

**Ilunion CEE Contact  
Center, S.A.  
(Sociedad Unipersonal)**

Cuentas anuales correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021 e informe de gestión, junto con el informe de auditoría independiente

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

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

---

### Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales de ILUNION CEE Contact Center, S.A. (Sociedad Unipersonal) (la Sociedad), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2021, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Sociedad a 31 de diciembre de 2021, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la Nota 2.1 de la memoria) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

---

### Fundamento de la opinión

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

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

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

---

### Aspectos más relevantes de la auditoría

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

## Reconocimiento de ingresos

### Descripción

Tal y como se indica en la Nota 1 de la memoria del ejercicio 2021 adjunta, los ingresos principales de la Sociedad se corresponden, fundamentalmente, a la realización de todas aquellas acciones de marketing a través del teléfono como son promociones, ventas, sondeos, encuestas y estudios de mercado.

El reconocimiento de estos ingresos, si bien no resulta complejo, dado que los ingresos se reconocen en función del precio fijado por contrato, como consecuencia del elevado número de transacciones realizadas, así como el importante número de clientes con los que opera, consideramos que la ocurrencia de los ingresos no cobrados registrados al cierre del ejercicio, es un aspecto relevante de nuestra auditoría.

### Procedimientos aplicados en la auditoría

Nuestros procedimientos de auditoría han incluido, entre otros, la revisión de las políticas contables de reconocimiento de ingresos de la Sociedad, recogidas en la Nota 4.10 de la memoria del ejercicio 2021 adjunta, con el fin de evaluar la conformidad de las citadas políticas con el marco normativo de información financiera aplicable.

Asimismo, hemos realizado pruebas sustantivas en detalle, en bases selectivas, para evaluar la corrección de la cifra de ventas, consistentes en la verificación de la correspondiente documentación soporte, en la que se incluyen facturas de venta, cobros y confirmación de terceros, al objeto de comprobar el adecuado registro de los ingresos contabilizados al cierre del ejercicio 2021.

Adicionalmente, hemos realizado procedimientos analíticos para evaluar la razonabilidad de la evolución de los márgenes, cotejando con datos históricos.

Por último, hemos evaluado si los desgloses incluidos en las Notas 4.10 y 12.1 de la memoria adjunta resultan adecuados a lo requerido en el marco de información financiera aplicable.

---

### Otra información: Informe de gestión

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión del ejercicio 2021, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad y no forma parte integrante de las cuentas anuales.

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

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

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2021 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

---

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

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

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

---

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

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

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

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

DELOITTE, S.L.

Inscrita en el R.O.A.C. nº 50692

Lucía Ortega Sande

Inscrito en el R.O.A.C. nº 23968

23 de mayo de 2022



DELOITTE, S.L.

2022 Núm. 01/22/11706

96,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

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

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

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

---

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

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

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

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

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

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



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO

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

Cuentas anuales del ejercicio  
terminado el 31 de diciembre de  
2021 e informe de gestión

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

FIRMADO por: SUSANA SANCHEZ HERRAN (NIF: 11830568T)

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

Firma válida.



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

### BALANCE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

Euros

ACTIVO	Notas de la Memoria	31/12/2021	31/12/2020	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Notas de la Memoria	31/12/2021	31/12/2020
<b>ACTIVO NO CORRIENTE:</b>		<b>4.350.134</b>	<b>3.353.380</b>	<b>PATRIMONIO NETO:</b>		<b>5.675.900</b>	<b>4.878.543</b>
<b>Inmovilizado intangible-</b>	Nota 5	<b>78.974</b>	<b>208</b>	<b>FONDOS PROPIOS-</b>		<b>5.675.900</b>	<b>4.878.293</b>
Aplicaciones informáticas		78.974	208	<b>Capital-</b>	Nota 9	380.000	380.000
<b>Inmovilizado material-</b>	Nota 6	<b>191.231</b>	<b>63.584</b>	Capital escriturado		380.000	380.000
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		191.231	63.584	<b>Reservas-</b>	Nota 9	<b>4.498.293</b>	<b>3.770.736</b>
<b>Inversiones en empresas del Grupo y asociadas a largo plazo</b>	Nota 14	<b>4.032.122</b>	<b>3.247.686</b>	Legal y estatutarias		76.000	76.000
Créditos a empresas		3.999.350	3.235.556	Otras reservas		4.422.293	3.694.736
Otros activos financieros		32.772	12.130	<b>Resultado del ejercicio</b>	Nota 3	<b>797.607</b>	<b>727.557</b>
<b>Inversiones financieras a largo plazo-</b>	Nota 7	<b>18.213</b>	<b>18.213</b>	<b>SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS RECIBIDOS</b>	Nota 10	-	<b>250</b>
Instrumentos de patrimonio		240	240	Subvenciones, donaciones y legados recibidos		-	250
Otros activos financieros		17.973	17.973				
<b>Activos por impuesto diferido</b>	Nota 11	<b>29.594</b>	<b>23.689</b>				
				<b>PASIVO NO CORRIENTE:</b>	Nota 11	<b>680</b>	<b>84</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE:</b>		<b>4.141.660</b>	<b>3.584.057</b>	Pasivos por impuesto diferido		680	84
<b>Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar-</b>		<b>3.936.097</b>	<b>3.569.804</b>				
Clientes por ventas y prestaciones de servicios		3.381.275	2.910.558	<b>PASIVO CORRIENTE:</b>		<b>2.815.214</b>	<b>2.058.810</b>
Clientes, empresas del Grupo y asociadas	Nota 14	290.720	46.752	<b>Deudas a corto plazo</b>		<b>907</b>	-
Otros créditos con las Administraciones Públicas	Nota 11	264.102	612.494	Deudas con empresas del Grupo y asociadas a corto plazo	Notas 11 y 14	<b>292.869</b>	<b>260.698</b>
<b>Inversiones en empresas del Grupo y asociadas a corto plazo</b>		-	<b>1.376</b>	<b>Acreeedores comerciales y otras cuentas a pagar-</b>		<b>2.518.634</b>	<b>1.798.112</b>
Créditos a empresas del grupo y asociadas a corto plazo		-	1.376	Proveedores		92.747	15.815
<b>Inversiones financieras a corto plazo-</b>		<b>94</b>	-	Proveedores, empresas del Grupo y asociadas	Nota 14	<b>996.238</b>	<b>840.913</b>
Otros activos financieros		94	-	Acreeedores varios		259.406	52.549
<b>Periodificaciones a corto plazo</b>		<b>36.591</b>	<b>11.460</b>	Personal		877.414	668.374
<b>Efectivo y otros activos líquidos equivalentes-</b>	Nota 8	<b>168.878</b>	<b>1.417</b>	Otras deudas con las Administraciones Públicas	Nota 11	<b>292.829</b>	<b>220.461</b>
Tesorería		168.878	1.417	<b>Periodificaciones a corto plazo</b>		<b>2.804</b>	-
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>8.491.794</b>	<b>6.937.437</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>		<b>8.491.794</b>	<b>6.937.437</b>

Las Notas 1 a 18 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante del balance al 31 de diciembre de 2021.

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

### CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DEL EJERCICIO 2021

Euros

	Notas de la Memoria	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
<b>Importe neto de la cifra de negocios-</b>	<b>Nota 12.1</b>	<b>13.422.713</b>	<b>9.288.195</b>
Prestaciones de servicios		13.422.713	9.288.195
<b>Aprovisionamientos-</b>		<b>(1.679.818)</b>	<b>(1.073.421)</b>
Trabajos realizados por otras empresas		(1.679.818)	(1.073.421)
<b>Otros ingresos de explotación-</b>		<b>3.540.017</b>	<b>2.700.633</b>
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	<b>Nota 14</b>	71.904	58.115
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	<b>Nota 12.2</b>	3.468.113	2.642.518
<b>Gastos de personal-</b>	<b>Nota 12.3</b>	<b>(12.894.159)</b>	<b>(9.314.533)</b>
Sueldos, salarios y asimilados		(11.565.744)	(8.684.513)
Cargas sociales		(1.328.415)	(630.020)
<b>Otros gastos de explotación-</b>		<b>(1.214.429)</b>	<b>(639.072)</b>
Servicios exteriores	<b>Nota 12.4</b>	(1.169.582)	(601.754)
Tributos		(27.688)	(29.697)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	<b>Nota 7</b>	(17.159)	(7.621)
<b>Amortización del inmovilizado</b>	<b>Notas 5 y 6</b>	<b>(76.386)</b>	<b>(20.459)</b>
<b>Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras</b>	<b>Nota 10</b>	<b>334</b>	<b>3.997</b>
<b>Otros resultados</b>		<b>(63.515)</b>	<b>(8.758)</b>
<b>RESULTADO DE EXPLOTACIÓN</b>		<b>1.034.757</b>	<b>936.582</b>
<b>Ingresos financieros-</b>		<b>51.741</b>	<b>40.686</b>
De valores negociables y otros instrumentos financieros-			
De empresas del Grupo y asociadas	<b>Nota 14</b>	51.741	40.686
<b>Gastos financieros-</b>		<b>(1.247)</b>	<b>(3.505)</b>
Por deudas con terceros		(1.247)	(3.505)
<b>RESULTADO FINANCIERO</b>		<b>50.494</b>	<b>37.181</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>1.085.251</b>	<b>973.763</b>
Impuestos sobre Beneficios	<b>Nota 11</b>	(287.644)	(246.206)
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		<b>797.607</b>	<b>727.557</b>

Las Notas 1 a 18 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante de la cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente al ejercicio 2021.

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

### ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO DEL EJERCICIO 2021

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

Euros

	Notas de la Memoria	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
RESULTADO DE LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	Nota 3	797.607	727.557
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		-	-
Efecto impositivo		-	-
TOTAL INGRESOS Y GASTOS IMPUTADOS DIRECTAMENTE EN PATRIMONIO NETO		-	-
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	Nota 10	(334)	(3.997)
Efecto impositivo	Notas 10 y 11	84	999
TOTAL TRANSFERENCIAS A LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS		(250)	(2.998)
TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS		797.357	724.559

Las Notas 1 a 18 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante del estado de ingresos y gastos reconocidos correspondiente al ejercicio 2021.

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

### ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO DEL EJERCICIO 2021

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

Euros

	Capital Escriturado	Reservas	Resultado del Ejercicio	Subvenciones Donaciones y Legados Recibidos	Total
<b>SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2019</b>	<b>380.000</b>	<b>3.184.342</b>	<b>586.394</b>	<b>3.248</b>	<b>4.153.984</b>
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	727.557	(2.998)	724.559
Distribución del resultado del ejercicio anterior	-	586.394	(586.394)	-	-
<b>SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2020</b>	<b>380.000</b>	<b>3.770.736</b>	<b>727.557</b>	<b>250</b>	<b>4.878.543</b>
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	797.607	(250)	797.357
Distribución del resultado del ejercicio anterior	-	727.557	(727.557)	-	-
<b>SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2021</b>	<b>380.000</b>	<b>4.498.293</b>	<b>797.607</b>	<b>-</b>	<b>5.675.900</b>

Las Notas 1 a 18 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante del estado total de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio 2021.

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

## ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO DEL EJERCICIO 2021

Euros

	Notas de la Memoria	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN:</b>		<b>1.233.320</b>	<b>1.216.608</b>
<b>Resultado del ejercicio antes de impuestos</b>		<b>1.085.251</b>	<b>973.763</b>
<b>Ajustes del resultado-</b>		<b>42.717</b>	<b>(13.098)</b>
Amortización del inmovilizado	Notas 5 y 6	76.386	20.459
Correcciones valorativas por deterioro	Nota 7	17.159	7.621
Imputación de subvenciones	Nota 10	(334)	(3.997)
Ingresos financieros	Nota 14	(51.741)	(40.686)
Gastos financieros		1.247	3.505
<b>Cambios en el capital corriente-</b>		<b>315.556</b>	<b>413.233</b>
Deudores y otras cuentas a cobrar		(382.545)	(430.179)
Otros activos corrientes		(25.225)	(12.836)
Acreedores y otras cuentas a pagar		720.522	856.248
Otros pasivos corrientes		2.804	-
<b>Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación-</b>		<b>(210.204)</b>	<b>(157.290)</b>
Pagos de intereses		51.741	40.686
Cobros de intereses		(1.247)	(3.505)
Cobros (pagos) por Impuesto sobre Beneficios	Nota 11	(260.698)	(194.471)
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:</b>		<b>(1.065.859)</b>	<b>(1.216.674)</b>
<b>Pagos por inversiones-</b>		<b>(1.065.859)</b>	<b>(1.216.674)</b>
Inmovilizado material		(168.620)	-
Inmovilizado intangible		(114.179)	-
Empresas del Grupo y asociadas		(783.060)	(1.216.674)
<b>AUMENTO / DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES</b>		<b>167.461</b>	<b>(66)</b>
Efectivo o equivalentes al comienzo del ejercicio		1.417	1.483
Efectivo o equivalentes al final del ejercicio		168.878	1.417

Las Notas 1 a 18 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante del estado de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio 2021.

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
 FIRMADO por: SUSANA SANCHEZ HERRAN (NIF: 11830568T)  
 Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
 Firma válida.

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

Memoria del  
ejercicio terminado el  
31 de diciembre de 2021

### 1. Actividad de la Sociedad

ILUNION CEE Contact Center, S.A.U (Sociedad Unipersonal) (en adelante "la Sociedad"), fue constituida el 29 de diciembre de 1989 bajo la denominación de Accesible Travel, S.A. Con fecha 10 de marzo de 2015 adoptó su denominación a la actual. Su domicilio social se encuentra en la calle Julián Camarillo 45 de Madrid, donde la Sociedad tiene igualmente su domicilio fiscal, contando además con centros de trabajo en:

- Rufino González, 42-44 (Madrid).
- Calle Santa Creu de Calafell, 105 de Sant Boi de Llobregat (Barcelona).
- Calle Campomanes, 9 (Oviedo).
- Calle Burgos, 3 (Santander).

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 consolidadas de Grupo ILUNION, S.L. y sus sociedades dependientes del ejercicio 2020 fueron formuladas por sus administradores, aprobadas por la Junta de Socios el 30 de junio de 2021 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 2021 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 con las modificaciones introducidas al Plan General de Contabilidad mediante el Real Decreto 1159/2010, el Real Decreto 602/2016 y por el Real Decreto 1/2021, así como sus adaptaciones sectoriales.
- Las normas de obligado cumplimiento aprobadas por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas en desarrollo del Plan General de Contabilidad y sus normas complementarias.
- El resto de la normativa contable española que resulte de aplicación.

## **2.2 Imagen fiel**

Las cuentas anuales del ejercicio 2021 han sido obtenidas de los registros contables de la Sociedad y se presentan de acuerdo con el marco normativo de información financiera que le resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables en él contenidos, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad y de los flujos de efectivo habidos durante el ejercicio.

Estas cuentas anuales, que han sido formuladas y se someterán a la aprobación del Accionista Único, estimándose que serán aprobadas sin modificación alguna. Por su parte, las cuentas anuales del ejercicio 2020 fueron aprobadas por el Accionista Único con fecha 30 de junio de 2021.

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

## **2.3 Principios contables aplicados**

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

## **2.4 Comparación de la información**

La información contenida en esta memoria referida al ejercicio 2020 se presenta, exclusivamente, a efectos comparativos, con la información del ejercicio 2021.

## **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 Mancomunados 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 2021, 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

A partir del 1 de enero del ejercicio 2021 resultan de aplicación los nuevos criterios de clasificación y valoración de los instrumentos financieros previstos en el RD 1/2021 y suponen una modificación respecto a los aplicados en ejercicios anteriores.

Siguiendo las reglas contenidas en el apartado 6 de la disposición transitoria segunda, la Sociedad ha decidido aplicar los nuevos criterios de forma prospectiva, considerando a efectos de clasificación de los instrumentos financieros los hechos y circunstancias que existen al 1 de enero de 2021, fecha de aplicación inicial.

La información comparativa no se ha adaptado a los nuevos criterios de valoración sin embargo los valores en libros han sido ajustados a los nuevos criterios de presentación.

El siguiente cuadro recoge una conciliación a 1 de enero de 2021 para cada clase de activos y pasivos financieros entre la categoría de valoración inicial con el correspondiente importe en libros determinado de acuerdo con la anterior normativa y la nueva categoría de valoración con su importe en libros determinado de acuerdo con los nuevos criterios.

Carteras de Activos Financieros	Euros				
	Valor en libros Estados Financieros 31/12/2020	Clasificación según nuevos criterios a 31/12/2020			
		Coste amortizado	VR con cambios en PN	VR con cambios en PL	Coste
<b>Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar</b>					
- Clientes por ventas y prestaciones de servicios	2.957.310	2.957.310	-	-	-
<b>Inversiones financieras en empresas del Grupo</b>					
- Créditos otorgados	3.236.932	3.236.932	-	-	-
- Otros activos financieros	12.130	12.130	-	-	-
<b>Inversiones financieras</b>					
- Instrumentos de patrimonio	240	-	-	-	240
- Inversiones financieras - fianzas	17.973	17.973	-	-	-
<b>Total clasificación y valoración s/ EF 31/12/2020</b>	<b>6.224.585</b>				

Total clasificación s/ nuevos criterios 31/12/2020
Ajustes de valoración registrados en Patrimonio por nuevos criterios al 01.01.2021
Saldos iniciales según nueva clasificación y valoración al 01.01.2021

6.224.345	-	-	240
-	-	-	-
6.224.345	-	-	240



	Euros		
	Clasificación según nuevos criterios a 31/12/2020		
	Valor en libros Estados Financieros 31/12/2020	Coste amortizado	VR con cambios en PL
<i>Carteras de Pasivos Financieros</i>			
<b>Débitos y partidas a pagar</b>			
-Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	909.277	909.277	-
<b>Total clasificación y valoración s/ EF 31/12/2020</b>	<b>909.277</b>		

<i>Total clasificación s/ nuevos criterios 31/12/2020</i>	<b>909.277</b>	-
<i>Ajustes de valoración registrados en Patrimonio por nuevos criterios al 01.01.2021</i>	-	-
<i>Saldos iniciales según nueva clasificación y valoración al 01.01.2021</i>	<b>909.277</b>	-

Dado que no ha resultado ninguna diferencia de valoración en los activos y pasivos financieros, no se ha registrado importe alguno en una cuenta de reservas, como consecuencia de la primera aplicación esta norma.

Por su parte, el Real Decreto-Ley 1/2021 ha supuesto la modificación de la norma de registro y valoración para el reconocimiento de ingresos por la entrega de bienes y la prestación de servicios. En la Nota 4.10 se detallan los criterios de registro y valoración aplicados por la Sociedad.

La Sociedad ha llevado a cabo un análisis en el que ha concluido que la implementación de esta norma no tiene un efecto significativo sobre las operaciones que realiza, sin que se hayan identificado ajustes sobre la situación patrimonial de apertura del ejercicio 2021.

### 2.8 Corrección de errores

En la elaboración de las cuentas anuales del ejercicio 2021 no se ha detectado ningún error que haya supuesto la reexpresión de los importes incluidos en las cuentas anuales de 2020.

### 3. Distribución de resultados

La propuesta de distribución del resultado del ejercicio 2021, formulada por los Administradores Mancomunados de la Sociedad y que se someterá a la aprobación del Accionista Único, es la siguiente:

	Euros
<b>Base de reparto:</b>	
Resultado del ejercicio (Beneficio)	797.607
	<b>797.607</b>
<b>Distribución:</b>	
A reservas voluntarias	797.607
	<b>797.607</b>

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 las 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 “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 mencionado 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 - 10

##### **4.3 Deterioro de los activos no corrientes no financieros**

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

El importe recuperable de una unidad generadora de efectivo es el mayor entre su valor razonable menos los costes de venta y el valor en uso. Cuando el valor contable es mayor que el importe recuperable se

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

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

Los Administradores Mancomunados han evaluado la existencia de indicios de deterioro al cierre del ejercicio 2021 y no se han identificado indicios de deterioro.

#### **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 en las siguientes categorías:

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

Con carácter general, se incluyen en esta categoría:

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

inversiones; c) activos financieros híbridos cuyo valor razonable no pueda estimarse de manera fiable, salvo que se cumplan los requisitos para su contabilización a coste amortizado; d) aportaciones realizadas en contratos de cuentas en participación y similares; e) préstamos participativos con intereses de carácter contingente; f) activos financieros que deberían clasificarse en la siguiente categoría pero su valor razonable no puede estimarse de forma fiable.

#### *Valoración inicial*

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

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

#### *Valoración posterior*

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

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

#### *Deterioro*

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

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

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

de venta más un interés y las titulaciones de activos financieros en las que la empresa cedente retiene financiaciones subordinadas u otro tipo de garantías que absorben sustancialmente todas las pérdidas esperadas.

#### 4.5.2 Pasivos financieros

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

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

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

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

#### 4.6 Subvenciones

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

- a. Subvenciones de capital no reintegrables: 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.

Se valoran por el valor razonable del importe recibido o el bien concedido, en función de si son de carácter monetario o no, y se imputan a resultados en proporción a la dotación a la amortización efectuada en el período para los elementos subvencionados o, en su caso, cuando se produzca su enajenación o corrección valorativa por deterioro.

- b. Subvenciones de carácter reintegrables: 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.
- c. Subvenciones de explotación: se abonan a resultados en el momento en que se conceden excepto si se destinan a financiar el déficit de explotación de ejercicios futuros, en cuyo caso se imputan en dichos ejercicios. Si se conceden para financiar gastos específicos, la imputación se realizará a medida que se devenguen los gastos financiados.

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

#### 4.7 Provisiones y contingencias

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

- a. Provisiones: saldos acreedores que cubren obligaciones actuales derivadas de sucesos pasados, cuya cancelación es probable que origine una salida de recursos, pero que resultan indeterminados en cuanto a su importe y/o momento de cancelación.
- b. Pasivos contingentes: obligaciones posibles surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización futura está condicionada a que ocurra, o no, uno o más eventos futuros independientes de la voluntad de la Sociedad.

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

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

#### 4.8 Impuesto sobre Beneficios

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

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

El gasto o el ingreso por impuesto diferido se corresponden 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 de este. 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 se califican como no corrientes.

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

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

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

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

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

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

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

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
FIRMADO por: SUSANA SANCHEZ HERRAN (NIF: 11830568T)  
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
Firma válida.

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

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

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

Los Administradores Mancomunados estiman que no se producirán despidos de personal fijo en el futuro inmediato. No obstante, la partida de “Personal” dentro del epígrafe “Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar” del balance adjunto incluye únicamente una provisión correspondiente al importe de las indemnizaciones devengadas por el personal temporal en función de su antigüedad y salario y por reclamaciones por despido, por un total de 372.624 euros al 31 de diciembre de 2021 (272.114 euros en 2020).

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

Para la integración y contabilización de las operaciones realizadas por las uniones temporales de empresas en el balance y 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 y 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 justificados por lo que los Administradores Mancomunados de la Sociedad consideran que no existen riesgos significativos por este aspecto de los que puedan derivarse pasivos de consideración en el futuro.

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

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

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

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
FIRMADO por: SUSANA SANCHEZ HERRAN (NIF: 11830566T)  
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
Firma válida.



- a. Flujos de efectivo por actividades de explotación: los habituales de la Sociedad, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o de financiación. A través de la partida “Ajustes del resultado” se realiza el traspaso de los cobros y pagos por intereses, el traspaso de los resultados por enajenación de inmovilizado, las correcciones de resultados generados por la Sociedad y, en general, cualquier resultado no susceptible de generar flujos de efectivo.
- b. Flujos de efectivo por actividades de inversión: los derivados de la adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos no corrientes.
- c. Flujos de efectivo por actividades de financiación: los derivados de variaciones en la deuda financiera y operaciones con accionistas.

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

#### 4.15 Elementos patrimoniales de naturaleza medioambiental

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

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

### 5. Inmovilizado intangible

El movimiento habido en este capítulo del balance en los ejercicios 2021 y 2020, así como la información más significativa que afecta a este epígrafe han sido los siguientes:

#### Ejercicio 2021

	Euros			
	Saldo Inicial	Altas y Dotaciones	Bajas	Saldo Final
<b>Coste:</b>				
Aplicaciones informáticas	174.077	114.179	(161.137)	127.119
Total coste	174.077	114.179	(161.137)	127.119
<b>Amortización acumulada:</b>				
Aplicaciones informáticas	(173.869)	(35.413)	161.137	(48.145)
Total amortización acumulada	(173.869)	(35.413)	161.137	(48.145)
<b>Valor neto contable</b>	<b>208</b>			<b>78.974</b>

### Ejercicio 2020

	Euros		
	Saldo Inicial	Altas y Dotaciones	Saldo Final
<b>Coste:</b>			
Aplicaciones informáticas	174.077	-	174.077
Total coste	174.077	-	174.077
<b>Amortización acumulada:</b>			
Aplicaciones informáticas	(169.086)	(4.783)	(173.869)
Total amortización acumulada	(169.086)	(4.783)	(173.869)
<b>Valor neto contable</b>	<b>4.991</b>		<b>208</b>

Las altas registradas durante el ejercicio 2021 se corresponden, principalmente, a desarrollos de aplicaciones informáticas que la Sociedad ha adquirido para su uso en su actividad diaria.

El coste de las aplicaciones informáticas que están totalmente amortizadas asciende a 12.939 euros (164.080 euros al 31 de diciembre de 2020).

### 6. Inmovilizado material

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

### Ejercicio 2021

	Euros			
	Saldo Inicial	Altas y Dotaciones	Bajas	Saldo Final
<b>Coste:</b>				
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	1.090.208	168.620	(511.268)	747.560
Total coste	1.090.208	168.620	(511.268)	747.560
<b>Amortización acumulada:</b>				
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(1.026.624)	(40.973)	511.268	(556.329)
Total amortización acumulada	(1.026.624)	(40.973)	511.268	(556.329)
<b>Valor neto contable</b>	<b>63.584</b>			<b>191.231</b>

### Ejercicio 2020

	Euros		
	Saldo Inicial	Altas y Dotaciones	Saldo Final
<b>Coste:</b>			
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	1.090.208	-	1.090.208
Total coste	1.090.208	-	1.090.208
<b>Amortización acumulada:</b>			
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(1.010.948)	(15.676)	(1.026.624)
Total amortización acumulada	(1.010.948)	(15.676)	(1.026.624)
<b>Valor neto contable</b>	<b>79.260</b>		<b>63.584</b>

Las adquisiciones del ejercicio 2021 corresponden en su totalidad a la compra de equipos para procesos de información. Asimismo, las bajas del ejercicio 2021 se corresponden, principalmente, con bajas de equipos para procesos de información.

Al cierre del ejercicio 2021 existen elementos del inmovilizado material totalmente amortizados por importe de 359.400 euros (983.788 euros al cierre del ejercicio 2020).

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.

Al cierre de los ejercicios 2021 y 2020 la Sociedad no tiene compromisos de compra de inmovilizado adquiridos.

#### **Arrendamientos operativos**

El gasto total en arrendamientos operativos en el ejercicio 2021 ha ascendido a 293.022 euros (152.802 euros en 2020) (véase Nota 12.4). Los principales activos que la Sociedad tiene arrendados mediante contratos de arrendamiento operativo al 31 de diciembre de 2021 son los siguientes:

- Oficinas en Santa Creu de Calafell, 105 de Sant Boi de Llobregat (Barcelona). Este contrato se renueva anualmente de forma automática si ninguna de las partes se opone. Los gastos de arrendamiento en el ejercicio 2021 han ascendido a 73.947 euros (73.947 euros en 2020). Las rentas pactadas se revisan anualmente en función de la variación del índice de precios al consumo.
- Oficinas en Calle Burgos, nº 3 (Santander). Este contrato se firmó el 1 de diciembre de 2010 prorrogable a su vencimiento de forma anual. Los gastos de arrendamiento en el ejercicio 2021 han ascendido a 17.769 euros (16.255 euros en el ejercicio 2020). Las rentas pactadas se revisan anualmente en función de la variación del índice de precios al consumo.
- Oficinas en Julián Camarillo, nº 45 (Madrid). Se firmó el contrato el 31 de mayo de 2014 siendo de obligado cumplimiento hasta el 31 de octubre del 2018. Dicho contrato fue renovado con fecha 1 de noviembre de 2018 por un periodo de 5 años, contrato resuelto el 1 de febrero de 2021, en cuya fecha se formaliza un nuevo contrato con ampliación de los espacios arrendados por una duración inicial de un año, prorrogable anualmente si ninguna de las dos partes indica lo contrario. Los gastos de arrendamiento en el ejercicio 2021 han ascendido a 75.949 euros (59.801 euros en el ejercicio 2020).
- Oficinas de Rufino González 42-44 (Madrid) El 1 de febrero de 2021 se formaliza un contrato por una duración inicial de un año, prorrogable anualmente si ninguna de las dos partes indica lo contrario. Los gastos de arrendamiento en el ejercicio 2021 han ascendido a 108.289 euros (cero euros en el ejercicio 2020).

Al cierre de los ejercicios 2021 y 2020 la Sociedad tiene comprometidos con los arrendadores los siguientes pagos futuros en concepto de rentas, de acuerdo con los actuales contratos, sin tener en cuenta, en su caso, el efecto de las cláusulas de revisión o la repercusión de gastos comunes:

	Euros	
	2021	2020
Hasta un año	112.979	88.466
Entre uno y cinco años	78.034	171.675
	<b>191.013</b>	<b>260.141</b>

Por su parte los ingresos por arrendamientos operativos en el ejercicio 2021 han ascendido a 1.950 euros por el alquiler de parte del edificio de Sant Boi (Barcelona) a ILUNION IT SERVICES, S.A. (23.400 euros en el ejercicio 2020).

Al cierre del ejercicio 2021 y 2020 la Sociedad tiene contratado con los arrendatarios las siguientes cuotas de arrendamiento mínimas:

	Euros	
	2021	2020
Hasta un año	-	1.950
	-	<b>1.950</b>

## **7. Activos financieros**

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

El detalle de este epígrafe del balance al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es el siguiente:

	Euros	
	2021	2020
Instrumentos de patrimonio	240	240
Otros activos financieros	17.973	17.973
<b>Total inversiones financieras a largo plazo</b>	<b>18.213</b>	<b>18.213</b>

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. Los Administradores Mancomunados estiman que el valor razonable de esta inversión no difiere significativamente de su valor en libros.

Por su parte, el importe recogido bajo el epígrafe "Otros activos financieros" se corresponde, principalmente, con fianzas depositadas en el momento de la firma de contratos de arrendamiento operativo (véase Nota 6).

### **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, los cuales se fijan en base a la información recibida de una entidad especializada en el análisis de la solvencia de las empresas. Estos límites son aprobados por el Director Financiero o por el Director General 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	
	2021	2020
Saldo inicial	7.870	271
Dotaciones	37.846	7.870
Reversiones	(7.870)	(271)
<b>Saldo final</b>	<b>37.846</b>	<b>7.870</b>

Adicionalmente, durante el ejercicio 2021 la Sociedad ha recuperado créditos comerciales y deudores considerados previamente como incobrables por valor de 12.817 euros (pérdidas por créditos incobrables por valor de 21 euros en 2020).

#### 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.

#### **Riesgo de negocio asociado al Covid-19:**

Dada la incertidumbre inicial, para paliar el impacto del Covid en el negocio, los Administradores Mancomunados y la Dirección de la Sociedad tomaron una serie de medidas destinadas, principalmente, a salvaguardar la caja mediante la contención del gasto, como la ejecución de un expediente temporal de empleo (ERTE) por causas de productivas, con efectos desde el 13 de abril de 2020, que afectó a 186 trabajadores, los cuales se incorporaron de nuevo entre abril y junio de 2020.

Adicionalmente, la Sociedad cuenta con capacidad de obtener financiación adicional a través del cash-pooling con la sociedad Grupo Ilunion S.L., lo que, unido a la puesta en marcha de planes específicos para la mejora y gestión eficiente de la liquidez, permiten a la Sociedad afrontar eventuales tensiones de liquidez, las cuales a la fecha no se han producido.

Por último, resaltar que los Administradores Mancomunados y la Dirección de la Sociedad realizaron una supervisión constante de la evolución de la situación y afrontaron con éxito los eventuales impactos, tanto financieros como no financieros, que puedan producirse.

#### **8. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes**

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es la siguiente:

	Euros	
	2021	2020
Caja	366	84
Cuentas corrientes a la vista	168.512	1.333
	<b>168.878</b>	<b>1.417</b>

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

No existen restricciones a la disponibilidad de estos saldos.

#### **9. Patrimonio Neto – Fondos Propios**

##### **Capital escriturado**

Al 31 de diciembre de 2021 el capital social está representado por 60.800 acciones nominativas de 6,25 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 han sido detallados en la Nota 14.

## Reservas

De acuerdo con el Texto Refundido de 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 2021 y 2020 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 2021

	Euros			
	Saldo Inicial	Transferencias a la Cuenta de Pérdidas y Ganancias	Efecto Impositivo de las Transferencias	Saldo Final
Administración Pública				
Autonómica	250	(334)	84	-
	<b>250</b>	<b>(334)</b>	<b>84</b>	-

### Ejercicio 2020

	Euros			
	Saldo Inicial	Transferencias a la Cuenta de Pérdidas y Ganancias	Efecto Impositivo de las Transferencias	Saldo Final
Administración Pública				
Autonómica	3.248	(3.997)	999	250
	<b>3.248</b>	<b>(3.997)</b>	<b>999</b>	<b>250</b>

## 11. Situación fiscal y otros saldos con Administraciones Públicas

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

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
FIRMADO por: SUSANA SANCHEZ HERRAN (NIF: 11830568T)  
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
Firma válida.



	Euros	
	2021	2020
Activo por impuesto diferido	29.594	23.689
Otros créditos con las Administraciones Públicas:		
IVA	296	198
Subvenciones (Nota 12.2)	263.806	612.296
<b>Total otros créditos con las Administraciones Públicas</b>	<b>264.102</b>	<b>612.494</b>
<b>Total activos con Administraciones Públicas</b>	<b>293.696</b>	<b>636.183</b>
Pasivo por impuesto diferido	680	84
Otras deudas con las Administraciones Públicas:		
IVA	204.478	160.447
IRPF	35.848	23.710
Subvenciones a reintegrar	6.764	6.764
Seguridad Social	45.739	29.510
<b>Total otras deudas con las Administraciones Públicas</b>	<b>292.829</b>	<b>220.461</b>
<b>Total pasivos con Administraciones Públicas</b>	<b>293.509</b>	<b>220.555</b>

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

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

	Euros	
	2021	2020
Resultado del ejercicio antes de impuestos	1.085.251	973.763
Diferencias permanentes:		
Aumentos	65.881	11.238
Disminuciones	(556)	(176)
Diferencias temporarias:		
Aumentos / (Disminuciones):		
Provisiones y riesgos	93.636	65.326
Provisiones y riesgos	(62.660)	-
Por limitación en la deducción de la amortización	(7.357)	(7.357)
Por margen en transacciones dentro del grupo fiscal	(2.718)	-
<b>Base imponible (Resultado fiscal)</b>	<b>1.171.477</b>	<b>1.042.794</b>
<b>Deudas con empresas del Grupo y asociadas a corto plazo (Nota 14)</b>	<b>292.869</b>	<b>260.698</b>

Las diferencias permanentes se corresponden, principalmente, a multas recibidas durante el ejercicio no deducibles y, en menor medida, con la eliminación de resultados contables de las UTES y la integración de las bases imponibles de estas en proporción a su participación.

Los aumentos y disminuciones de la base imponible por diferencias temporarias se corresponden, principalmente, con el movimiento de provisiones comerciales dotadas y revertidas durante el ejercicio 2021 no deducibles fiscalmente.

Asimismo, durante el ejercicio 2013 entró en vigor la Ley 16/2012, de 27 de diciembre, en el que se modifica el límite anual máximo de deducción correspondiente a la amortización del inmovilizado intangible y material en los períodos 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

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
 FIRMADO por: SUSANA SANCHEZ HERRAN (NIF: 11830568T)  
 Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
**Firma válida.**



superar el límite del 70% de la amortización contable fiscalmente deducible del año, se deduce linealmente desde 2015 en los períodos impositivos que concluyan en los 10 años inmediatos y sucesivos, y que ha supuesto una reducción de la base imponible de 2021 y 2020 de 7.357 euros ambos ejercicios.

#### **11.2 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	
	2021	2020
Resultado del ejercicio antes de impuestos	1.085.251	973.763
Diferencias permanentes	65.325	11.062
<b>Resultado contable ajustado</b>	<b>1.150.576</b>	<b>984.825</b>
Carga impositiva teórica (25%)	287.644	246.206
<b>Gasto por el Impuesto sobre Beneficios reflejado en la cuenta de resultados</b>	<b>287.644</b>	<b>246.206</b>

#### **11.3 Desglose del gasto por Impuesto sobre Sociedades**

El desglose del gasto por Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2021 y 2020 es el siguiente:

	Euros	
	2021	2020
Impuesto corriente	292.869	260.698
Variación de impuestos diferidos	(5.225)	(14.492)
<b>Gasto por el Impuesto sobre Beneficios reflejado en la cuenta de resultados</b>	<b>287.644</b>	<b>246.206</b>

#### **11.4 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.

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
FIRMADO por: SUSANA SANCHEZ HERRAN (NIF: 11830568T)  
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
Firma válida.

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 2021 es de 292.869 euros por el impuesto corriente, que se liquidará durante el ejercicio 2021 (260.698 euros de saldo acreedor el 31 de diciembre de 2020) (véase Nota 14).

#### 11.5 Activos y pasivos por impuestos diferidos

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

##### Ejercicio 2021

	Euros			
	Saldo Inicial	Variaciones Reflejadas en		Saldo Final
		Patrimonio Neto	Cuenta de Pérdidas y Ganancias	
<b>Activo por impuesto diferido:</b>				
Limitación a la deducibilidad de la amortización	7.358	-	(1.839)	5.519
Provisiones y otros conceptos	16.331	-	7.744	24.075
<b>Pasivo por impuesto diferido:</b>				
Pasivos por diferencias temporarias imponibles subvenciones	(84)	84	(680)	(680)

##### Ejercicio 2020

	Euros			
	Saldo Inicial	Variaciones Reflejadas en		Saldo Final
		Patrimonio Neto	Cuenta de Pérdidas y Ganancias	
<b>Activo por impuesto diferido:</b>				
Limitación a la deducibilidad de la amortización	9.197	-	14.492	23.689
<b>Pasivo por impuesto diferido:</b>				
Pasivos por diferencias temporarias imponibles subvenciones	(1.083)	999	-	(84)

#### 11.6 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 2021 la Sociedad tiene sujetos a inspección todos los impuestos que le son de aplicación de los últimos 4 años (5 para el Impuesto sobre

Sociedades). Los Administradores Mancomunados 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 de la normativa fiscal aplicable a las operaciones, los eventuales pasivos resultantes, en caso de materializarse, no afectarían de manera significativa a las cuentas anuales.

## **12. Ingresos y gastos**

### **12.1 Importe neto de la cifra de negocios**

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

	Euros	
	2021	2020
Prestaciones de servicios empresas del Grupo (Nota 14)	1.311.583	611.143
Prestaciones de servicios otras empresas	12.111.130	8.677.052
	<b>13.422.713</b>	<b>9.288.195</b>

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

El importe neto de la cifra de negocios se registra conforme a lo indicado en la Nota 4.10, en el momento en el que la Sociedad cumple con sus obligaciones contractuales conforme a su devengo. Las relaciones comerciales de la Sociedad con sus clientes están basadas, principalmente, en contratos a corto y medio plazo que incluyen principalmente tarifas fijas y variables. Asimismo, la Sociedad registra ingresos conforme a su devengo pendientes de facturar, el importe pendiente de factura al 31 de diciembre de 2021 y 2020 no es significativo.

### **12.2 Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio**

El detalle del epígrafe "Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio" es el siguiente:

Organismo	Euros	
	2021	2020
Comunidad de Madrid	2.627.969	1.975.979
Generalitat Catalunya	660.968	476.271
Gobierno Principado Asturias	15.429	14.151
Gobierno de Cantabria	163.559	175.037
Otras subvenciones	188	1.080
	<b>3.468.113</b>	<b>2.642.518</b>

Las subvenciones otorgadas por las Comunidades Autónomas corresponden a subvenciones concedidas mensualmente que reciben los centros especiales de empleo, equivalentes al 50% del salario mínimo interprofesional por cada empleado discapacitado en plantilla.

Al 31 de diciembre de 2021 se encuentran pendientes de cobro por este concepto 263.806 euros (612.296 euros al 31 de diciembre de 2020) (véase Nota 11).

### 12.3 Gastos de personal

El desglose de este epígrafe es el siguiente:

	Euros	
	2021	2020
<b>Sueldos, salarios y asimilados</b>		
Sueldos y salarios	11.414.193	8.543.247
Indemnizaciones	151.551	141.265
	<b>11.565.744</b>	<b>8.684.513</b>
<b>Cargas sociales:</b>		
Seguridad Social a cargo de la Empresa	1.280.784	596.243
Formación	20.192	3.798
Otros	27.439	29.979
	<b>1.328.415</b>	<b>630.020</b>
<b>Total gastos de personal</b>	<b>12.894.159</b>	<b>9.314.533</b>

### 12.4 Servicios exteriores

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

	Euros	
	2021	2020
Arrendamientos (Nota 6)	293.022	152.802
Reparaciones y conservación	232.216	45.256
Servicios profesionales independientes	472.138	347.024
Primas de seguros	214	-
Servicios bancarios	8.466	7.143
Publicidad	1.759	1.164
Suministros	70.637	29.439
Otros servicios	91.130	18.926
	<b>1.169.582</b>	<b>601.754</b>

El saldo de la cuenta "Servicios de profesionales independientes", incluye servicios prestados por la empresa del grupo ILUNION Contact Center, S.A. por importe de 119.744 euros (107.452 euros en 2020), Grupo ILUNION, S.L. por importe de 111.327 (113.480 en 2020) y otras sociedades del grupo por importe de 118.487 euros. (79.183 en 2020) (véase Nota 14).

### 13. Negocios conjuntos

La Sociedad desarrolla parte de la actividad de Call Center mediante explotaciones controladas conjuntamente, que se realizan a través de uniones temporales de empresas constituidas. Al 31 de diciembre de 2021 y 2020, la Sociedad ha integrado en sus estados financieros los siguientes negocios conjuntos:



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO

Nombre de la U.T.E.	Socio	Porcentaje de Participación
UTE SERTEL- CEE para el Ministerio de Justicia	Sertel	40%
CEE Contact y SERVITELCO MJ	Servitelco	80%
ASAC Comunicaciones y CEE Sertel, S.A.	ASAC	7%

La aportación de estas U.T.E. al balance y cuenta de pérdidas y ganancias de la Sociedad no es significativa.

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

#### **14. Operaciones con partes vinculadas**

Las partes vinculadas con las que la Sociedad ha realizado transacciones durante los ejercicios 2021 y 2020 así como la naturaleza de dicha vinculación, es la siguiente:

	Naturaleza de la Vinculación
Grupo ILUNION, S.A.	Accionista Único
Fundación ONCE	Accionista mayoritario del Grupo
ILUNION Bugaderías de Catalunya, S.A.	Empresa del Grupo
ILUNION IT Services, S.A.	Empresa del Grupo
ILUNION Contact center, S.A.	Empresa del Grupo
ILUNION Retail y Comercialización, S.A.	Empresa del Grupo
ILUNION CEE Centros de Servicios Compartidos, S.L.	Empresa del Grupo
Fitex ILUNION, S.A.	Empresa del Grupo
ILUNION Capital Humano ETT, S.A.	Empresa del Grupo
ILUNION Seguridad, S.A.	Empresa del Grupo
ILUNION Hotels, S.A.	Empresa del Grupo
ILUNION Facility Services, S.A.	Empresa del Grupo
ILUNION Fisioterapia y Salud, S.L.	Empresa del Grupo
ILUNION Limpieza y Medio Ambiente, S.A.	Empresa del Grupo
ILUNION Mediación Correduría de Seguros, S.A.	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.	ILUNION Contact Center, S.A.U.	Otras Empresas del Grupo	Total
<b>Ejercicio 2021:</b>				
Clientes	41.981	20.156	228.583	290.720
Créditos a largo plazo	3.999.350	-	-	3.999.350
Otros activos financieros	-	-	32.772	32.772
Proveedores	(7.209)	(904.010)	(85.019)	(996.238)
Deudas a corto plazo, efecto impositivo (Nota 11)	(292.869)	-	-	(292.869)
<b>Ejercicio 2020:</b>				
Clientes	6.169	(7.655)	48.238	46.752
Créditos a largo plazo	3.235.556	-	-	3.235.556
Otros activos financieros	-	-	12.130	12.130
Proveedores	9.222	-	(850.135)	(840.913)
Deudas a corto plazo, efecto impositivo (Nota 11)	(260.698)	-	-	(260.698)

Los créditos a largo plazo se corresponden con créditos concedidos en su totalidad a Grupo ILUNION, S.L., asociados a la línea de crédito de puesta a disposición de tesorería con un límite de 15 millones de euros, para cubrir necesidades de financiación. Este crédito devenga un tiempo de interés anual referenciado al Euribor. Asimismo, los Administradores Mancomunados de la sociedad dominante del grupo al que pertenece la Sociedad, deudores de este crédito, no estiman amortizar este crédito en el corto plazo a la fecha de formulación de estas cuentas anuales.

Las transacciones realizadas con entidades vinculadas son las siguientes:

Ingresos / (Gastos)	Euros			
	Grupo ILUNION, S.L.	ILUNION Contact Center, S.A.U.	Otras Empresas del Grupo	Total
<b>Ejercicio 2021:</b>				
Prestación de servicios (Nota 12)	80.702	209.874	1.021.007	1.311.583
Otros ingresos	-	-	71.904	71.904
Ingresos financieros – Intereses	51.741	-	-	51.741
Otros gastos	(111.327)	(122.160)	(436.858)	(670.345)
<b>Ejercicio 2020:</b>				
Prestación de servicios (Nota 12)	1.879	-	609.264	611.143
Otros ingresos	-	-	58.115	58.115
Ingresos financieros – Intereses	40.686	-	-	40.686
Otros gastos	(113.480)	(812.481)	(601.197)	(1.527.158)

#### Administradores y Alta Dirección

Los Administradores Mancomunados no han devengado retribución alguna en su condición de Administradores Mancomunados durante los ejercicios 2021 y 2020. Las remuneraciones del administrador persona jurídica por otros servicios se desglosan en los cuadros anteriores de esta nota.



Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 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 2021 y 2020 no existen ni existían anticipos a los miembros anteriores o actuales del órgano de administración.

Durante los ejercicios 2021 y 2020 no se han satisfecho primas de seguros de responsabilidad civil relativas a la persona física que actúa en representación de los Administradores Mancomunados por daños ocasionados en el ejercicio del cargo.

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

Los Administradores Mancomunados están representados por un hombre y una mujer al cierre de los ejercicios 2021 y 2020.

#### Información de transparencia

En el deber de evitar situaciones de conflicto con el interés de la Sociedad, ésta dispone de procedimientos de control, a través de su Departamento Jurídico, para dar cumplimiento a lo referido en los artículos 228 y siguientes de la Ley de Sociedades de Capital, sobre el deber de información de los Administradores Mancomunados. De igual forma, a través de dicho procedimiento, los Administradores Mancomunados han informado de las participaciones que ha ostentado durante el año 2021, 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.

### 15. 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	
	2021	2020
Directores	1	1
Mandos intermedios y técnicos	21	18
Operarios	770	609
	<b>792</b>	<b>628</b>

Del total de la plantilla media del ejercicio 2021, 549 empleados son personas con discapacidad (547 empleados en el ejercicio 2020).

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020 el detalle de la plantilla de la Sociedad por género era el siguiente:

Categoría	Número de Empleados		
	Hombres	Mujeres	Total
<b>Ejercicio 2021:</b>			
Directores	1	-	1
Mandos intermedios y técnicos	10	11	21
Operarios	288	558	846
	<b>299</b>	<b>569</b>	<b>868</b>
<b>Ejercicio 2020:</b>			
Directores	1	-	1
Mandos intermedios y técnicos	10	7	17
Operarios	250	481	731
	<b>261</b>	<b>488</b>	<b>749</b>

#### Honorarios de auditoría

Los honorarios correspondientes a la auditoría de las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2021 han ascendido a 14.504 euros (13.510 euros en el ejercicio 2020). Ni la sociedad Deloitte, S.L. ni ninguna empresa vinculada al auditor por control, propiedad común o gestión, han prestado servicios adicionales a los servicios de auditoría de cuentas.

#### Garantías comprometidas con terceros

Al 31 de diciembre de 2021 la Sociedad tenía avales y seguros de caución de diversas entidades financieras por importe de 678.148 euros (519.297 euros a 31 de diciembre de 2020) que están 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, así como avales asociados a determinadas reclamaciones de la Seguridad Social. Los Administradores Mancomunados de la Sociedad estiman que no existen riesgos significativos derivados de estas operaciones.

#### 16. 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 período medio de pago a proveedores en operaciones comerciales:

	Días	
	2021	2020
Período medio de pago a proveedores	9	8
Ratio de operaciones pagadas	8	9
Ratio de operaciones pendientes de pago	21	21





FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO



FIRMADO

	Euros	
	2021	2020
Total pagos realizados	3.394.066	2.072.622
Total pagos pendientes	116.394	40.631

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

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 2021 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 con fecha 27 de julio de 2013 el plazo máximo legal pasa a ser de 30 días, salvo en el caso de que por contrato se hubiera fijado un plazo de pago superior que en ningún caso será superior a 60 días.

**17. Información sobre medio ambiente y cambio climático**

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

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

**18. Hechos posteriores al cierre**

Con fecha 24 de febrero de 2022 ha dado comienzo la invasión de Rusia a Ucrania, dando lugar a una guerra entre ambos países cuyas consecuencias hoy son todavía inciertas.

Los Administradores Mancomunados de la Sociedad han evaluado la exposición de la Sociedad a estas circunstancias determinando, de forma preliminar, que ésta es baja ya que la presencia de las operaciones de la Sociedad en la zona es inexistente y no cuenta en sus operaciones con ninguna dependencia de aprovisionamientos que puedan verse afectadas por cortes y restricciones de suministro.

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
 FIRMADO por: SUSANA SANCHEZ HERRAN (NIF: 11830566T)  
 Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
**Firma válida.**

Sin embargo, los Administradores Mancomunados y la Dirección de la Sociedad están realizando una supervisión constante de la evaluación de la situación, con el fin de poder afrontar con solvencia cualquier posible impacto negativo en el conjunto de la economía.

Adicionalmente a lo mencionado con anterioridad, con posterioridad al cierre del ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2021 y hasta la fecha de formulación de estas cuentas anuales no han acontecido hechos significativos objeto de mención en esta memoria.

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
FIRMADO por: SUSANA SANCHEZ HERRAN (NIF: 11830568T)  
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
Firma válida.

## Ilunion CEE Contact Center, S.A. (Sociedad Unipersonal)

### Informe de gestión correspondiente al ejercicio 2021

#### 1. Evolución de la situación económica en el ejercicio 2021

La aparición del virus COVID-19 en China y su expansión global a un gran número de países, provocó que el brote vírico se calificase como una pandemia global por la Organización Mundial de la Salud desde el 11 de marzo de 2020. La pandemia afectó adversamente a la economía mundial y a la actividad y a las condiciones económicas, abocando a muchos países a la recesión económica en 2020.

Pese a la sólida mejoría de los registros económicos durante el año pasado, impulsados por un elevado gasto de los consumidores y un cierto repunte de la inversión junto a un comercio de bienes que superó los niveles anteriores a la pandemia, el crecimiento se desaceleró considerablemente a finales de 2021, especialmente en China, Estados Unidos y la Unión Europea, alcanzando según lo publicado por el Banco Mundial, un crecimiento global del 5,5% en 2021.

Esta ralentización se debió en parte a la etapa final de los paquetes de estímulo económico y fiscal, y a importantes interrupciones en las cadenas de suministros, aunque el informe de Perspectivas de la Economía Mundial de las Naciones Unidas apunta a un cuarteto de factores como los principales causantes de esta desaceleración: las nuevas oleadas de infecciones por COVID-19, los persistentes retos del mercado laboral, los prolongados desafíos relacionados con las cadenas de suministros y las crecientes presiones inflacionistas.

A nivel mundial y en las economías avanzadas, la inflación ha alcanzado las tasas más altas desde 2008. En los mercados emergentes y en desarrollo, ha llegado a la tasa más alta desde 2011. En consecuencia, para contener las presiones inflacionarias, muchas economías emergentes y en desarrollo han comenzado a retirar las medidas de apoyo mucho antes de que se complete la recuperación.

#### *El PIB de la zona euro crece un 5,3% en 2021*

Según FUNCAS, la rápida, flexible y eficaz actuación del BCE ha surtido efectos sobre la estabilidad financiera de la eurozona, como respuesta a la COVID-19. La evidencia muestra que el tensionamiento en el mercado monetario al inicio de la pandemia fue reducido y transitorio, los gobiernos de los países de la eurozona han tenido abiertos los mercados y se han financiado a tipos y primas de riesgo muy reducidos –a pesar del fuerte incremento del déficit público–, los diferenciales de los bonos corporativos volvieron rápidamente a sus niveles previos, al igual que las primas de riesgo bancario, y el crédito ha seguido fluyendo a la economía. Todo ello pone de manifiesto que se evitó un grave accidente financiero en la zona del euro, así como la reaparición del riesgo de ruptura del euro que habría sido especialmente dañino para los países periféricos.

Las economías de la zona euro y del conjunto de la Unión Europea lograron superar en el último trimestre de 2021 los niveles de PIB y de ocupación registrados en el mismo periodo de 2019, justo antes de la pandemia. Según el informe de Eurostat, el PIB interanual aumentó un 5,3% tanto en la eurozona como en el resto del bloque, lo que supone una revisión al alza de una décima en ambos casos.

El número de ocupados también superó los niveles precrisis. En el conjunto del año aumentó un 1,1% en la zona euro y un 1,2% en la UE, después de haber registrado caídas del 1,5% y el 1,4% respectivamente en 2020. La tasa de desempleo ha bajado hasta el 7%. A lo largo del año pasado, las horas trabajadas aumentaron un 5,3% en la zona del euro. Se trata de un repunte significativo si se compara con 2020, cuando se registró una caída del 7,8%. La inflación interanual de la zona del euro se alzó hasta el 5% en diciembre de 2021, siendo su principal contribuyente 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% durante el tiempo necesario. 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 hasta marzo de 2022. La remuneración de la facilidad de depósito se mantiene en el -0,50%.

#### ***La economía española crece el 5% en 2021***

En España, según el avance de la Contabilidad Nacional Trimestral publicada por el INE, el PIB habría tenido en el conjunto de 2021 un crecimiento en volumen del 5%, donde tanto la demanda nacional como la demanda externa se incrementan respecto al año anterior en 4,6 y 0,4 puntos, respectivamente.

La recuperación perdió algo de tracción en la última parte del año por el deterioro observado en la Unión Europea como consecuencia del incremento en los contagios y el aumento de la incertidumbre registrado en España por la sexta ola. Aun así, el nivel de actividad se quedó al cierre a 4 puntos básicos del máximo precisado alcanzado en el cuarto trimestre de 2019.

La ampliación de las garantías públicas ha sido fundamental para suavizar el impacto de la crisis en la liquidez y solvencia de las empresas, contribuyendo de esta forma al mantenimiento de la actividad económica.

#### ***La inflación se incrementa en diciembre de 2021, hasta el 6,5%***

El Índice de Precios de Consumo (IPC) se situó en diciembre de 2021 en el 6,5% interanual, superior en un punto al registrado en noviembre (5,5%) y el más alto desde mayo de 1992. El principal responsable de esta subida es el fuerte incremento de los precios de la electricidad.

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

Según la Encuesta de Población Activa (EPA), el empleo ha crecido un 4,35% en 2021, mientras que el desempleo descendió en 615.900 personas, situándose el total de parados en 3.103.800, lo que supone una bajada anual del 16,56%. La tasa de paro se sitúa en el 13,33%. Al igual que el año anterior, hay que tener en cuenta para el caso de los ERTE, tanto totales como con reducción de jornada, que los suspendidos de empleo se clasifican como ocupados cuando existe una garantía de reincorporación al puesto de trabajo, una vez finalizado el periodo de suspensión. En el último trimestre del año, el 7,9% de los ocupados trabajaron desde su propio domicilio más de la mitad de los días y el 5,7% lo hizo, pero con menor frecuencia.

La población activa en el último año ha crecido en 224.700, acumulando 23.288.800 personas. En términos anuales, aumentó un 0,97%. En los últimos 12 meses el empleo ha crecido en todas las Comunidades Autónomas, destacando en términos absolutos Andalucía, Cataluña y Canarias, y en términos relativos Canarias, Murcia y Castilla-La Mancha. La tasa de actividad se situó en el 58,65%.

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

La crisis sanitaria del COVID-19 está teniendo un elevado impacto en la economía española, que registró una caída del PIB del 11% en 2020, uno de los mayores retrocesos de los países desarrollados. Más allá de su enorme magnitud en términos agregados, una característica muy destacable de esta crisis es el impacto desigual por sectores y por regiones. Esta asimetría emana, sobre todo, del hecho de que las restricciones adoptadas por las autoridades para contener la propagación del virus hayan concentrado sus efectos sobre determinadas ramas de actividad. Dentro del Grupo ILUNION S.L., al que pertenece la Sociedad, en concreto, las actividades afectadas con mayor intensidad han sido Hoteles, Lavanderías y Retail.

El 25 de octubre de 2020, a través del Real Decreto 926/2020, se declaró el Segundo Estado de Alarma Sanitario que ha estado vigente hasta el 9 de mayo de 2021.

Los avances registrados en el transcurso del año 2021 en el proceso de vacunación de la población frente al Covid-19 han ayudado a mitigar la propagación de los contagios y, sobre todo, a reducir la gravedad de la enfermedad y, por tanto, las cifras de hospitalizaciones y fallecimientos. Ello ha permitido una flexibilización gradual de las medidas de contención de la pandemia, proceso en el que supuso un hito la finalización, en el mes de mayo, del estado de alarma, no viéndose alterado el proceso de relajación de las restricciones por el repunte de la incidencia observado hasta finales de julio por la menor gravedad de las consecuencias sanitarias.

Como consecuencia, la actividad económica ha cobrado un mayor dinamismo desde el comienzo de la primavera pasada, siendo especialmente pronunciado en aquellos servicios que requieren un contacto social más estrecho.

En el Plan Integral Económico y Social de Grupo ILUNION al que pertenece la Sociedad se ha establecido que, si bien el año 2021 ha sido el del inicio de la recuperación, no alcanzaremos los niveles de actividad económica anterior a la pandemia hasta el ejercicio 2023.

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

**Los principales hechos relevantes en el ejercicio 2021 del negocio Contact Center BPO, han sido los siguientes:**

- Se obtiene el Sello de Excelencia Europea EFQM 400+, reconociendo el modelo de gestión de la compañía y siendo la primera empresa del sector contact center que obtiene esta acreditación.
- En junio se celebran las galas de entrega de los premios Fortius, a la que se acude como finalista en la categoría “Espíritu Fortius”, y Platinum Contact Center, como ganador en las categorías “Mejor Contact Center” y “Mejor Employee Experience”.
- En octubre, tras haberse realizado la evaluación correspondiente con resultado satisfactorio, se obtiene la renovación de la calificación Madrid Excelente con extensión a la actividad de gestión documental,

#### **Información financiera 2021 de ILUNION CEE Contact Center S.A.**

El balance de la Sociedad presenta un fondo de maniobra positivo por importe de 1.326.446 euros al 31 de diciembre de 2021 (1.525.247 euros al 31 de diciembre de 2020). Adicionalmente, la Sociedad forma parte del programa de cash pooling del grupo al que pertenece, Grupo ILUNION, S.L.

Asimismo, la Sociedad presenta una situación patrimonial saneada, los fondos propios de la Sociedad suponen el 67% de su pasivo total, no existiendo deuda financiera con terceros.

En relación a la evolución del negocio, la Sociedad ha registrado un importe neto de la cifra de negocios por importe de 13.422.713 euros en el ejercicio 2021 (9.288.195 euros en el ejercicio 2020). Asimismo, el resultado de explotación asciende a 1.034.757 euros en el ejercicio 2021 (936.582 euros en el ejercicio 2020).

#### **2. Perspectivas para 2022 y hechos posteriores**

La invasión de Ucrania por parte de Rusia ha cambiado radicalmente la perspectiva económica de 2022 y los años siguientes. Las nuevas amenazas derivadas de las variantes de la COVID-19 han pasado a segundo plano. Tanto el Banco Mundial como la ONU, en sus respectivos informes de Perspectivas Económicas Mundiales previos a la invasión, vaticinaban un crecimiento de la economía mundial entre el 4%-4,1% para 2022 y 3,2%-3,5% para 2023. Sin embargo, diversos bancos americanos y suizos (J.P. Morgan, Bank of America, Barclays y Credit Suisse) ya han revisado sus previsiones y sitúan el crecimiento para 2022 entre el 2,4% y el 2,8% y la inflación entre el 4,6% y el 6%.

Esta situación se agrava más en el caso de Europa por su dependencia energética de Rusia. Pero no sólo los precios del gas natural y del petróleo se han disparado, el trigo se encuentra en máximos de 14 años y otras materias primas llevan el mismo camino como el maíz o el aceite de girasol. Una alta inflación y el prácticamente nulo crecimiento previsto podrían llevar a la zona euro a una situación de estanflación.



En el contexto actual, un alza de tipos por parte de los bancos centrales sería contraproducente. Se prevé que el BCE evitará la subida que se esperaba para finales de año y, por el contrario, aumentará la flexibilidad y la disposición de la entidad para comprar deuda adicional en caso de que sea necesario.

En España, FUNCAS auguraba un crecimiento del PIB del 5,6% en 2022 (igual que la Comisión Europea pero lejos del 7% previsto por el Gobierno) y 3,5% en 2023 (4,4% para la Comisión Europea), permitiendo la recuperación del nivel de actividad anterior a la pandemia en el primer trimestre de ese año. Estas previsiones colocaban a España a la cabeza de la UE, solo por detrás de Malta. El IPC se situaría en el 3,5% y 2% para 2022 y 2023, respectivamente, y era uno de los posibles obstáculos que podría ralentizar el crecimiento de la economía española.

Como miembro de la UE, España ha puesto en marcha las medidas adoptadas por la Comisión Europea en materia de finanzas, tecnología, banca, aviación, energía, comercio, visas, etc., para sancionar la actuación de Rusia. El impacto que este suceso tendrá en el desarrollo de la economía española está aún por ver, pero el BCE estima que podría lastrear el crecimiento en 0,3-0,4 puntos (4,0% anual estimado en enero) sin contemplar un escenario más adverso como el de sufrir una falta de suministro de gas natural de Rusia u otros escenarios geopolíticos, que pueden surgir principalmente ante el creciente aislamiento internacional del Gobierno de Vladimir Putin, la resistencia de Ucrania y cómo evolucione el descontento de la población rusa.

Los Administradores mancomunados de la Sociedad han evaluado la exposición de la Sociedad a estas circunstancias determinando, de forma preliminar, que ésta es baja ya que la presencia de las operaciones de la Sociedad en la zona es inexistente y no cuenta en sus operaciones con ninguna dependencia de aprovisionamientos que puedan verse afectadas por cortes y restricciones de suministro.

Sin embargo, los Administradores mancomunados y la Dirección de la Sociedad están realizando una supervisión constante de la evaluación de la situación, con el fin de poder afrontar con solvencia cualquier posible impacto negativo en el conjunto de la economía.

Adicionalmente a lo mencionado con anterioridad, con posterioridad al cierre del ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2021 y hasta la fecha de formulación de estas cuentas anuales no han acontecido hechos significativos objeto de mención en esta memoria.

### **3. Instrumento financieros derivados**

La Sociedad no emplea instrumentos financieros de cobertura de riesgo, debido a que la exposición a los riesgos de precios, crédito, tipo de cambio y liquidez es mínima o inexistente. Todos los pagos y cobros efectuados por la Sociedad se realizan en euros.

### **4. Otra información**

#### **4.1 Acciones propias**

No se han producido transacciones con acciones propias en los ejercicios 2021 ni 2020.

#### **4.2 I+D+i**

La Sociedad no ha realizado actividades de I+D+i.

#### **4.3 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 Estado de Información no Financiera y Diversidad que Grupo ILUNION, S.L. y sus sociedades dependientes elabora para la ONCE y la Fundación ONCE.

#### **4.4 Periodo medio de pago**

Durante el ejercicio 2021, el período medio de pago a proveedores nacionales ha sido de 9 días (8 días en el ejercicio 2020).

#### **4.5 Información relativa al personal**

La plantilla media equivalente acumulada al ejercicio 2021 ha sido de 792 empleados, 549 de ellos son personas con discapacidad (628 empleados, 547 de ellos son personas con discapacidad en el ejercicio 2020).

#### **4.6 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 cumple con la obligación de elaborar el estado de la "Información no financiera y de diversidad" que contempla la mencionada Ley.

No obstante, según el artículo 49 del Código de Comercio, GRUPO ILUNION y sus sociedades dependientes están dispensados de aportar dicha información en este Informe de Gestión, ya que la "Información no financiera y de diversidad" de Grupo ILUNION, S.L. y Sociedades Dependientes del ejercicio 2021 está incluida en:

- El "Estado de Información no Financiera y Diversidad Consolidado de Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) y Sociedades Dependientes del ejercicio 2021", que la ONCE depositará en su Consejo de Protectorado (Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030) junto con sus cuentas anuales e informe de gestión consolidado; y que, una vez aprobado por el Órgano de Gobierno de la ONCE, se publicará en la página web [www.once.es](http://www.once.es), y se mantendrán en dicha página por un periodo de 5 años.
- El "Estado de Información no Financiera y Diversidad Consolidado de Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión de Personas con Discapacidad y Entidades Dependientes del ejercicio 2021", que la Fundación ONCE depositará en el Registro Mercantil de Madrid junto con sus cuentas anuales e informe de gestión consolidados; y que, una vez aprobado por el Órgano de Gobierno de la Fundación ONCE, se publicará en la página web [www.fundaciononce.es](http://www.fundaciononce.es), y se mantendrán en dicha página por un periodo de 5 años.

**Diligencia de formulación de Cuentas Anuales e Informe de Gestión del ejercicio 2021**

En cumplimiento de los preceptos legales y estatutarios los Administradores Mancomunados de ILUNION CEE Contact Center, S.A. han formulado el día 31 de marzo de 2022 y se complacen a presentar y someter a examen del Accionista Único de las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión correspondientes al ejercicio anual cerrado el 31 de diciembre de 2021, que se identifican por ir extendidos en 39 hojas de papel ordinario, y firmadas todas ellas por los Administradores mancomunados de la Sociedad.

---

Grupo ILUNION, S.L. representada por  
D. César Alejandro Fernández Fidalgo  
D.N.I. Nº 09423832L

---

ILUNION Contact Center, S.A. representada por  
Dña. Susana Sánchez Herrán  
D.N.I. Nº 11830556T

FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)  
FIRMADO por: SUSANA SANCHEZ HERRAN (NIF: 11830556T)  
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDE (<http://valide.redsara.es>)  
**Firma válida.**