935	399.094
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		1.751.989	2.023.210
Impuesto sobre Beneficios	Nota 13	(442.015)	(503.481)
RESULTADO DEL EJERCICIO		1.309.974	1.519.729

Las Notas 1 a 19 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante de la cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente al ejercicio 2019.

ILUNION CONTACT CENTER, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO DEL EJERCICIO 2019
A) ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS
(Euros)

	Notas de la Memoria	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
RESULTADO DE LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	Nota 3	1.309.974	1.519.729
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		-	43.765
Efecto impositivo	Nota 13.6	-	(10.941)
TOTAL INGRESOS Y GASTOS IMPUTADOS DIRECTAMENTE EN EL PATRIMONIO NETO	Nota 10	-	32.824
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		(35.329)	(20.741)
Efecto impositivo	Nota 13.6	8.832	5.185
TOTAL TRANSFERENCIAS A LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	Nota 10	(26.497)	(15.556)
TOTAL INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS		1.283.477	1.536.997

Las Notas 1 a 19 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante del estado de ingresos y gastos reconocidos correspondiente al ejercicio 2019.

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

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO DEL EJERCICIO 2019

B) ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

(Euros)

	Capital Escriturado	Reservas	Resultado del Ejercicio	Subvenciones Donaciones y Legados Recibidos	Total
SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2017	6.000.000	18.458.088	1.747.498	41.481	26.247.067
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	1.519.729	17.268	1.536.997
Aplicación del resultado del ejercicio anterior	-	1.747.498	(1.747.498)	-	-
SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2018	6.000.000	20.205.586	1.519.729	58.749	27.784.064
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	1.309.974	(26.497)	1.283.477
Aplicación del resultado del ejercicio anterior	-	1.519.729	(1.519.729)	-	-
SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2019	6.000.000	21.725.315	1.309.974	32.252	29.067.541

Las Notas 1 a 19 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante del estado total de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio 2019.

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

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO DEL EJERCICIO 2019

(Euros)

	Notas de la Memoria	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN:		(182.472)	2.022.188
Resultado del ejercicio antes de impuestos		1.751.989	2.023.210
Ajustes del resultado-		200.010	(266.378)
Amortización del inmovilizado	Notas 5 y 6	412.714	235.407
Correcciones valorativas por deterioro	Notas 7 y 12	240.597	(81.950)
Imputación de subvenciones	Nota 10	(35.329)	(20.741)
Ingresos financieros	Nota 14	(426.406)	(444.927)
Gastos financieros	Nota 14	8.434	45.833
Cambios en el capital corriente-		(2.039.355)	531.718
Deudores y otras cuentas a cobrar		(2.466.102)	(7.355)
Otros activos corrientes		17.238	(41.500)
Acreedores y otras cuentas a pagar		363.110	645.028
Otros pasivos corrientes		46.399	(64.455)
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación-		(95.116)	(266.362)
Cobros por intereses		426.406	444.927
Pagos por intereses	Nota 14	(8.434)	(45.833)
Cobros (pagos) por Impuesto sobre Beneficios	Nota 13	(513.088)	(665.456)
		11.311	(1.248.313)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:		(168.445)	(1.248.313)
Pagos por inversiones-		(37.464)	(632.295)
Inmovilizado intangible	Nota 5	(37.464)	(632.295)
Inmovilizado material	Nota 6	(130.981)	(614.215)
Inversiones financieras		-	(1.803)
Cobros por desinversiones-		179.756	-
Empresas del Grupo y asociadas		171.171	-
Otros activos financieros		8.585	-
		41.843	(914.069)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN:		-	43.765
Cobros y pagos por instrumentos de patrimonio		-	43.765
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		-	43.765
Cobros y (pagos) por instrumentos de pasivo financiero-		41.843	(957.834)
Emisión de deudas con empresas del Grupo y asociadas		-	(957.834)
Emisión de otras deudas		41.843	-
		(129.318)	(140.194)
AUMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES			
Efectivo o equivalentes al comienzo del ejercicio	Nota 8	588.319	728.513
Efectivo o equivalentes al final del ejercicio	Nota 8	459.001	588.319

Las Notas 1 a 19 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante del estado de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio 2019.

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

Memoria del
ejercicio terminado el
31 de diciembre de 2019

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 2018 fueron formuladas por sus administradores, aprobadas por la Junta de Socios el 28 de junio de 2019 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 2019 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.
- El Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007 y sus Adaptaciones sectoriales, así como las modificaciones introducidas al mismo mediante el Real Decreto 1159/2010 y el Real Decreto 602/2016.
- 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 2019 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 han sido formuladas por los administradores de la Sociedad para su sometimiento a la aprobación del Accionista Único, estimándose que serán aprobadas sin ninguna modificación.

Las cuentas anuales del ejercicio 2018 fueron formuladas el 25 de marzo de 2019 y aprobadas por el Accionista Único el 28 de junio de 2019.

2.3 Principios contables aplicados

Los administradores 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 2018 se presenta, exclusivamente, a efectos comparativos, con la información del ejercicio 2019.

2.5 Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre

En la elaboración de estas cuentas anuales se han utilizado estimaciones realizadas por los administradores de la Sociedad para valorar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. 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).
- La evaluación de provisiones y contingencias (véase Nota 4.7).

Aun cuando estas estimaciones se han realizado en función de la mejor información disponible al cierre del ejercicio 2019, pudiera ocurrir que hechos o circunstancias futuras obliguen a modificarlas en ejercicios venideros, 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 2019 no se han producido cambios de criterios contables respecto a los criterios aplicados en 2018.

2.8 Corrección de errores

En la elaboración de las cuentas anuales del ejercicio 2019 no se ha detectado ningún error que haya supuesto la reexpresión de los importes incluidos en las cuentas anuales de 2018.

3. Distribución de resultados

La propuesta de distribución del resultado del ejercicio 2019, formulada por los administradores de la Sociedad, es la siguiente:

	Euros
Base de reparto: Beneficio del ejercicio	1.309.974
Aplicación: A reservas voluntarias	1.309.974

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 consideran que no existen indicios de deterioro al cierre del ejercicio 2019.

4.4 Arrendamientos

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

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

- a. Préstamos y partidas a cobrar: activos financieros originados en la venta de bienes o en la prestación de servicios por operaciones de tráfico de la empresa, o los que, no teniendo un origen comercial, no son instrumentos de patrimonio ni derivados y cuyos cobros son de cuantía fija o determinable y no se negocian en un mercado activo.
- b. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes: en este epígrafe se registra el efectivo en caja, depósito a la vista y otras inversiones a corto plazo de alta liquidez que son rápidamente realizables en caja y que no tienen riesgo de cambio en su valor.

Los activos financieros se registran, en términos generales, inicialmente por el valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de la transacción que sean directamente atribuibles, y, posteriormente, por su coste amortizado que, en general, coincide con el valor inicial, minorado, en su caso, por las correcciones valorativas por deterioro que se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias cuando el valor recuperable es inferior al valor en libros. El valor recuperable se estima atendiendo a la solvencia del deudor y la antigüedad de la deuda.

La Sociedad da de baja los activos financieros cuando expiran o se han cedido los derechos sobre los flujos de efectivo correspondientes al activo financiero y se han transferido sustancialmente los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad.

4.5.2 Pasivos financieros

Son pasivos financieros 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 pueden ser considerados como instrumentos financieros derivados.

Los débitos y partidas a pagar 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.

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

4.5.3 Instrumentos de patrimonio propio

Un instrumento de patrimonio propio representa una participación residual en el patrimonio de la Sociedad, una vez deducidos todos sus pasivos.

Los instrumentos de capital emitidos por la Sociedad se registran en el patrimonio neto por el importe recibido, neto de los gastos de emisión.

4.6 Subvenciones

Las subvenciones se califican como no reintegrables cuando se han cumplido las condiciones establecidas para su concesión, registrándose en ese momento directamente en el patrimonio neto, una vez deducido el efecto impositivo correspondiente. En el caso de las subvenciones que no requieran inversión y que, adicionalmente a la realización de una actuación concreta exigen a la Sociedad el mantenimiento de unas determinadas condiciones durante un determinado periodo (mantenimiento de puestos de trabajo durante un período), se califican como reintegrables en la proporción que representa el período pendiente de transcurrir respecto al total durante el que las condiciones deben ser cumplidas. La proporción de la subvención correspondiente al tiempo transcurrido en cada ejercicio se traspaasa del pasivo corriente al patrimonio neto y desde ahí se imputa a la cuenta de pérdidas y ganancias.

Las subvenciones reintegrables se registran como pasivos de la Sociedad hasta que adquieren la condición de no reintegrables, no registrándose ningún ingreso hasta dicho momento.

Las subvenciones recibidas para financiar gastos específicos se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en el que se devenguen los gastos que están financiando. Las subvenciones recibidas para adquirir activos materiales se imputan como ingresos del ejercicio en proporción a la amortización de aquellos.

4.7 Provisiones y contingencias

Los administradores 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 imputan en función del criterio de devengo, es decir, cuando se produce la corriente real de bienes y servicios que los mismos representan, con independencia del momento en que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ellos. Los ingresos se valoran por el valor razonable de la contraprestación recibida, deducidos descuentos, rebajas en el precio, impuestos y otras partidas similares.

Los ingresos por prestación de servicios se reconocen considerando el grado de realización de la prestación a la fecha de balance, siempre y cuando el resultado de la transacción pueda ser estimado con fiabilidad.

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

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 estiman que no se producirán despidos de personal fijo en el futuro inmediato, consecuentemente, el subepígrafe de "Personal" dentro del epígrafe de "Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar" del balance adjunto se ha incluido exclusivamente, la provisión correspondiente al importe de las indemnizaciones devengadas por el personal temporal en función de su antigüedad y salario, por un total de 27.501 euros al 31 de diciembre de 2019 (139.140 euros en 2018).

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

Ejercicio 2019

	Euros		
	Saldo Inicial	Altas y Dotaciones	Saldo Final
Coste:			
Aplicaciones informáticas	802.960	37.464	840.424
Total coste	802.960	37.464	840.424
Amortización acumulada:			
Aplicaciones informáticas	(196.768)	(167.546)	(364.312)
Total amortización acumulada	(196.768)	(167.546)	(364.312)
Valor neto contable	606.192		476.112

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 2018

	Euros		
	Saldo Inicial	Altas y Dotaciones	Saldo Final
Coste:			
Aplicaciones informáticas	170.665	632.295	802.960
Total coste	170.665	632.295	802.960
Amortización acumulada:			
Aplicaciones informáticas	(157.983)	(38.785)	(196.768)
Total amortización acumulada	(157.983)	(38.785)	(196.768)
Valor neto contable	12.682		606.192

El coste de las aplicaciones informáticas que están totalmente amortizadas y en uso asciende a 157.499 euros (157.499 euros al 31 de diciembre de 2018).

6. Inmovilizado material

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

Ejercicio 2019

	Euros		
	Saldo Inicial	Altas y Dotaciones	Saldo Final
Coste:			
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	3.033.225	130.981	3.164.206
Total coste	3.033.225	130.981	3.164.206
Amortización acumulada:			
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(1.996.047)	(245.168)	(2.241.215)
Total amortización acumulada	(1.996.047)	(245.168)	(2.241.215)
Valor neto contable	1.037.178		922.991

Ejercicio 2018

	Euros		
	Saldo Inicial	Altas y Dotaciones	Saldo Final
Coste:			
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	2.419.010	614.215	3.033.225
Total coste	2.419.010	614.215	3.033.225
Amortización acumulada:			
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(1.799.425)	(196.622)	(1.996.047)
Total amortización acumulada	(1.799.425)	(196.622)	(1.996.047)
Valor neto contable	619.585		1.037.178

Descripción de los principales movimientos

Las adquisiciones realizadas en el ejercicio 2019 por importe de 130.981 euros se corresponden principalmente equipos para el proceso de información.

De las adquisiciones del ejercicio 2019, un importe de 121.406 euros corresponde a compras a empresas del Grupo (190.534 euros en el ejercicio 2018) (véase Nota 16).

Otra información

Al cierre del ejercicio 2019 existen elementos del inmovilizado material totalmente amortizados en uso por importe de 1.708.690 euros (1.488.634 euros al cierre del ejercicio 2018) de acuerdo con el siguiente detalle:

	Euros	
	2019	2018
Otras instalaciones	605.740	605.740
Equipos para procesos de información	737.716	582.085
Mobiliario	317.414	258.508
Otro inmovilizado material	47.820	42.301
	1.708.690	1.488.634

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 2019 ha ascendido a 551.759 euros (544.164 euros en 2018) (véase Nota 14.4). Los principales activos que la Sociedad tiene arrendados mediante contratos de arrendamiento operativo al 31 de diciembre de 2019 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 2019 han ascendido a 278.688 euros (278.562 euros en 2018). Las rentas pactadas se revisan anualmente en función de la variación del índice de precios al consumo.
- Oficinas en Santa Creu de Calafell, 105 de Sant Boi de Llobregat (Barcelona), hasta el 31 de mayo de 2013, prorrogable anualmente. Los gastos de arrendamiento en el ejercicio 2019 han ascendido a 56.544 euros (56.541 euros en 2018).
- Oficinas en el Pabellón Isla Cartuja, de Sevilla. Los gastos de arrendamiento en el ejercicio 2019 han ascendido a 144.492 euros (142.771 euros en 2018). Las rentas pactadas se revisan anualmente en función de la variación del índice de precios al consumo.
- Oficinas de Rufino González 42-44 (Madrid) iniciado en junio de 2017 y con una duración inicial de 2 años, prorrogable anualmente si ninguna de las dos partes indica lo contrario. Los gastos de arrendamiento en el ejercicio 2019 han ascendido a 66.000 euros (66.022 euros en 2018).

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

	Euros	
	2019	2018
Hasta un año	312.985	309.395
Entre uno y cinco años	789.629	1.055.653
	1.102.614	1.365.048

7. Activos financieros

Inversiones financieras a largo plazo

El detalle de este epígrafe del balance al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

	Euros	
	2019	2018
Instrumentos de patrimonio	240	240
Otros activos financieros- Fianzas	52.139	52.158
Total inversiones financieras a largo plazo	52.379	52.398

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.

Fianzas

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

Inversiones financieras a corto plazo

El saldo por importe de 1.519 euros (10.088 euros en 2018) se corresponde principalmente con depósitos efectuados en los juzgados para cubrir las posibles responsabilidades derivadas de varios litigios en curso. En el subepígrafe "Personal" dentro del epígrafe "Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar" del balance adjunto se registran las provisiones que la Sociedad y sus asesores legales han considerado oportunas en relación a los juicios en vigor al cierre del ejercicio. Los administradores de la Sociedad estiman que no existen riesgos adicionales a los provisionados.

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. 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	
	2019	2018
Saldo inicial	52.109	177.747
Dotaciones	214.192	30.987
Reversiones	(162.204)	(156.625)
Saldo final	104.097	52.109

Durante el ejercicio 2019 la Sociedad ha registrado pérdidas de créditos comerciales incobrables y deudores por valor de 76.263 euros (290 euros en 2018).

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.

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	
	2019	2018
Caja	824	575
Cuentas corrientes a la vista	458.177	587.744
	459.001	588.319

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 2019 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 a 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 2019 y 2018 la reserva legal se encontraba íntegramente constituida.

10. Patrimonio neto – Subvenciones recibidas

Los movimientos de las subvenciones de capital no reintegrables son los siguientes:

Ejercicio 2019

Administración Pública	Euros					
	Saldo Inicial	Adiciones	Efecto Impositivo de las Adiciones	Transferencias a la Cuenta de Pérdidas y Ganancias	Efecto Impositivo de las Transferencias	Saldo Final
Autonómica	58.749	-	-	(35.329)	8.832	32.252
	58.749	-	-	(35.329)	8.832	32.252

Ejercicio 2018

Administración Pública	Euros					
	Saldo Inicial	Adiciones	Efecto Impositivo de las Adiciones	Transferencias a la Cuenta de Pérdidas y Ganancias	Efecto Impositivo de las Transferencias	Saldo Final
Autonómica	41.481	43.765	(10.941)	(20.741)	5.185	58.749
	41.481	43.765	(10.941)	(20.741)	5.185	58.749

Las adiciones que han tenido lugar en este epígrafe durante el ejercicio 2018 se correspondieron, fundamentalmente, con una subvención de la Junta de Andalucía por importe de 43.765 euros, con el objetivo de financiar la contratación de personal discapacitado. Los administradores de la Sociedad consideran que se han cumplido con los requisitos establecidos para la concesión de estas subvenciones y, a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales, se están manteniendo las condiciones establecidas como requisito en la concesión de las subvenciones. Por tanto, estas subvenciones se consideran no reintegrables.

11. Información sobre los aplazamientos de pago efectuados a los proveedores

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	
	2019	2018
Periodo medio de pago a proveedores	24	34
Ratio de operaciones pagadas	24	36
Ratio de operaciones pendientes de pago	16	8

	Euros	
	2019	2018
Total pagos realizados	5.917.593	5.423.621
Total pagos pendientes	335.535	444.031

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", "Acreedores varios" y "Proveedores, empresas del Grupo y asociadas" del pasivo corriente del balance.

Para el cálculo del "Periodo medio de pago a proveedores" se ponderan tanto las operaciones pagadas durante el ejercicio como las operaciones pendientes de pago a la fecha de cierre del ejercicio. Se entiende por número de días, los días naturales que hayan transcurrido desde la fecha de recepción de los bienes o la prestación de los servicios a cargo del proveedor y el pago material de la operación.

Conforme a la Resolución del ICAC, para el cálculo del período medio de pago a proveedores y el resto de magnitudes se han tenido en cuenta las operaciones comerciales correspondientes a la entrega de bienes o prestaciones de servicios devengadas desde la fecha de entrada en vigor de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre.

El plazo máximo legal de pago aplicable a la Sociedad en el ejercicio 2019 según la ley 3/2004 de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales es de 30 días. Adicionalmente, según Ley 11/2013 de 27 de julio de 2013 es de 30 días, salvo en el caso de que se hubiera pactado un plazo de pago superior que en ningún caso será superior a 60 días.

12. Provisiones

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

	Euros	
	2019	2018
A largo plazo:		
Provisión por responsabilidades	629.950	517.603
Total a largo plazo	629.950	517.603

Esta provisión se realiza debido al cambio de legislación que limita la duración de los contratos de obra y servicio a 4 años a partir del 18 de junio de 2010. La Sociedad ha estimado al cierre del ejercicio 2019 la indemnización por despido complementaria que debería pagar en aquellos contratos de obra y servicio de los cuales se tiene la certeza de que su duración va a ser superior a 4 años, teniendo en cuenta los impactos del nuevo convenio colectivo aplicable a la misma, registrando un gasto de 112.347 euros en el epígrafe "Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales" de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2019 adjunta.

13. Situación fiscal

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

	Euros	
	2019	2018
Activos por impuesto diferido	171.201	150.358
Otros créditos con Administraciones Públicas:		
Subvenciones (Nota 14.2)	801.395	761.140
Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)	61.376	14.993
Total otros créditos con las Administraciones Públicas	862.771	776.133
Total activos con Administraciones Públicas	1.033.972	926.491
Pasivos por impuesto diferido	10.751	19.583
IVA	638.301	334.910
IRPF	106.520	89.061
Seguridad Social	581.397	562.638
Otros conceptos fiscales	-	22.722
Total otras deudas con las Administraciones Públicas	1.326.218	1.009.331
Total pasivos con Administraciones Públicas	1.336.969	1.029.914

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	
	2019	2018
Resultado antes de impuestos	1.751.989	2.023.210
Diferencias permanentes:	16.070	(9.285)
Aumentos	142.322	124.597
Disminuciones	(126.252)	(133.882)
Diferencias temporarias:	47.339	38.426
Aumentos-	112.346	49.397
Otras provisiones no deducibles fiscalmente (art 13 LIS)	112.346	49.397
Disminuciones-	(65.007)	(10.971)
Limitación a la deducibilidad fiscal amortización 2013 y 2014	(10.971)	(10.971)
Otras provisiones deducibles fiscalmente (art 13 LIS)	(54.036)	-
Base Imponible (Resultado Fiscal)	1.815.398	2.052.351
Impuesto bruto devengado (25%)	453.850	513.088
Deudas con empresas del Grupo y asociadas a corto plazo (Nota 16)	453.850	513.088

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.

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 2019 y 2018 de 10.971 euros en cada uno de los años.

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	
	2019	2018
Resultado del ejercicio antes de impuestos	1.751.989	2.023.210
Diferencias permanentes	16.070	(9.285)
Resultado contable ajustado	1.768.059	2.013.925
Carga impositiva teórica (25%)	442.015	503.481
Gasto por el Impuesto sobre Beneficios reflejado en la cuenta de resultados	442.015	503.481

13.3 Desglose del gasto por Impuesto sobre Sociedades

El desglose del gasto por Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2019 y 2018 es el siguiente:

	Euros	
	2019	2018
Impuesto corriente	453.850	513.088
Variación de impuestos diferidos	(11.835)	(9.607)
Gasto por el Impuesto sobre Beneficios reflejado en la cuenta de resultados	442.015	503.481

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 2019 es 453.850 euros (véase Nota 16), que se liquidará durante el ejercicio 2019. Asimismo, durante el presente ejercicio ha sido liquidado el saldo acreedor que quedó pendiente al 31 de diciembre de 2018 y que ascendía a 513.088 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	
Ejercicio 2019:				
Activos por impuesto diferido- Limitación a la deducibilidad fiscal amortización 2013 y 2014	16.456	-	(2.743)	13.713
Deterioros y provisiones	133.902	-	23.586	157.488
Total activos por impuesto diferido	150.358	-	20.843	(171.201)
Pasivos por impuesto diferido- Pasivos por diferencias temporarias- Subvenciones	(19.583)	-	8.832	(10.751)
Total pasivos por impuesto diferido	(19.583)	-	8.832	(10.751)
Ejercicio 2018:				
Activos por impuesto diferido- Limitación a la deducibilidad fiscal amortización 2013 y 2014	19.199	-	(2.743)	16.456
Deterioros y provisiones	121.552	-	12.350	133.902
Total activos por impuesto diferido	140.751	-	9.607	150.358
Pasivos por impuesto diferido- Pasivos por diferencias temporarias- Subvenciones	(13.827)	(10.941)	5.185	(19.583)
Total pasivos por impuesto diferido	(13.827)	(10.941)	5.185	(19.583)

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 2019 la Sociedad tiene abiertos a inspección los ejercicios 5 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 cuentas anuales adjuntas.

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	
	2019	2018
Prestaciones de servicios a empresas del Grupo (Nota 16)	2.820.165	2.704.494
Prestaciones de servicios otras empresas	28.399.964	27.145.453
	31.220.129	29.849.947

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

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 2019 se encuentran pendientes de cobro 801.395 euros (761.140 euros al 31 de diciembre de 2018) (Nota 13).

14.3 Gastos de personal

El desglose de este epígrafe es el siguiente:

	Euros	
	2019	2018
Sueldos, salarios y asimilados	19.785.488	18.990.210
Cargas sociales:	6.454.577	5.971.643
Seguridad Social a cargo de la empresa	6.307.618	5.894.697
Formación	27.470	21.772
Otros	119.489	55.174
	26.240.065	24.961.853

14.4 Servicios exteriores

El detalle del epígrafe "Servicios exteriores" es el siguiente:

	Euros	
	2019	2018
Arrendamientos (Nota 6)	551.759	544.164
Reparaciones y conservación	448.850	264.434
Servicios profesionales independientes	642.782	635.089
Primas de seguros	29.848	39.521
Servicios bancarios	1.721	1.578
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	40.873	55.763
Suministros	485.291	374.468
Otros servicios	358.434	472.718
	2.559.558	2.387.735

El saldo de la cuenta "Servicios de profesionales independientes", incluye servicios prestados por empresas del Grupo por importe de 432.053 euros (491.930 euros en 2018).

14.5 Ingresos financieros

El detalle del epígrafe "Ingresos financieros" es el siguiente:

	Euros	
	2019	2018
Intereses de créditos a empresas del Grupo (Nota 16)	426.406	444.927
	426.406	444.927

15. Negocios conjuntos

La Sociedad desarrolla parte de la actividad de Contact Center mediante explotaciones controladas conjuntamente, que se realizan a través de uniones temporales de empresas constituidas. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la Sociedad ha integrado en sus estados financieros los siguientes negocios conjuntos:

Ejercicio 2019

Nombre de la U.T.E.	Socio	Porcentaje de Participación
UTE Sertel- BT 012 (Antigua)	BT	80,00
UTE Cita Previa VI	Grupo Norte	50,00
UTE Sertel-CEE para el Ministerio de Justicia (Nueva)	CEE Sertel S.A.U	60,00
UTE SERTEL- BT 012 (Nueva)	BT	80,00
UTE Cita Previa VII	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

Ejercicio 2018

Nombre de la U.T.E.	Socio	Porcentaje de Participación
UTE Sertel- BT 012 (Antigua)	BT	80,00
UTE Cita Previa VI	Grupo Norte	50,00
UTE Sertel-CEE para el Ministerio de Justicia	CEE Sertel S.A.U	60,00
UTE Fucoda - Sertel 112	Fucoda	50,00
UTE Sertel- BT 012 (Nueva)	BT	80,00
UTE ATENTO-ICC SERVICIO RENFE	Atento Teleservicios España, S.A.	33,00
UTE ITS - CONTACT CENTER 112	IT Sevices	50,00

Los efectos que la integración de las U.T.E. que la Sociedad ha considerado integrar por ser significativas, UTE Signo-Sertel V Tabara, UTE Signo-Sertel VI Tabara, UTE Sertel-CEE para el Ministerio de Justicia, UTE Sertel-BT 012 (Nueva) y UTE Fucoda-Sertel 112 han tenido en las partidas más significativas reflejadas en las cuentas anuales son los siguientes:

	Euros	
	2019	2018
Balance:		
Clientes por ventas	988.695	422.227
Otros créditos con las Administraciones Públicas	61.376	14.993
Periodificaciones	-	510
Tesorería	458.177	587.742
Reservas y resultado	(126.252)	(133.882)
Otros pasivos financieros	(158.200)	-
Proveedores	(995.643)	(766.631)
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	(66.328)	(65.323)
Hacienda Pública acreedora	(28.386)	(56.765)
Periodificaciones	(133.440)	-
Cuenta de pérdidas y ganancias:		
Ventas	2.244.764	2.375.536
Otros gastos	(2.118.512)	(2.241.654)
Resultado	126.252	133.882
Estado de cambios en el patrimonio neto:		
Resultado	126.252	133.882
	126.252	133.882
Estado de flujos de efectivo:		
Resultado del ejercicio antes de impuestos	126.252	133.882
Cambios en el capital circulante-	3.313	6.333
Deudores y otras cuentas a cobrar	(612.341)	(801.718)
Acreedores y otras cuentas a pagar	615.654	808.051
Flujos de efectivo de las actividades de explotación	129.565	140.215
Aumento/(disminución) neto del efectivo o equivalentes	129.565	140.215

Los compromisos contraídos en el desarrollo de los distintos proyectos se están cumpliendo de acuerdo con lo acordado.

16. Operaciones con partes vinculadas

Las partes vinculadas con las que la Sociedad ha realizado transacciones durante los ejercicios 2019 y 2018 así como la naturaleza de dicha vinculación, es la siguiente:

FIRMADO por: ILUNION CONTACT CENTER, S.A. (NIF: 33516294G)
 FIRMADO por: ILUNION CONTACT CENTER, S.A. (NIF: 09423832L)
 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. Extremena	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 Recicladors 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
Ejercicio 2019:			
Créditos a largo plazo	21.028.309	-	21.028.309
Otros activos financieros	-	9.275	9.275
Clientes	54.218	2.940.507	2.994.725
Deudas con empresas del Grupo y asociadas a corto plazo	(453.850)	-	(453.850)
Proveedores y acreedores	(25.491)	(39.995)	(65.486)
Ejercicio 2018:			
Créditos a largo plazo	21.199.480	-	21.199.480
Otros activos financieros	-	9.275	9.275
Clientes	51.465	840.639	892.104
Deudas con empresas del Grupo y asociadas a corto plazo	(513.088)	-	(513.088)
Proveedores y acreedores	-	(7.453)	(7.453)

Los créditos concedidos a empresas del Grupo corresponden en su totalidad a Grupo ILUNION, S.L. y lo componen los excedentes de tesorería generados por la actividad de la Sociedad. Estos créditos están recogidos en un contrato de 1 de enero de 2013 con una vigencia de 5 años, prorrogable anualmente. Las disposiciones de efectivo devengan un interés de mercado referenciado al Euribor.

Las transacciones realizadas con entidades vinculadas son las siguientes:

Ingresos / (Gastos)	Euros		
	Grupo ILUNION, S.L.	Otras Empresas del Grupo	Total
Ejercicio 2019:			
Prestaciones de servicios (Nota 14.1)	-	2.820.165	2.820.165
Otros ingresos	67.518	1.180.732	1.248.250
Otros gastos	510.270	530.280	1.040.550
Ingresos financieros – Intereses (Nota 14.5)	426.406	-	426.406
Compras de inmovilizado (Nota 6)	-	121.406	121.406
Ejercicio 2018:			
Prestaciones de servicios (Nota 14.1)	-	2.704.494	2.704.494
Otros ingresos	42.380	885.110	927.490
Otros gastos	516.789	488.330	1.005.119
Ingresos financieros – Intereses (Nota 14.5)	444.927	-	444.927
Compras de inmovilizado (Nota 6)	-	190.534	190.534

Administradores y Alta Dirección

Los administradores no han devengado retribución alguna en su condición de Administradores durante los ejercicios 2019 y 2018. Las remuneraciones del Administrador persona jurídica por otros servicios se desglosan en los cuadros anteriores de esta nota.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 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 2019 y 2018 no existen ni existían anticipos a los miembros anteriores o actuales del órgano de administración.

Durante los ejercicios 2019 y 2018 no se han satisfecho primas de seguros de responsabilidad civil relativas a la persona física que actúa en representación de los administradores 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.

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 han informado de las participaciones que ha ostentando durante el año 2019, 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	
	2019	2018
Directores	5	4
Mandos intermedios y técnicos	115	31
Operarios	1.139	1.184
	1.259	1.219

Del total de la plantilla media del ejercicio 2019, 107 empleados son personas con discapacidad (103 empleados en el ejercicio 2018).

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

Categoría	Número de Empleados		
	Hombres	Mujeres	Total
Ejercicio 2019:			
Directores	3	2	5
Mandos intermedios y técnicos	38	82	120
Operarios	335	1.149	1.484
	376	1.233	1.609
Ejercicio 2018:			
Directores	3	2	5
Mandos intermedios y técnicos	21	14	35
Operarios	351	1.173	1.524
	375	1.189	1.564

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

Honorarios de auditoría

Los honorarios correspondientes a la auditoría de las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2019 han ascendido a 18.026 euros (18.026 euros para el ejercicio 2018).

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 2019 la Sociedad tenía avales de diversas entidades financieras por importe de 1.020.531 euros (855.804 euros al 31 de diciembre de 2018) contratados a través 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 de la Sociedad estiman que no existen riesgos significativos derivados de estas operaciones.

19. Hechos posteriores al cierre

La aparición del Coronavirus COVID-19, calificado como una pandemia por la Organización Mundial de la Salud desde el pasado 11 de marzo de 2020, supone consecuencias inciertas para las operaciones de la Sociedad, que van a depender en gran medida de la evolución y extensión de la pandemia en los próximos meses, así como de la capacidad de reacción y adaptación de todos los agentes económicos impactados. El 14 de marzo el Gobierno de la Nación declaró el "Estado de Alarma" mediante Real Decreto 463/2020, que, entre otras medidas, supone una limitación drástica del movimiento de las personas, que sigue vigente, y cuya duración es difícil de estimar. Por ello, a la fecha de formulación de estas cuentas anuales es prematuro realizar una valoración del impacto que tendrá el COVID-19 sobre la Sociedad.

De acuerdo al RD 463/2020, las actividades que desarrolla la Sociedad han sido declaradas esenciales, por lo que la misma está operativa. No obstante, entre las medidas establecidos por el Estado de Alarma se estableció la obligación de trabajar en remoto, siempre que esto fuera posible y, en su caso, guardar distancias de seguridad entre los empleados, lo que ha impactado de manera directa al negocio de la Sociedad y a la capacidad de sus instalaciones.

Así, los impactos que la Sociedad ha padecido hasta la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales han consistido fundamentalmente en una reducción de la demanda de los servicios, si bien dicha reducción no ha sido muy significativa por el momento

No obstante, los Administradores y la Dirección de la Sociedad han realizado una evaluación preliminar de la situación actual conforme a la mejor información disponible, que puede ser incompleta. De los resultados de dicha evaluación, se destacan los siguientes aspectos:

- Riesgo de liquidez: la previsión de tesorería original preparada por la Dirección de la Sociedad no preveía tensiones de liquidez, disponiendo de margen para soportar desviaciones en las hipótesis de negocio. Al 31 de diciembre de 2019, la Sociedad dispone de fondo de maniobra positivo, no tiene deudas por importe significativo y mantiene cuentas corrientes con la matriz del Grupo a su favor. Ante un posible aumento de las tensiones de liquidez en la economía o una contracción del mercado de crédito, los Administradores están dando seguimiento a cualquier evento significativo que pueda requerir acciones de contingencia y gestionando los mecanismos económicos que permitan superar una situación temporal de emergencia. La solicitud de nuevas fuentes de financiación está siendo analizada desde la Dirección del Grupo Ilunion, S.L., y en caso de ser necesarias, será esta sociedad la que las solicite centralizadamente a las entidades financieras. Adicionalmente, la Sociedad está llevando a cabo un proceso de optimización del circulante, común a todas las empresas del Grupo Ilunion, con aplazamientos de determinados pagos, utilización de pólizas de confirming, entre otros. Tomando en consideración lo anterior, junto con el hecho de que la actividad ha continuado si bien a un nivel inferior, los Administradores consideran que las eventuales tensiones se afrontarán adecuadamente.
- Riesgo de operaciones: la situación cambiante e impredecible de los acontecimientos dificulta realizar una evaluación ajustada de sus impactos futuros. Por ello, la Sociedad ha establecido grupos de trabajo y procedimientos específicos destinados a monitorizar y gestionar en todo momento la evolución de sus operaciones, con el fin de minimizar el impacto en las mismas. La Sociedad ejecutará aquellas medidas, al amparo del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo publicado en el BOE del 18 de marzo de 2020, que se consideren necesarias, registrando sus efectos de manera prospectiva en las cuentas anuales del ejercicio 2020.

Como medidas más relevantes, a la fecha de formulación de estas cuentas anuales, la Sociedad está preparando la solicitud de un Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) para parte de sus trabajadores.

- Riesgo de variación de determinadas magnitudes financieras: los factores que se han mencionado anteriormente pueden provocar una disminución en los próximos estados financieros en los importes de epígrafes relevantes para la Sociedad como "Importe neto de la cifra de negocios", "Resultado de explotación" o "Resultado antes de impuestos". A la fecha de formulación de estas cuentas anuales, el volumen de ventas se mantiene en línea con respecto al año anterior, si bien los Administradores esperan una reducción en los márgenes en los próximos meses. En cualquier caso, por el momento no es posible cuantificar de forma fiable los efectos futuros en la cuenta de resultados del próximo ejercicio, teniendo en cuenta los condicionantes y restricciones ya indicados.
- Riesgo de valoración de los activos y pasivos del balance: un cambio en las estimaciones futuras de los aspectos mencionados en el punto anterior podría tener un impacto negativo en el valor contable de determinados activos, así como en la necesidad de registro de determinadas provisiones u otro tipo de pasivos. Tan pronto como se disponga de información suficiente y fiable, se realizarán los análisis y cálculos adecuados que permitan, en su caso, la reevaluación del valor de dichos activos y pasivos. El registro quedará supeditado a lo que establezca la normativa contable para estas situaciones.
- Riesgo de continuidad: teniendo en cuenta todos los factores antes mencionados, los Administradores consideran que la conclusión sobre la aplicación del principio de empresa en funcionamiento sigue siendo válida.

La Sociedad, junto con los Administradores y la Dirección de Grupo ILUNION, S.L. ha establecido y desarrollado los protocolos sanitarios necesarios para colaborar en la contención de la propagación de la enfermedad, siguiendo las directrices fijadas por los diferentes organismos públicos municipales, autonómicos y nacionales, y que los Administradores y la Dirección están realizando una supervisión constante de la evolución de la situación, con el fin de afrontar con éxito los eventuales impactos, tanto financieros como no financieros, que pudieran producirse.

Aparte de lo mencionado, no se ha producido ningún hecho posterior relevante entre la fecha de cierre del ejercicio y la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales.

ILUNION CONTACT CENTER, S.A.

Informe de Gestión del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019

1. Evolución de la situación económica en el ejercicio 2019

2019 ha sido otro año más de volatilidad a nivel global, con una desaceleración de la economía mundial, presión regulatoria constante y tipos de interés negativos en Europa, guerra comercial entre China y Estados Unidos y las incertidumbres vinculadas al Brexit. El año se caracterizó por la desaceleración de la economía mundial, que ha supuesto una rebaja de las expectativas de crecimiento tanto del PIB global como del de las principales zonas económicas.

Según el último pronóstico del Fondo Monetario Internacional (FMI), se estima que en 2019 el crecimiento mundial fue del 2,9%, una décima inferior al anterior. Como noticias destacadas reflejar la mejora en las relaciones económicas entre Estados Unidos y China y el resultado de las elecciones en Reino Unido, que confirmó la salida de la Unión Europea el pasado 31 de enero. La actividad económica mundial sigue siendo moderada, aunque se observan indicios de estabilización.

El PIB de la zona euro crece el 1% en 2019

La debilidad del sector manufacturero sigue frenando el impulso del crecimiento de la zona del euro. Al mismo tiempo, pese a su menor ritmo, el avance actual del empleo y el aumento de los salarios continúan apoyando la resiliencia de la economía de la zona. Los riesgos para las perspectivas de crecimiento de la zona del euro, relacionados con factores geopolíticos, el incremento del proteccionismo y las vulnerabilidades en los mercados emergentes, siguen apuntando a la baja, aunque ahora son menos pronunciados porque parte de la incertidumbre acerca del comercio internacional está disminuyendo. Además, el área del euro ha padecido con particular intensidad las perturbaciones específicas que han recaído sobre el sector del automóvil.

En la zona euro, según lo publicado por Eurostat, el PIB cerró el año 2019 con un avance anual del 1%. Asimismo, en 2019 el empleo ha crecido un 1,1% frente a la tasa del 1,4% que arrojó el año anterior. La tasa de desempleo ha descendido hasta el 7,4%, la más baja desde julio de 2008. La inflación interanual de la zona del euro aumentó hasta el 1,3% en diciembre de 2019, frente al 1% de noviembre, como reflejo fundamentalmente de la mayor tasa de avance de los precios de la energía.

El Consejo de Gobierno del BCE continúa con su decisión de mantener sin variación los tipos de interés oficiales del BCE en el 0% y, en todo caso, mantenerlos durante el tiempo necesario para asegurar la convergencia sostenida y continuada de la inflación hacia niveles inferiores, aunque próximos, al 2% a medio plazo. También tiene la intención de seguir reinvertiendo íntegramente el principal de los valores adquiridos en el marco del programa de compra de activos que vayan venciendo y confirmó que seguirá realizando adquisiciones netas en el marco del programa de compra de activos del BCE a un ritmo mensual de 20.000 millones de euros. La remuneración de la facilidad de depósito se ha reducido al -0,50% desde el -0,40%. Estas medidas se mantendrán durante un período prolongado tras la fecha en la que el Consejo de Gobierno comience a subir los tipos de interés oficiales del BCE y, en todo caso, durante el tiempo que sea necesario para mantener unas condiciones de liquidez favorables y un amplio grado de acomodación monetaria.

La economía española crece el 2% en 2019

En España, según el avance de la Contabilidad Nacional Trimestral publicada por el INE, el PIB habría tenido en el conjunto de 2019 un crecimiento en volumen del 2%, donde la demanda nacional se reduce respecto al año anterior en 1,1 puntos y la demanda externa mejora en 0,7.

La moderación de la actividad en España a lo largo de 2019 se debe también, en parte, a la pérdida de dinamismo de la demanda interna. Las fases iniciales de la recuperación se caracterizaron por repuntes muy pronunciados de los distintos componentes del gasto interno. En particular, en esa etapa se llevó a cabo un volumen importante de decisiones de consumo de bienes duraderos y de inversión empresarial y residencial que habían sido pospuestas con la crisis. Este proceso de puesta al día estaría ya, en su mayor parte, culminado, contribuyendo, junto con el impacto de la mayor incertidumbre, a explicar la desaceleración de la demanda interna.

El mantenimiento de condiciones de financiación holgadas, al que está contribuyendo la orientación expansiva de la política monetaria del Banco Central Europeo (BCE), y el continuado saneamiento de la posición patrimonial del sector privado constituyen elementos de soporte de las decisiones de consumo e inversión de familias y empresas. Además, en el caso de los hogares, el aumento de sus rentas, sobre la base de la fortaleza de la creación de empleo y del crecimiento de los salarios reales, está permitiendo también que repunte el ahorro. Sin embargo, las rentas de las empresas han comenzado a mostrar un menor dinamismo.

Por su parte, los flujos de comercio exterior están experimentando una cierta aceleración en los meses recientes, lo que refleja, en gran parte, el avance más pronunciado de las exportaciones e importaciones relacionadas con el sector del automóvil, que un año antes habían experimentado un retroceso significativo como consecuencia de la entrada en vigor de la nueva normativa de emisiones.

La inflación se acelera en diciembre de 2019, hasta el 0,8%

El Índice de Precios de Consumo (IPC) aumentó en diciembre de 2019 hasta el 0,8% interanual, superior en cuatro décimas a la registrada en noviembre (0,4%). Esta evolución se explica principalmente por el incremento de los precios de carburantes y lubricantes y, en menor medida, por la subida de los precios del transporte aéreo de pasajeros. La economía no muestra presiones inflacionistas debido a la caída de los precios de la energía ya citados y a una compresión de márgenes empresariales que han compensado los incrementos salariales.

Mercado laboral

Según la Encuesta de Población Activa (EPA), la ocupación aumentó en el cuarto trimestre de 2019 el 2,06% en términos interanuales, casi tres décimas más que en el trimestre anterior, mientras que el paro disminuyó en 112.400 personas, situándose el total de parados en 3.191.900, lo que supone un ritmo de descenso del 3,40% anual. Por su parte, el número de afiliaciones a la Seguridad Social en diciembre alcanzó casi los 20 millones de ocupados, incrementándose la contratación indefinida y reduciéndose los contratos temporales. Por lo que respecta a los costes, la variación salarial media pactada en convenios durante 2019 se sitúa en el 2,28%.

La población activa en el último año ha aumentado en 290.000, acumulando 23.158.800 personas. En términos anuales, aumentó un 1,27%. En los últimos 12 meses el empleo ha crecido en casi todas las regiones, observándose los mayores aumentos en Comunidad de Madrid, Cataluña y Andalucía, por este orden. La tasa de actividad se situó en el 58,74%, prácticamente igual que el trimestre anterior y superior en una décima a la del cuarto trimestre de 2018.

2. Desarrollo de los negocios y la situación del Grupo

Los principales hechos relevantes en el ejercicio 2019 en orden cronológico y por actividades, han sido los siguientes:

El 1 de enero arranca la implantación del nuevo SAP ILUNION que supone la integración en un único sistema de los dos entornos que provenían de los anteriores grupos Fundosa y Ceosa.

El 14 de febrero en un acto celebrado en el Auditorio de Torre ILUNION se presenta el nuevo Comité Directivo de ILUNION.

El 23 de octubre se formaliza una operación de financiación por parte del Instituto de Crédito Oficial por importe de 35 millones, a un plazo de 9 años.

En noviembre se lleva a cabo la puesta en marcha del Proyecto Esfuerzo que, impulsado por el departamento de Desarrollo de Talento de ILUNION, realizará una evaluación de desempeño de los mandos intermedios y directivos.

ILUNION recibe el Premio Francisca de Pedraza por su apoyo para la inserción de mujeres con discapacidad víctimas de violencia de genero.

ILUNION y la Fundación Repsol firman un acuerdo de colaboración para desarrollar proyectos de impacto social.

✓ **ILUNION Contact Center:**

ILUNION Contact Center e IFEMA son galardonados en los Platinum Contact Center Awards en la categoría de "Mejor Estrategia de Customer Services para B2B".

✓ **ILUNION IT Services:**

El 1 de febrero se firma la adquisición de una línea de negocio de Sermalogic, con una facturación anual de 2,4 millones de euros y una plantilla de 41 personas repartida en distintos centros distribuidos por España. Esta adquisición reforzará los planes de crecimiento en la línea de "Fields Services".

✓ **ILUNION Reciclados:**

El día 19 de julio se formaliza la operación de compra de una parcela en el Polígono Industrial de La Bañeza para su posterior permuta con el Ayuntamiento. Tras esta adquisición se inician las obras de ampliación de la planta con una inversión total de 1,3 millones de euros.

Se negocia la adquisición de Recytel, propietaria de una planta de reciclado de PAE (pequeño aparato electrodoméstico y equipos informáticos), y se realiza la correspondiente due diligence. La adquisición del 75% del capital se formaliza, finalmente, el 3 de marzo de 2020.

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

Año difícil en lo económico que ha conllevado una profunda remodelación del equipo directivo.

En marzo destaca el lanzamiento de una plataforma vía web para realización de encuestas de satisfacción de clientes y de proveedores y plataforma para gestión de ideas para que desde todos los centros se puedan aportar sugerencias de mejora.

Tras finalización de las inversiones, en mayo entra en funcionamiento la nueva planta de lavandería al 50% con Gureak.

Lanzamiento del proyecto PERSONAS con el objetivo de lograr que toda nuestra gente de las diferentes lavanderías, sienta mucho más cerca nuestra apuesta por las personas en ILUNION. El proyecto consiste en la adecuación de todas las zonas comunes a los requerimientos del grupo y a la nueva imagen corporativa.

El día 30 de noviembre, la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) entregó en Lima (Perú) uno de los premios "Iberoamérica Incluye 2018" a ILUNION Lavanderías Colombia "por la creación de empleo de calidad para personas con discapacidad" mediante las dos lavanderías industriales en Medellín y Bogotá. Este premio, que supone un reconocimiento a aquellas empresas que contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad a través del empleo en países iberoamericanos, fue recogido en el marco del 'Foro Iberoamericano Incluye 2019', que se celebró en Perú.

✓ **ILUNION Hotels:**

A lo largo del año, se ha ido implementando de forma escalonada el sistema Opera Oracle en todos los hoteles de la compañía.

En mayo se recibe de manos de la Fundación Gala el premio al Mejor Proyecto de Turismo Responsable en la gala Best Hotel Awards que reconoce a las mejores marcas de hostelería y turismo.

La gala de los premios WINA, un festival mundial de publicidad celebrado este año en Colombia y dirigido a agencias independientes, ha premiado a la campaña "Hoteles con Todos Incluidos" (creada por Manifiesto para ILUNION Hotels) con una distinción Plata en la categoría Better World.

El día 30 de julio se formaliza la operación de compra de un hotel en Bilbao mediante la modalidad de proyecto "llave en mano" por un importe total de 23.250 miles de euros.

Implantación de motor de reservas accesible en la web de ILUNION Hotels, que permitirá hacer reservas de forma fácil a personas con discapacidad física, auditiva o visual.

En septiembre, el Consejo Internacional de la Empresa Sostenible (CIES) eleva la clasificación QSostenible de 20 de los establecimientos de ILUNION Hotels, consiguiéndose así la categoría Evolution + en 13 hoteles, la Excellence en 5 y la Excellence + en 2.

✓ **DIVISIÓN SOCIOSANITARIA**

Recogida del primer premio a las "Buenas prácticas en prevención de riesgos ergonómicos" de la Comunidad de Madrid.

✓ **Oncisa Promociones y Servicios Inmobiliarios:**

Entre marzo y mayo se entrega la totalidad de las 36 viviendas que integraban la Fase I de Tempranales, en San Sebastián de los Reyes.

El 21 de mayo se formaliza un contrato de opción de compra sobre los terrenos de Vallecas recibiendo 1.400 miles de euros y fijándose la compraventa para 2020.

En relación con la Fase III de Tempranales (San Sebastián de Los Reyes, Madrid), se inician las obras de construcción en el mes de agosto.

Ranking MERCO "Responsabilidad y Buen Gobierno" 2018:

El Grupo Social ONCE, integrado por la ONCE, Fundación ONCE e ILUNION, lidera por quinto año consecutivo el ranking de las compañías más responsables y con mejor gobierno corporativo según el Informe Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) que recoge anualmente la clasificación de las compañías con mejor Responsabilidad Social Corporativa.

El Grupo Social ONCE repite con 10.000 puntos al frente de esta clasificación en la que participaron más de 100 compañías. A continuación, se situaron Mercadona, Caixabank e Ikea.

El ranking analiza el comportamiento ético de las empresas, sus programas de promoción de talento y conciliación, su gestión de la diversidad y la igualdad de oportunidades o su compromiso con el medio ambiente y el cambio climático. También valora la contribución de las compañías a la mejora de su comunidad más cercana y de su entorno.

Balance Consolidado

El activo total del balance consolidado de GRUPO ILUNION se ha incrementado un 4,1%, pasando de 1.001 a 1.042 millones de euros. Dentro del mismo cabe destacar los siguientes epígrafes:

- ✓ Las razones principales de este crecimiento se deben a la contribución tanto del incremento del inmovilizado material e inversiones inmobiliarias que aportan más de 26 millones netos con respecto al año anterior, como al crecimiento del activo corriente, que se basa en el incremento de los derechos de cobro de clientes y de la tesorería, que entre ambas partidas superan los 33 millones de euros sobre las cifras del ejercicio 2018.
Este crecimiento permite absorber la disminución de las partidas correspondientes al fondo de comercio de consolidación y los activos por impuesto diferido, que disminuyen conjuntamente en casi 15 millones de euros con respecto al ejercicio anterior.

- ✓ El patrimonio neto de Grupo ILUNION asciende a 31 de diciembre de 2019 a 608,4 millones de euros, creciendo un 1,4% con respecto al ejercicio anterior. A través del resultado del ejercicio y por tanto de los fondos propios se sustenta el citado crecimiento.
- ✓ El endeudamiento financiero bruto se ha situado en 225,8 millones de euros frente a los 210,5 del ejercicio anterior. Si nos atenemos al endeudamiento financiero neto, la cifra se sitúa en torno a los 196 millones, y supone el 32% del patrimonio neto.
- ✓ El fondo de maniobra supera los 168 millones de euros, y está por encima del obtenido en el ejercicio 2018 que ascendió a 150 millones.
- ✓ Las inversiones del ejercicio 2019 ascienden a 62,3 millones de euros. Las principales partidas por concepto y compañía son las siguientes:
 - ILUNION Lavanderías ha ejecutado proyectos por 24,4 millones entre los que destacan la modernización y saneamiento de plantas, la adquisición de ropa, la construcción de la planta de lavandería de Gureak, las inversiones en suelo y naves para la ampliación de la planta de Fuenlabrada y la adquisición de una nave en Fuerteventura.
 - En ILUNION Hotels las inversiones ejecutadas ascienden a 25,3 millones, destacando los primeros pagos correspondientes a la construcción de un hotel en Bilbao, el nuevo sistema de gestión hotelera Opera, junto con las reformas de los hoteles de Málaga Islantilla, Barcelona y Valencia.
 - Las inversiones de IT Services BPO por 1,6 millones que incluyen la adquisición de la rama de actividad de Sermalogic por 0,9 millones.
 - En la sociedad matriz, las inversiones ascienden a 3,7 millones de euros, y recogen principalmente la adquisición de las participaciones correspondientes al 50% de las sociedades de la actividad de economía circular TaxiLeón y Logiraees. También destacan las aplicaciones y desarrollos informáticos, principalmente para el proceso de integración y consolidación de la herramienta SAP.

Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada

Miles de euros	2019	2018
1. Importe neto de la cifra de negocios	978.771	925.227
2. Aprovisionamientos	-129.085	-148.005
3. Otros ingresos de explotación	74.271	62.532
4. Gastos de personal	-703.115	-628.466
5. Otros gastos de explotación	-170.865	-159.553
6. Amortización del inmovilizado	-36.811	-33.895
7. Amortización fondos de comercio	-6.692	-6.375
8. Otros	16.403	29.584
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	22.877	41.049
RESULTADO FINANCIERO	-4.664	3.982
Participación resultado en sociedades Puestas en Equivalencia	2.898	-186
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	21.111	44.845
EBITDA(*)	61.855	72.906

(*): El EBITDA de los ejercicios 2019 y 2018 no incluyen la reversión del deterioro de valor de los terrenos de ONCISA.

La cifra de negocios se incrementa un 5,8% hasta los 979 millones:

	Millones de euros		%
	2019	2018	
Facility Services	416	373	12%
Lavandería industrial	175	166	6%
Hoteles	117	106	10%
Contact Center	56	49	14%
Retail	46	45	2%
Servicios Industriales	39	32	21%
Sociosanitario	36	34	4%
IT Services BPO	26	23	12%
Automoción	21	22	-4%
Oncisa	14	44	-69%
Otros	33	31	6%
Total	979	925	6%

- ✓ La amortización de los fondos de comercio asciende a 6,7 millones de euros, un 5% superior a la del año anterior.
- ✓ El beneficio de explotación se sitúa en casi 23 millones de euros y disminuye un 44% con respecto al 2018 que alcanzó la cifra de 41 millones de euros. Si eliminamos la reversión de las provisiones de los ejercicios 2018 y 2019 por deterioro de valor de los terrenos de Oncisa, y descontamos los beneficios del ejercicio 2018 no recurrentes correspondientes a la venta de los terrenos de Chamartín y el Cortesín (13 millones de euros), el resultado comparable es similar en ambos ejercicios.
- ✓ El resultado financiero asciende a 4,7 millones de pérdidas y empeora con respecto al año anterior en 8,6 millones de euros. Si descontamos del ejercicio anterior los casi 6 millones de beneficios por la OPA de Hispania y los casi 2 millones por la venta de una participación minoritaria en una sociedad de lavandería, las cifras de ambos ejercicios son muy similares.
- ✓ Se obtiene más de 21 millones de beneficio antes de impuestos, y tenemos una disminución con respecto al año anterior del 53%.
- ✓ El EBITDA (resultado antes de amortizaciones, intereses e impuestos) se sitúa en casi 62 millones de euros y baja un 15% con respecto al ejercicio 2018.

A 31 de diciembre de 2019 la plantilla asciende a 37.907 personas, aumentando en 2.107 trabajadores con respecto a la misma fecha del ejercicio anterior. La plantilla con discapacidad ha aumentado en 572 trabajadores. El porcentaje de trabajadores con discapacidad se sitúa casi en el 41%, cifra muy similar a la del ejercicio anterior.

La plantilla media equivalente acumulada al cierre del ejercicio 2019 se sitúa en 32.399 personas, aumentando la del mismo periodo del ejercicio anterior en 2.286 trabajadores. La plantilla media con discapacidad se ha incrementado en 663 trabajadores. El porcentaje medio de trabajadores con discapacidad asciende al 43,3% en 2019. Las principales variaciones en plantilla media equivalente se explican a continuación:

- Facility Services aumenta su plantilla en 1.281 trabajadores, 193 con discapacidad.

- Lavanderías experimenta un crecimiento de 389 trabajadores, siendo de 261 el aumento de la plantilla con discapacidad. Siendo la compañía que genera un mayor empleo para este colectivo en el período analizado.
- Destaca también Contact Center, cuya plantilla media crece en 272 personas, incrementándose su plantilla media con discapacidad en 67 personas.
- Hoteles aumenta su plantilla en 155 trabajadores (51 con discapacidad).

En conclusión, durante el ejercicio 2019 el GRUPO ILUNION ha obtenido un resultado de explotación de casi 23 millones de euros de beneficios, creciendo un 6% en ventas con respecto al ejercicio anterior. La plantilla de personas con discapacidad se incrementa en 663 trabajadores y, en definitiva, se ha logrado compatibilizar la rentabilidad económica con la rentabilidad social, para que el proyecto sea sostenible.

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 2020

La resolución de algunas incertidumbres en las últimas semanas del año (guerra comercial entre China y USA y Brexit), unido a los impulsos de las políticas monetarias aplicadas en 2019 -sobre todo en Estados Unidos y en economías emergentes-, parecía que iba a estabilizar el crecimiento global a comienzos de 2020. Sin embargo, todas las previsiones se han visto eclipsadas con la aparición del coronavirus Covid-19. Lo que se creía un problema local en una región de China, ha ido creciendo para convertirse en una pandemia a nivel mundial. Además de la trágica pérdida de vidas, la incertidumbre y el miedo a lo desconocido han entrado de lleno en la economía ocasionando una caída de las bolsas mundiales casi sin precedentes por su rapidez.

Adicionalmente nos encontramos con el mayor desplome del precio del petróleo desde la guerra del golfo en 1991. Si ya había debilidad a causa de la previsible menor demanda causada por el parón económico, la situación ha terminado de complicarse tras la ruptura del acuerdo de reducción de producción entre los países OPEP y no-OPEP.

El menor crecimiento económico y la incertidumbre acerca de cómo y cuándo esta crisis va a terminar tienen un impacto tanto en las compañías como en la confianza de los consumidores. Cuando la confianza es baja, el ahorro tiende a subir y el gasto e inversiones empresariales se reduce. Los contrapesos indicados en esta situación son la aplicación de: i) políticas fiscales expansivas, ii) estímulos monetarios, que serían mucho más eficaces si estuvieran globalmente coordinados e iii) inyecciones de liquidez por parte de los bancos centrales (a la economía en forma de QE, o ayudas directas a las empresas).

En el lado positivo, se destaca que como en anteriores epidemias tales como el SARS o la gripe aviar, el Covid-19 probablemente no tenga un impacto importante a largo plazo en la economía global pero sí que lo podría tener y de manera muy severa durante la primera mitad de 2020. Una recuperación en la segunda parte del año evitaría a la economía mundial entrar en territorio de recesión.

Al margen de la evolución de la crisis creada por el Covid-19, el FMI rebajaba su pronóstico del crecimiento mundial al 3,3% y al 3,4% para los próximos dos años. Esta previsión se basaba en un repunte del crecimiento del comercio, gracias a la recuperación de la demanda y la inversión internas, así como a la disipación de ciertos lastres temporales en los sectores de automoción y tecnología. Estos resultados dependerían en gran medida de que se evite una nueva escalada de las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China (esta vez por lo que se refiere a las cadenas de suministro en el sector de la tecnología), que las tensiones geopolíticas entre Estados Unidos e Irán permanezcan contenidas, y que no se introduzcan barreras arancelarias entre Estados Unidos y sus socios de la Unión Europea.

Igualmente, en la Eurozona se esperaba un crecimiento del PIB para 2020 en torno al 1% y en España una deceleración hacia el 1,7% con una inflación reducida. Todas estas previsiones anteriores a la irrupción del Covid-19, quedan congeladas en tanto en cuanto no comencemos a salir de esta crisis que, en el mejor de los casos y como ya se ha citado, se produciría en el segundo semestre del año.

4. Instrumentos financieros derivados y Código Ético de Conducta

El GRUPO ILUNION dispone de determinados instrumentos financieros derivados de cobertura al 31 de diciembre de 2019, 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:

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, 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.

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 intradía.
- 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 de Conducta para Consejeros, Directivos, Mandos Intermedios y otros responsables de gestión del Grupo Social ONCE) 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. Abarca 11 valores éticos: Comunicación, Solidaridad, Confidencialidad, Equidad, Confianza, Honestidad, Humildad, Respeto, Compromiso, Profesionalidad y Responsabilidad.

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 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, 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 acciones propias.

5.2 I + D

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.



GRUPO ILUNION y el compromiso con los ODS

La misión 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 (ODS) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

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

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGDADES	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
<ul style="list-style-type: none"> - Club de Beneficios para empleados - Logado de personal por zonas de trabajo - Digitalización del puesto del trabajo de usuario 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponer de un único entorno SAP ILUNION - Robotización de procesos de negocio - Plataforma de automatización de contratos 	<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto Cognitive Services - Sistemas de localización y desplazamientos de robots - Museos Inclusivos, Interactivos y Gamificados 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de producción de ropa - Pedidos directos en tienda con proveedor - Gestión ropa de uniformidad industrial 	<ul style="list-style-type: none"> - Control de planta en tiempo real - Control flujos ropa 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar oportunidades, contactos y clientes en relaciones comerciales

Gasto de I+D+i 2019 en cifras

SOCIEDAD	RRHH	COLEXT	2019
GRUPO ILUNION	809.088,00 €	990.113,20 €	1.799.201,20 €
ILUNION Tecnología y Accesibilidad	190.058,69 €	590,00 €	190.648,69 €
ILUNION HOTELS	483.148,27 €	86.600,00 €	569.748,27 €
ILUNION LAVANDERIAS	394.532,88 €	638.210,32 €	1.032.743,20 €
ILUNION SOCIOSANITARIO	71.496,58 €	318.571,53 €	390.068,11 €
ILUNION CONTACT CENTER / BPO	817.296,48 €	43.607,41 €	860.903,89 €
ILUNION RETAIL Y COMERCIALIZACIÓN	14.748,17 €	79.640,39 €	94.388,56 €
TOTAL 2019	2.780.369,08 €	2.157.332,85 €	4.937.701,93 €
Deducción IT	12%	592.524,23 €	

Tabla 1. Gasto de I+D+i 2019

* Estas cifras no son definitivas, están basadas en las estimaciones de los costes por empresa a marzo de 2020

Indicadores del gasto en I+D+i 2019

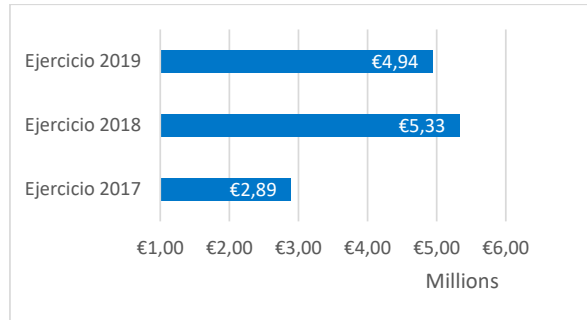


Figura 1. Evolución de la inversión I+D+i

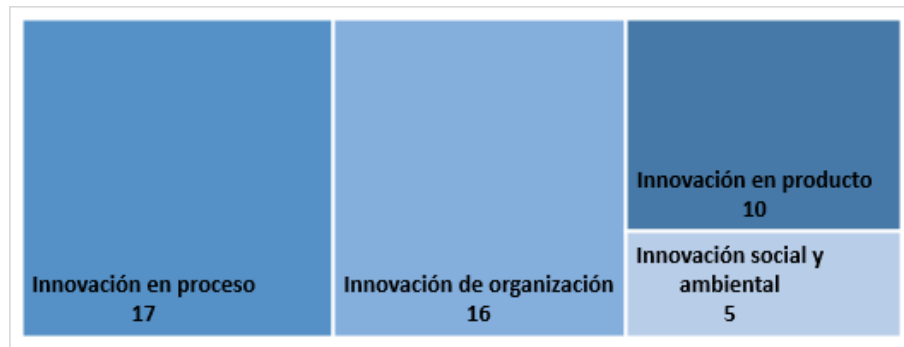


Figura 2. Número de proyectos I+D+i 2019 por tipología

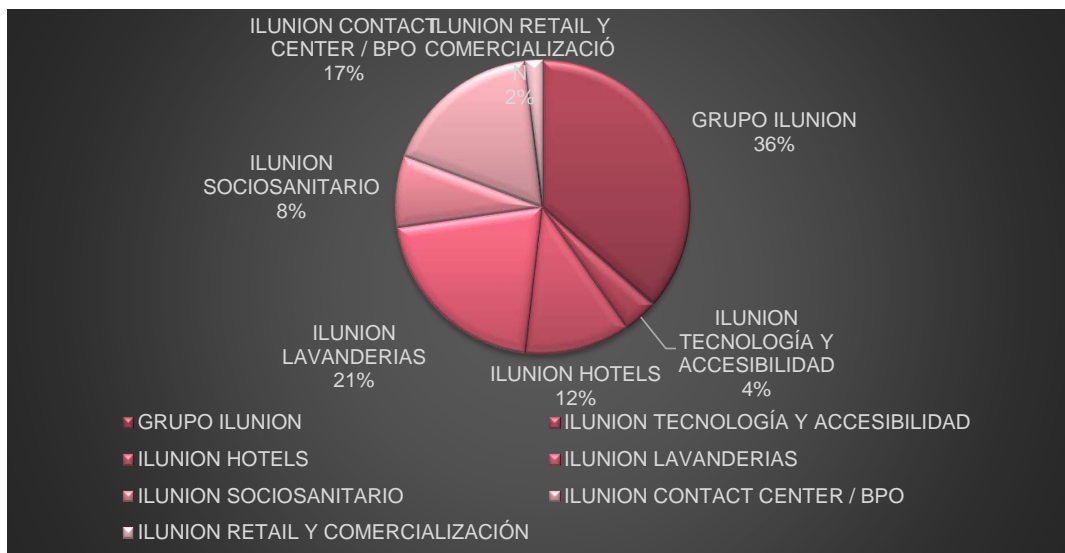


Figura 3% INVERSIÓN POR SOCIEDAD I+D+i 2019

5.3 Medioambiente

La Sociedad no ha realizado durante el ejercicio inversiones en activos ni ha incurrido en gastos destinados a la minimización del impacto medioambiental ni a la protección y mejora del medioambiente, excepto las mencionadas en el punto de innovación tecnológica.

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 2019 de la Sociedad es de 18 días.

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, S.L. no cumple con la obligación de elaborar el estado de la "Información no financiera y de diversidad" que contempla la mencionada Ley.

5.6 Hechos posteriores

El pasado 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el brote del coronavirus (COVID-19) a pandemia internacional. La rápida evolución de los hechos, a escala nacional e internacional, supone una crisis sanitaria sin precedentes, que impactará en el entorno macroeconómico y en la evolución de los negocios. Para hacer frente a esta situación, entre otras medidas, el Gobierno de España ha procedido a la declaración del estado de alarma, mediante la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, y a la aprobación de una serie de

medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, mediante el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo.

La Sociedad considera que estos acontecimientos no implican un ajuste en las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2019, si bien podrían impactar de manera significativa en las operaciones y, por tanto, en sus resultados y flujos de efectivo futuros.

Dada la complejidad de la situación y su rápida evolución, no es practicable en este momento realizar de forma fiable una estimación cuantificada de su potencial impacto en la Sociedad, que, en su caso, será registrado prospectivamente en las cuentas anuales del ejercicio 2020.

La Sociedad está llevando a cabo las gestiones oportunas con el objeto de hacer frente a la situación y minimizar su impacto, considerando que se trata de una situación coyuntural que, conforme a las estimaciones más actuales y a la posición de tesorería a la fecha, no compromete la aplicación del principio de empresa en funcionamiento.

Diligencia de Formulación

En cumplimiento de los preceptos legales y estatutarios los administradores mancomunados de la compañía ILUNION Contact Center, S.A. relacionados más abajo, han formulado el día 25 de marzo de 2020 y se complacen en 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 2019, que se identifican por ir extendidos en 43 hojas de papel ordinario, y firmadas todas ellas por los administradores mancomunados de la Sociedad.

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

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