ILUNION
Facility Services

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2025



grupo social ONCE

Índice



Capítulo 1 4
Carta del CEO y el director general

Capítulo 2 6
Sobre *ILUNION Facility Services*

Capítulo 3 12
Cifras clave y desempeño económico

Capítulo 4 16
Comité de dirección

Capítulo 5 18
Dónde estamos

Capítulo 6 20
Principales logros 2025

Capítulo 7 24
Relación con los grupos de interés y doble materialidad

Capítulo 8 30
Ejes estratégicos de sostenibilidad
- Compromiso Ambiental 32
- Compromiso Social 36
- Buen Gobierno 47

Capítulo 9 56
Cierre y conclusiones

***Anexo I:* Empresas incluidas en el alcance del Informe** 60



Este año presentamos el primer Informe de Sostenibilidad de ILUNION Facility Services. Se trata de un hito significativo que refuerza nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, y que establece una base sólida para nuestro camino de mejora continua, aprendizaje y responsabilidad con las personas, la sociedad y el medioambiente.

2025 ha sido un año de crecimiento sostenido. Hemos obtenido resultados destacados, muy especialmente en el área de seguridad, donde hemos reforzado nuestro posicionamiento y nuestra apuesta tecnológica mediante la adquisición de Ingloba Seguridad. Esta operación consolida a ILUNION Seguridad como la tercera empresa del sector en España, al tiempo que amplía nuestra cartera de servicios avanzados, fortalece nuestras capacidades tecnológicas y profundiza en un modelo empresarial innovador y centrado en las personas. Para celebrar su 35.º aniversario, ILUNION Seguridad celebró por primera vez los "Premios Prometeo", un reconocimiento al esfuerzo y la excelencia de sus equipos.

Los resultados económicos han venido acompañados de un refuerzo de nuestro liderazgo en empleo inclusivo. Las tasas de incorporación de personas con discapacidad y colectivos vulnerables superan nuestros propios objetivos, lo que reafirma continuamente nuestro propósito: construir un mundo mejor, con todos incluidos.

En el ámbito del desarrollo del liderazgo, todo el comité de dirección de Facility Services ha completado la formación en liderazgo humanista, programa faro del grupo ILUNION enfocado en la ética y la responsabilidad, que nace para formar a directivos capaces de inspirar e impulsar la transformación de la empresa y su entorno.

Respecto a nuestro compromiso con el territorio, hemos lanzado el "Proyecto Comunidad", una iniciativa de impacto local que genera relaciones activas con los grupos de interés en las regiones donde operamos—este año con foco en Valencia, Castilla y León, Extremadura y Madrid—, identificando retos y oportunidades compartidas y construyendo proyectos con impacto social y ambiental positivo. A estas acciones se suman numerosas iniciativas de acción social y voluntariado corporativo que dan vida cada día a nuestra misión.

Queremos agradecer el esfuerzo de todos los equipos, que son el mayor valor de esta compañía, y hacer una mención especial a Amaia Bengoechea, directora de sostenibilidad durante todo el ejercicio 2025, cuya dedicación ha sido determinante para los avances alcanzados en sostenibilidad, ética y transformación organizacional.

Tenemos la vista puesta en el futuro, con la firme voluntad de seguir avanzando juntos en la consecución de nuestros objetivos y en la generación de valor sostenible para todas las personas y comunidades con las que nos relacionamos.

Alejandro Fernández y Jaime Calzado,
CEO y director general de ILUNION Facility Services

Sobre *ILUNION Facility Services*

02

ILUNION es un grupo empresarial de referencia en inclusión, diversidad y accesibilidad que demuestra, día a día, que es posible crear valor económico generando un impacto social transformador. Como parte del Grupo Social ONCE, ILUNION es uno de los mayores empleadores de personas con discapacidad del mundo y un referente nacional e internacional por su impacto social positivo.

ILUNION Facility Services es la mayor división de negocio de ILUNION y uno de los proveedores integrales de servicios auxiliares de mayor referencia en España. Con más de 30 años de experiencia, gestionamos nueve líneas de negocio con una vocación clara: ser el socio estratégico ASG de las organizaciones que externalizan sus servicios con calidad, fiabilidad e impacto social real.

La actividad de ILUNION Facility Services se articula en torno a tres ejes fundamentales: la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad, la mejora continua en la calidad de los servicios prestados y la contribución activa a la competitividad de los clientes. Los Centros Especiales de Empleo (CEE) dan cobertura especializada a las áreas de limpieza y medioambiente, mantenimiento, servicios industriales y outsourcing.

Como parte de ILUNION, cada contrato que firmamos no solo garantiza la excelencia operativa, sino que genera empleo de calidad para personas con discapacidad y colectivos vulnerables. Demostramos cada día que eficiencia, rentabilidad e inclusión no son conceptos contrapuestos, sino complementarios.

Puedes consultar más aquí



Nuestras nueve líneas de negocio:



LIMPIEZA
Servicios integrales de limpieza para entornos públicos y privados



JARDINERÍA
Mantenimiento y gestión de espacios verdes y áreas exteriores



HIGIENE AMBIENTAL
Control de plagas y saneamiento ambiental



SEGURIDAD
Vigilancia y protección de instalaciones e infraestructuras



SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE SEGURIDAD
Tecnología e instalación de sistemas de seguridad avanzados



OUTSOURCING
Gestión integral de procesos auxiliar es para clientes corporativos



MANTENIMIENTO INTEGRAL
Mantenimiento técnico de instalaciones y activos



SERVICIOS INDUSTRIALES
Soluciones especializadas para entornos industriales



JOB SOLUTIONS
Trabajo temporal y consultoría de selección

27.310

Profesionales

30,5 %

Personas con discapacidad

Adquisición estratégica 2025
Ingloba Seguridad

La integración de Ingloba Seguridad constituye el hito estratégico más relevante del ejercicio. Esta operación consolida a ILUNION Seguridad como **la tercera empresa del sector en España** y refuerza significativamente la propuesta de valor tecnológica de la división:

+6 **Más de 6 nuevas delegaciones** distribuidas por todo el territorio nacional.

300 Aproximadamente **300 profesionales** especializados en seguridad.

Capacidades tecnológicas avanzadas que potencian y diversifican la oferta de servicios.

El equipo directivo de Ingloba, liderado por su director gerente, continúa al frente garantizando una **integración fluida y la preservación del talento**.



Lo que nos hace únicos

9

Líneas de negocio

Integradas bajo un modelo de gestión único, con interlocución simplificada para el cliente.

24x7

Capacidad operativa

Especialmente en sectores críticos: hospitales, aeropuertos, industria y administraciones públicas.

Plena alineación en cada contrato

ASG **Dimensión social, ambiental y de gobernanza.**

Escala y presencia nacional

+14.000

Centros de trabajo de clientes públicos y privados con cobertura en todo el territorio.

Estrategia activa de crecimiento

Adquisición de Ingloba Seguridad en 2025 y visión de expansión internacional.

Cifras clave y desempeño económico

03

Principales indicadores 2025

Facturación	**655 M€**
Plantilla total	**27.310** profesionales
Crecimiento de plantilla vs. 2024	+1.134
Personas con discapacidad en plantilla	30,5 %
Colectivos vulnerables	2,7 %
Colectivos de especial inserción	11,3 %
Mujeres en plantilla	45,7 %
Hombres en plantilla	54,3 %

Inversión total **1,5 M€**

Presencia nacional



31 oficinas
12 delegaciones

Líneas de negocio

9 áreas de actividad integradas





Desempeño económico por divisiones 2025

Ventas (M€)

SEGURIDAD	LIMPIEZA
258,1	181,6

SERVICIOS INDUSTRIALES	OUTSOURCING
87,0	59,5

SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE SEGURIDAD	JOB SOLUTIONS (Trabajo temporal y selección)
24,4	22,8

OTRAS LÍNEAS (Jardinería, mantenimiento, higiene, etc.)
RESTO

Comité de dirección

04

El comité de dirección es un órgano colegiado de dirección, gestión y análisis para la toma de decisiones en todos los asuntos relativos a la gestión de la organización. Tiene como principal misión proyectar la empresa hacia el futuro, orientándose a la consecución de los objetivos ambientales, sociales y económicos establecidos, y asegurar, con su toma de decisiones, la continuidad de la empresa a corto, medio y largo plazo.



Dónde estamos

05

Cobertura nacional



23 Oficinas

12 Delegaciones

Además, contamos con 82 Centros Especiales de Empleo

Descúbrelos aquí

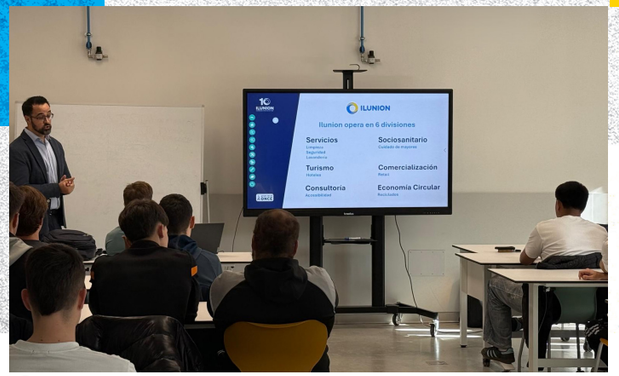
Principales logros 2025

06



A continuación, se detallan los hitos más relevantes del año 2025:

- **Crecimiento sostenido del negocio**
- Consolidación del **modelo social diferencial**
- **Refuerzo del liderazgo en empleo inclusivo**
- Impulso **de la acción social y alianzas territoriales**







ENERO

Inicio de la instalación de cargadores eléctricos en centros de trabajo propios.



FEBRERO

Definición del plan de renovación y actualización de la política de flota hacia vehículos de bajas emisiones.

ABRIL

Lanzamiento del “Proyecto Comunidad” 2025 en Valencia, Castilla y León, Extremadura y Madrid.



MAYO

Primera edición de los “Premios Prometeo”, con motivo del 35.º aniversario de ILUNION Seguridad.

SEPTIEMBRE

Lanzamiento de la formación en liderazgo humanista al 100 % del comité de dirección.

NOVIEMBRE

Adquisición de Ingloba Seguridad: refuerzo del liderazgo en el sector de la seguridad privada.

NOVIEMBRE DICIEMBRE

Avances significativos en doble materialidad y gobernanza ASG.

DICIEMBRE

Revisión y actualización del plan de descarbonización (objetivo: neutralidad de carbono en 2040).

Relación con los grupos de interés y doble materialidad

07

Mapa de grupos de interés

A lo largo de 2025, ILUNION ha continuado fortaleciendo su enfoque de relación con los grupos de interés mediante la revisión y actualización de la política que rige este ámbito. Dicha política establece un marco procedimental claro y renueva el compromiso de la organización con vínculos duraderos, basados en la transparencia y el intercambio honesto.

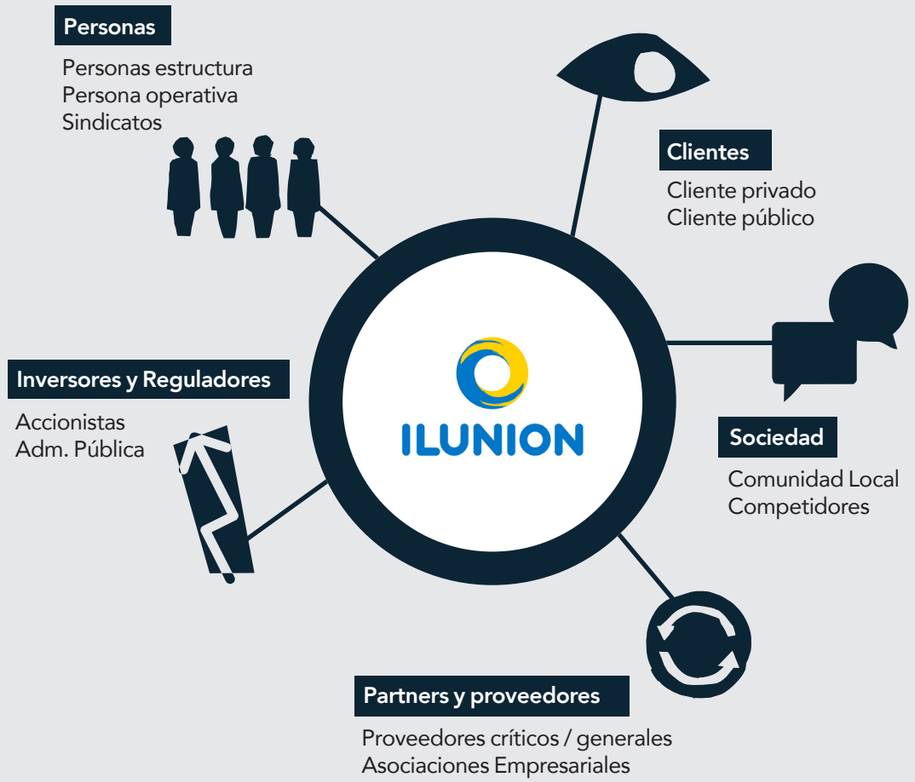
El modelo se articula en torno a tres pilares fundamentales:

1. Análisis de doble materialidad.
Con periodicidad bienal y en línea con el marco regulatorio europeo (EFRAG/CSRD), ILUNION lleva a cabo un proceso estructurado de identificación y valoración de riesgos, impactos y oportunidades (IRO). Para ello cuenta con una herramienta propia que permite sistematizar la evaluación, asegurar la trazabilidad de los resultados y generar una matriz consolidada conforme a los requerimientos de la CSRD/ESRS. El próximo ciclo se ejecutará en 2026 e incorporará la participación directa de los principales grupos de interés en la identificación de los asuntos más relevantes para la compañía.

2. Procedimiento de diálogo anual.
Con carácter periódico, ILUNION recoge la visión y expectativas de sus distintos grupos de interés —clientes, proveedores, empleados, accionista y sociedad— a través de encuestas y paneles de participación.

3. Escucha continua y descentralizada.
Cada empresa del grupo ILUNION mantiene su propio canal de interlocución con sus grupos de interés en el día a día.

Para articular y gestionar este sistema de escucha, se ha desarrollado internamente la **Stakeholders APP**, una plataforma que permite registrar y realizar el seguimiento de los asuntos relevantes en cada relación.
La herramienta integra también el registro de iniciativas de acción social, distinciones y reconocimientos recibidos, y la participación en foros y eventos externos. Asimismo, recoge las alianzas formalizadas tanto a nivel de Grupo como de cada compañía, posibilitando la extracción de información estructurada en cuadros de mando segmentados por categorías.

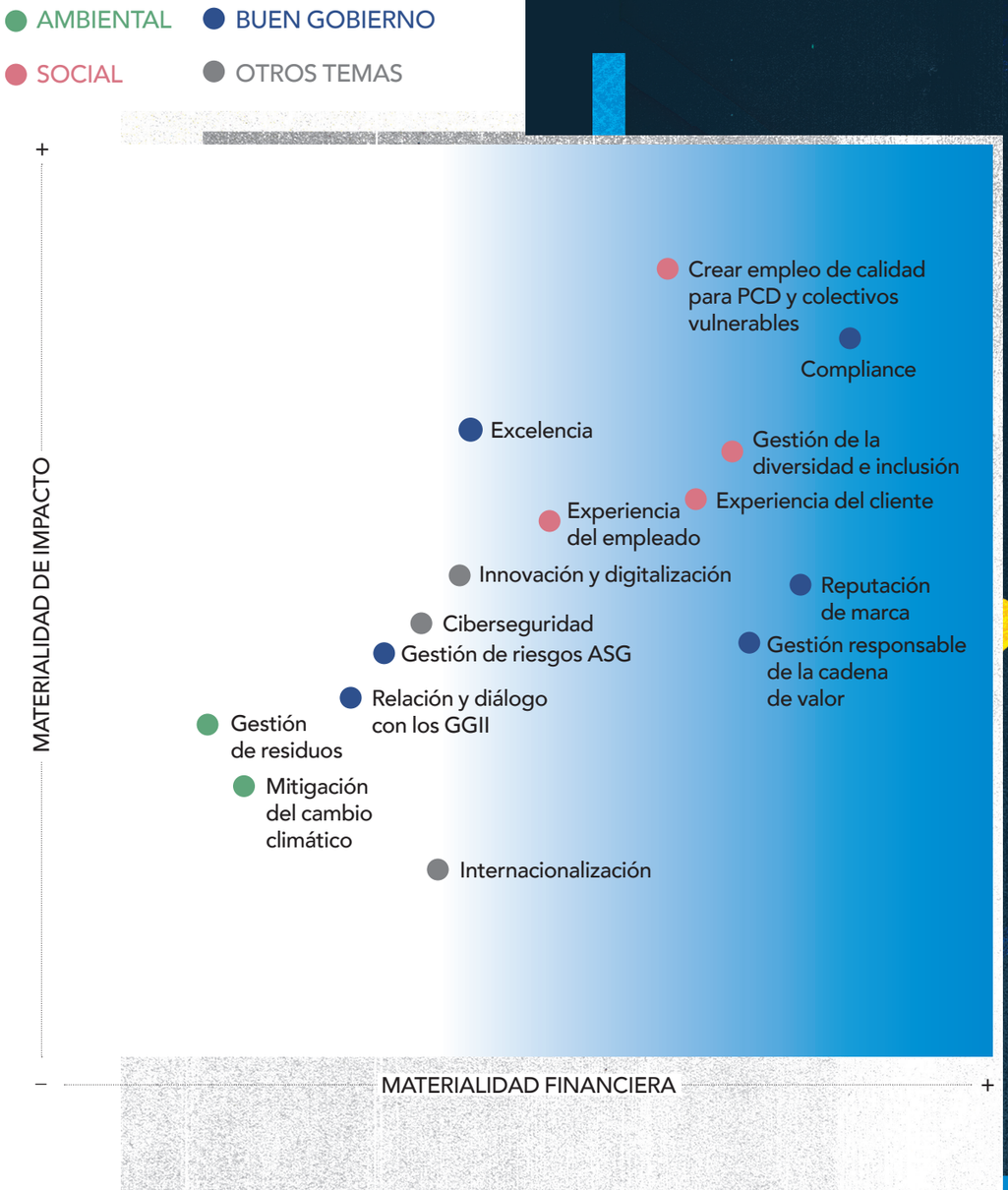


Análisis de doble materialidad

A lo largo del primer cuatrimestre de 2024, ILUNION Facility Services desarrolló su primer análisis de doble materialidad conforme a los requerimientos de la Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) y del modelo EFQM. El proceso combinó la visión interna de la organización con la perspectiva externa de los grupos de interés, dando como resultado una matriz que identifica 16 asuntos materiales prioritarios, abordados de manera sistemática a lo largo del ejercicio 2025.

AMBIENTAL	SOCIAL	BUEN GOBIERNO	OTROS TEMAS ESTRATÉGICOS
Gestión de residuos	Empleo de calidad para Personas con Discapacidad (PCD) y colectivos vulnerables	Compliance	Innovación y digitalización
Mitigación del cambio climático	Experiencia de empleado	Reputación de marca	Internacionalización
	Gestión de la diversidad e inclusión	Gestión responsable de la cadena de valor	Ciberseguridad
	Experiencia del cliente	Relación y diálogo con grupos de interés y alianzas	
		Excelencia en la prestación de servicios	
		Gestión de riesgos ASG	




AMBIENTAL
BUEN GOBIERNO
SOCIAL
OTROS TEMAS
+
MATERIALIDAD DE IMPACTO
−
MATERIALIDAD FINANCIERA
+
Crear empleo de calidad para PCD y colectivos vulnerables
Compliance
Excelencia
Gestión de la diversidad e inclusión
Experiencia del cliente
Experiencia del empleado
Innovación y digitalización
Reputación de marca
Ciberseguridad
Gestión responsable de la cadena de valor
Gestión de riesgos ASG
Relación y diálogo con los GGII
Gestión de residuos
Mitigación del cambio climático
Internacionalización

Ejes estratégicos de sostenibilidad

08

El plan director de sostenibilidad de ILUNION Facility Services, aprobado en 2024 a partir del análisis de contexto interno y externo y de la doble materialidad, articula la acción en tres dimensiones: *ambiental*, *social* y de *buen gobierno*. Durante 2025, se han ejecutado proyectos concretos en cada uno de estos ejes, cuyos avances se detallan a continuación.

COMPROMISO AMBIENTAL	COMPROMISO SOCIAL	BUEN GOBIERNO
Prevención y mitigación del cambio climático	Personas	Ética y cumplimiento
Movilidad sostenible	Comunidad	Relación con los grupos de interés y alianzas
Residuos y circularidad	Sociedad	Premios y reconocimientos
		Programa de Derechos Humanos: ILUNION4Human Rights
		Gestión de riesgos ASG
		Cadena de suministro y compra responsable



COMPROMISO AMBIENTAL

Prevención y mitigación del cambio climático

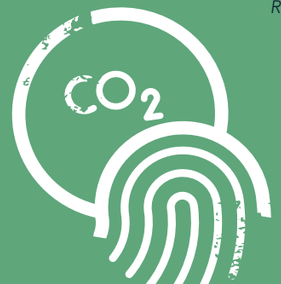
Durante el ejercicio 2025, ILUNION Facility Services ha medido, calculado y certificado su huella de carbono conforme a la metodología GHG Protocol, y ha revisado e implantado nuevas medidas en su Plan de Descarbonización, orientado a alcanzar la neutralidad de emisiones en 2040.

Huella de carbono (GHG Protocol) - tCO_2e

En general la huella disminuye en todas las empresas y alcances, esto es debido al cambio de flota a vehículos híbridos y eléctricos, el aumento de edificios con energía GDO y la mejora en los datos de la movilidad de los empleados y viajes de negocios.
En automoción la disminución destacada del alcance 1 y 2 se debe a la disminución de los repostajes con la flota de vehículos, el cierre de 2 instalaciones y el aumento de la compra de GDO.

	ILUNION Facility Services		ILUNION Servicios Industriales		ILUNION Automoción	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Alcance 1	4.176,26	3.884,39	74,41	75,14	144,17	16,76
Alcance 2	28,02	29,78	57,2	48,83	8,99	0,01
Alcance 3	24.411,24	19.982,96	3.805,94	3.353,26	991,24	980,75
Total emisiones	**28.615,52**	**23.897,13**	**3.937,55**	**3.477,26**	**1.144,33**	**997,52**

Resultados obtenidos siguiendo la metodología GHG Protocol, auditados por un tercero.



	ILUNION Facility Services		ILUNION Servicios Industriales		ILUNION Automoción	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Consumo Total (kWh)	839.815,58	902.024,4	1.250.769,38	1.306.563,56	598.799,3	525.326,08
GDO aplicado en consumo de edificios (kWh)	680.335,57	735.858,77	1.007.110,53	1.062.847,66	564.490,36	516.623,83
Diferencia (kWh)	-3.106.664,43	-584.141,23	-95.889,47	-79.152,34	-64.509,64	-50.376,17
% de energía renovable consumida	81,01	81,58	80,52	81,35	94,27	98,34



En línea con los compromisos del Plan de Descarbonización, durante 2025 se han ejecutado diversas acciones orientadas a mejorar la eficiencia energética y la reducción de la huella de carbono en los centros propios:

Compra de energía de titularidad de ILUNION Facility Services GdO 100 % renovable. El 84,68 % de la energía eléctrica consumida ha sido redimida mediante garantías de origen renovable.

Instalación de placas solares en centros propios de servicios industriales y automoción.

Implementación de sistemas evaporativos y de aerotermia en instalaciones propias de servicios industriales.

Movilidad sostenible

La flota de vehículos es uno de los vectores de mayor emisión de la compañía. Con el objetivo de reducir su impacto ambiental, ILUNION Facility Services ha puesto en marcha un plan de sustitución progresiva hacia vehículos eléctricos e híbridos enchufables y, cuando las condiciones operativas no lo permiten, hacia vehículos con etiqueta ECO.



	2024	2025
Total vehículos	740	958
Etiqueta 0 (eléctricos)	38	56
Etiqueta ECO	259	354



Adicionalmente, se ha iniciado la instalación de cargadores eléctricos en los centros de trabajo propios y se han puesto en marcha lanzaderas de transporte colectivo en cinco centros: Cabanillas, Zaragoza, Tenerife Sur e ISI Galicia.

Residuos y circularidad

La gestión responsable de los residuos generados en la actividad es un eje prioritario del compromiso ambiental. Los resultados alcanzados en 2025 muestran un elevado nivel de valorización en todas las divisiones:

Tasa de valorización de residuos 2025	
ILUNION Facility Services	74,8 % en residuos peligrosos
ILUNION Servicios Industriales	99,96 %
Tasa consolidada IFS (conjunto)	82,8 %

Creación de los trofeos de los **"Premios Prometeo"** con materiales sostenibles de origen vegetal (caña de azúcar y recursos naturales de origen nacional), fabricados por Ayúdame 3D, ONG especializada en prótesis impresas en 3D para personas con discapacidad.



Eficiencia operativa

En el área de limpieza se priorizan las máquinas fregadoras y barredoras reacondicionadas y Eco, reduciendo así de forma pronunciada el consumo de agua y las emisiones de CO_2.

Indicador 2025	
Máquinas reacondicionadas	**67,51 %**
Ahorro total (CO_2)	**232.110 kg**
Reducción	**30,55 %**
Máquinas ECO	**67,51 %**
Ahorro total de agua (L)	**370.018.800**
Reducción	**30,31 %**

COMPROMISO SOCIAL

Personas

ILUNION Facility Services se define como una empresa humanista que sitúa a las personas en el centro de su modelo de gestión, priorizando los principios éticos y los derechos humanos por encima de los intereses puramente financieros. Este enfoque promueve un liderazgo basado en valores como la integridad, la empatía, la responsabilidad y el respeto a la dignidad humana, como fundamento de la excelencia empresarial y el desarrollo personal dentro de la organización.

En 2025 contamos con 27.310 empleados

Datos clave de plantilla 2024 vs. 2025

	2024	2025
Total empleados	26.153	27.310
Personas con discapacidad	31,80 %	30,5 %
Colectivos vulnerables	1,38 %	2,7 %
Colectivos de especial inserción	11,49 %	11,3 %
Mujeres en plantilla Directivas Mandos intermedios	**47,02 %** 33,33 % 30,65 %	**45,7 %** 40 % 26,5 %
Hombres en plantilla	52,98 %	54,3 %
Nacionalidades representadas	+ 80	+ 80

Formación y desarrollo profesional

ILUNION Facility Services considera el desarrollo profesional y humano de sus equipos una inversión estratégica. Más allá de la capacitación técnica, la compañía promueve el crecimiento integral de las personas a través de planes de carrera, programas de mentoría, formación continua y espacios de participación.

Horas PCD	**8.406**
Asistentes PCD	**1.526**
Asistentes a formaciones	**10.047**
Cursos impartidos	**255**

88.297

Horas totales de formación (IFS)

Alcance de actividad formativa por divisiones



SEGURIDAD
7.758
asistentes



LIMPIEZA Y CEE LIMPIEZA
843
asistentes



OUTSOURCING Y CEE OUTSOURCING
659
asistentes



SERVICIOS INDUSTRIALES
1.124
asistentes



JOB SOLUTIONS
23
asistentes

Entre los programas más destacados del ejercicio se encuentran la **formación en liderazgo humanista** para el 100 % del comité de dirección, el programa de Derechos Humanos dirigido a toda la plantilla y la formación en prevención del acoso laboral para mandos intermedios.

Respecto a la formación en línea se dispone de la plataforma digital **etraining**, donde se recogen diferentes módulos en temáticas que van desde información corporativa y cultura de empresa a contenidos más especializados como los derechos humanos, el voluntariado o la ciberseguridad.

También se llevó a cabo el **taller de educación financiera**, taller online para ayudar a prevenir estafas y delitos financieros, tarjetas de crédito y sus cláusulas y se dieron consejos sobre facturas de suministros básicos y consejos para el ahorro.

En el ámbito de la integración y el acompañamiento, se realizaron **1.082 entrevistas de acogida** para facilitar la adaptación de nuevas incorporaciones, **1.322 acompañamientos** en gestiones laborales, sociales y personales, y **1.426 actuaciones de seguimiento**, incluyendo procesos de incapacidad temporal y atención específica a personas con discapacidad.

Salud y bienestar

ILUNION Facility Services cuenta con la certificación ISO 45001, que avala su sistema de gestión para la protección de las personas, y desarrolla programas de promoción de la salud integral.

Respecto a los **beneficios sociales**, se gestionaron **2.288 ayudas**, con un importe global de **290.700,92 €**, destinados a personal de CEE OUT, Outsourcing y CEE Limpieza/PCD en empresas ordinarias.

En materia de **salud**, el servicio de fisioterapia realizó **1.138 sesiones internas** y coordinó **124 sesiones externas**, promoviendo la mejora funcional y la prevención de lesiones.

Otros aspectos destacables del ejercicio incluyen **1.209 talleres terapéuticos** a nivel nacional y la participación en diversas actividades culturales y deportivas, entre las que se encuentran cine, defensa personal femenina, la carrera de la mujer y actividades de ocio como el baloncesto.
Solo en la delegación centro se registraron **4.641 intervenciones en total**, reflejando un alto nivel de actividad y alcance.

La seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores son prioridades irrenunciables

Sesiones de fisioterapia internas	1.138
Sesiones de fisioterapia externas	124
Talleres terapéuticos a nivel nacional	1.209
Ayudas de beneficios sociales otorgadas	290.700 €



Inversión total en programa por división

LIMPIEZA	SEGURIDAD
17.181,43 €	12.687,69 €

SERVICIOS INDUSTRIALES	OUTSOURCING
8.635,07 €	7.383,11 €

Otras iniciativas destacadas en el área de salud y bienestar incluyen la implementación de **exoesqueletos** en operaciones de servicios industriales para mejorar la ergonomía y reducir riesgos en la manipulación manual de cargas, y la celebración de la **"Semana de la Salud"** en Torre ILUNION en abril de 2025, con actividades y sesiones vinculadas a la promoción de la salud y el bienestar.

Además, se realizan formaciones en seguridad y salud de forma continua, las **horas de formación en prevención** de 2025 son:

Limpieza y Medioambiente	2.551,5
CEE Limpieza y Medioambiente	1.287
Outsourcing	1.020
CEE Outsourcing	1.010
Seguridad	4.863
Job Solutions	12.384
Servicios Industriales	2.897

Experiencia de empleado

Acompañamiento 360
ILUNION Facility Services cuenta además con el **Programa de Asistencia al Empleado (PAE)**, gestionado con Affor Health, que ofrece atención psicológica y emocional, orientación en situaciones personales y laborales, y acciones preventivas de bienestar. Este programa incluye normalmente atención psicológica y emocional a empleados, orientación en situaciones personales o laborales, recursos de apoyo (teléfono, online, etc.) y acciones preventivas de bienestar. Cada persona con discapacidad o personas de colectivos vulnerables que forma parte de la empresa tiene un técnico de apoyo a su lado para escucharle, guiarle y ayudarle de manera integral en todas sus dudas y necesidades.



Visibilidad y reconocimiento

Campaña Camino de Valientes
En el día internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. para visibilizar historias de mujeres que han superado situaciones de violencia de género y reconocer su fuerza. Esta iniciativa busca acompañar, sensibilizar y empoderar, mostrando que existen recursos y apoyos y que dar el primer paso es posible.

III Edición Voces de Liderazgo
Dentro del programa "Talento en femenino" Este programa tiene como objetivo es incrementar la plantilla de mujeres en puestos considerados tradicionalmente masculinos.
15 compañeras del área de Servicios Industriales recibieron formación en habilidades de liderazgo y concluyeron reflexionando sobre la desigualdad y los sesgos en el ámbito laboral, proponiendo acciones para no perpetuarlos y fomentar entornos de trabajo más igualitarios.

Concursos internos
Palabras con propósito (para fomentar hábitos de lectura saludables) y Concurso anual "Fotografía tu bienestar" (para fomentar el mantenernos activos y saludables, tanto física como mentalmente).



Proyecto Protagonistas
En 2025 se lanzó el proyecto Protagonistas en ILUNION Facility Services, una nueva iniciativa destinada a reconocer y homenajear a nuestras personas más destacadas, aquellas que hayan contribuido significativamente al éxito de nuestra organización y al propósito de ILUNION.

Queremos reconocer a personas que, ya sea por su desempeño laboral o por cualquier acción personal, sean un ejemplo de los valores de ILUNION y de nuestro propósito, "Construir un mundo mejor con todos incluidos". Además, queremos transmitiros nuestra cercanía y apoyo, acercando a nuestro director general y a nuestro comité de dirección a las delegaciones y centros de trabajo.

Para llevar a cabo esta iniciativa, se realizan visitas a todas las delegaciones y centros seleccionados por el comité de dirección, y se homenajea a una persona, previamente seleccionada por su excelente desempeño o por su alineación con los valores y propósito de ILUNION.

Comunidad

El **"Proyecto Comunidad"** es una iniciativa estratégica que posiciona a ILUNION como palanca de transformación social en los territorios donde opera. Su objetivo es reforzar la relación con el entorno local promoviendo la inclusión, la sostenibilidad y la colaboración con organizaciones del tercer sector, entidades públicas y aliados estratégicos.

En 2025, el proyecto se desplegó en cuatro comunidades autónomas—Valencia, Castilla y León, Extremadura y Madrid—, articulando su acción a través de charlas en centros de formación y el "Community Day" donde se reunieron clientes, asociaciones del tercer sector y entidades públicas para generar sinergias y fortalecer la red de alianzas territoriales.





El impacto social forma parte del ADN de ILUNION

Sociedad

Acción social y voluntariado corporativo

Durante 2025 se han desarrollado múltiples proyectos de acción social y voluntariado que refuerzan los vínculos con los grupos de interés y generan un impacto positivo y medible en la comunidad:

Playas accesibles (Barcelona)

Servicio integral de accesibilidad universal en entornos costeros para PCD.

Sonrisas de ILUSIÓN

10.224 € de donaciones

Pijamas para soñar

169 pijamas recogidos
1.690 € de impacto económico

Red SolidariA

25 empleados formados en IA
3.750 € de donaciones a 3 entidades sociales
3 ordenadores portátiles

Gracias a Ti (Cris contra el Cáncer)

4.204 € de donación total de personas trabajadoras

Mochilas con futuro

192 mochilas recogidas
768 € en material escolar

Rosas por Sant Jordi

804 € para la Fundación No Somos Invisibles

Carreras con propósito

791 € de aportación total (Carrera de la Mujer, Ponle Freno, contra el Cáncer)

Donación de ropa

337 € de monetización total a 3 asociaciones beneficiarias

Donación de libros

78 € de monetización total

Buzón de los deseos

7 personas
210 € de impacto económico

Reyes magos de verdad

28 personas
980 € de impacto económico

Playas accesibles

Diseño de un servicio integral de playas accesibles orientado a garantizar la accesibilidad universal en entornos costeros, mediante la prestación de servicios de apoyo y acompañamiento al baño para personas con discapacidad o movilidad reducida, así como la adecuación del entorno mediante soluciones adaptadas y tecnología accesible.

El proyecto ya está activo en Barcelona y se desarrolla en colaboración con ILUNION Accesibilidad, combinando capacidades operativas (gestión del servicio, personal especializado) con conocimiento técnico en accesibilidad (señalización, adaptación de espacios, consultoría), configurando un modelo integral que incluye transporte, acompañamiento, productos de apoyo (sillas anfibias, pasarelas, etc.) y servicios complementarios en playa.





Sonrisas de ILUSIÓN

Acción a nivel nacional que se lanzó con motivo del "Día de la Familia". Desde un contacto de nuestra Unidad de Apoyo en Mérida con la Asociación de Niños Felices de Extremadura (ANFEX) nos solicitaban ayuda para cubrir las necesidades de la infancia de las familias sin documentación reglada en Extremadura a las que dan soporte.

Recogimos **1421 kg**; **421 kg** de donaciones de las delegaciones y con la red de contactos que tejemos día a día, conseguimos **1000 kg** de donaciones de nuestros aliados de la Fundación Altius y la Asociación El Rastrell.

ILUNION Outsourcing asumió el gasto del transporte íntegro hasta la delegación de Extremadura, incluido el transporte de los 10 palés en camión. La monetización total de la acción fue de **10.224,66 €**.

Pijamas para Soñar

Impulsada por el área de Sostenibilidad y el área social y de atención a la diversidad. Nos unimos a la asociación *Por ti mujer*, dedicada a la lucha contra la violencia de género y la igualdad, para llevar a cabo la campaña "Pijamas para soñar".

El objetivo era sencillo, pero profundamente significativo: recoger pijamas nuevos de mujer y de niños/-as que pertenecen colectivos que necesitan apoyo emocional y nuevas oportunidades para soñar con un futuro mejor.

Tuvimos la oportunidad de entregarles los pijamas en su evento anual de reconocimiento "Mujeres esenciales" dentro de la comunidad. Evento en el que pudimos escuchar historias de superación y ser testigos de los programas de inclusión que realizan anualmente. Conseguimos **169 pijamas** y la monetización total de la acción fue de **1.690 €**.

Red SolidariA

Este proyecto se ha desarrollado en colaboración con la entidad **Programamos**, seleccionada por el Centre for Public Impact para recibir financiación del AI Opportunity Fund: Europe de Google.org. Gracias a este apoyo, ha sido posible ofrecer formación en inteligencia artificial destinada a capacitar profesionalmente a trabajadores pertenecientes a colectivos vulnerables, proporcionándoles los conocimientos y herramientas necesarios para impulsar su desarrollo laboral. **25 de nuestros empleados recibieron el curso *Fundamentos de la IA de Google***.

Como reconocimiento por su participación, cada integrante recibió un vale de compra de Carrefour, que posteriormente fue donado por los participantes a diversas entidades. Además, gracias al compromiso de nuestros colaboradores, el importe inicial de estos vales se triplicó, destinándose esta suma a la adquisición de productos para la campaña navideña en apoyo a entidades sociales con las que mantenemos acuerdos y alianzas:
- Málaga: **Ángeles Malagueños de la Noche** (que atiende a personas sin hogar).
- Valencia: **Asociación Por ti Mujer** (que trabaja con mujeres vulnerables con hijos a cargo).
- Barcelona: **Fundación Assís** (que atiende a personas sin hogar).

En total las donaciones ascendieron a **3.750 €**, (1.250 € para cada una), además de la donación de un ordenador portátil para cada entidad que se entregaron a las organizaciones beneficiarias en un acto celebrado el 4 de diciembre en Torre ILUNION en un evento al que asistieron representantes de todas las entidades premiadas.



Buzón de los deseos y Reyes Magos de verdad
Buzón de los Deseos (en colaboración con Cruz Roja) y Reyes Magos de Verdad (junto a distintas entidades sociales) son iniciativas solidarias en las que personas con discapacidad, menores y otros colectivos vulnerables escriben su carta a los Reyes Magos. Los profesionales de ILUNION que participan de forma voluntaria reciben estas cartas y hacen realidad sus deseos mediante la compra y entrega de los regalos solicitados, contribuyendo a generar ilusión e inclusión social.

Programa Gracias a ti: Cris contra el cáncer
Donación total de las personas trabajadoras de Facility: **4204 €**.

Mochilas con futuro
Se recogen **192 mochilas, destinadas a niños y niñas en situación de vulnerabilidad** a través de petición de la asociación RRAR.

ILUNION Facility Services iguala el importe de las mochilas donadas (768 €) para entregar material escolar adicional, asegurando que estos menores cuenten con todo lo necesario para afrontar el curso.



Carreras con propósito
Se ha participado en varias carreras con propósito y destino social. Se ha realizado el pago de los dorsales a las personas trabajadoras de ILUNION con una aportación total de **791 €**.
Carreras de la mujer: Aportación total de 518 €
Carreras "Ponle freno": 93 €
Carreras contra el cáncer: 180 €

Donación de ropa
Hemos realizado varias campañas de donación de ropa para tres asociaciones diferentes durante el año, con una monetización total de **337 €**. Las entidades beneficiarias han sido **Jorge Rrar, Ningún niño sin cenar y Manolita Chen**.

Donación de libros
En campañas de donación de libros se ha monetizado un total de **78 €**, con destino a las asociaciones **Jorge Rrar, Fundación RRAR y el Centro penitenciario Puerto Santa María**.

Rosas por Sant Jordi
Compra de rosas de tela para entregar a la plantilla. El dinero recaudado va destinado a los beneficiarios de la **Fundación No Somos Invisibles**, que trata con personas con parálisis cerebral severa. La monetización de la acción ha sido de **804 €**.

En el **voluntariado corporativo**, cabe destacar las acciones de nuestro comité de dirección junto a usuarios de la **Fundación Capacis** y la acción en Valencia junto a **Family Up**, en la que se visitaron a afectados por la DANA, se les hizo un acompañamiento y se les entregaron unas tarjetas monedero.

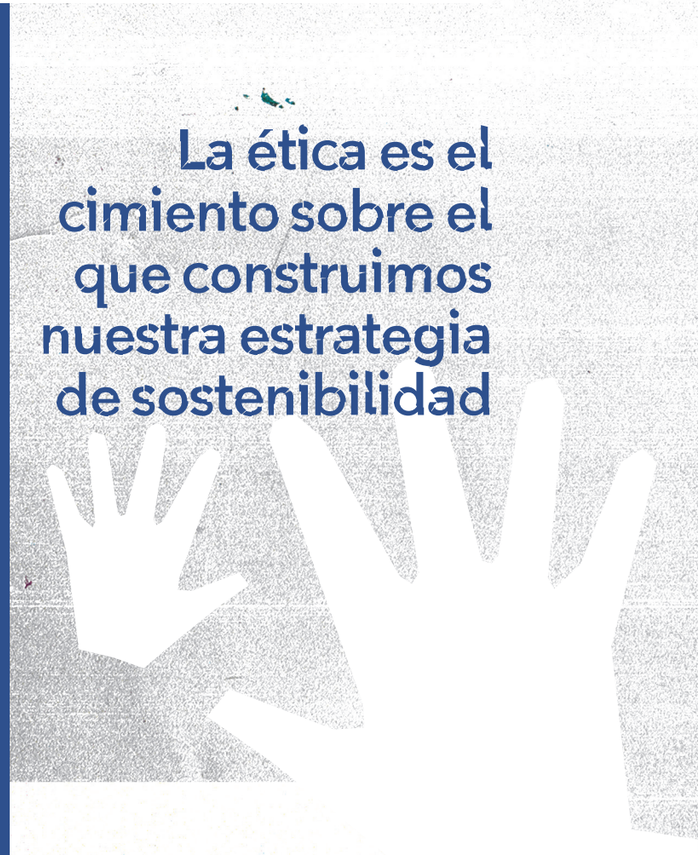
BUEN GOBIERNO

El gobierno corporativo de ILUNION Facility Services se sustenta en tres pilares fundamentales: el cumplimiento riguroso de la normativa vigente, la adopción voluntaria de compromisos adicionales y la rendición de cuentas ante la sociedad.
Este enfoque, orientado al largo plazo, da respuesta a los retos en materia de transparencia, conducta ética y calidad en la gestión, y garantiza que los compromisos adquiridos se trasladen a cada eslabón de la cadena de valor.

Ética y cumplimiento

En ILUNION, la ética no es un elemento accesorio, sino el cimiento sobre el que se construye toda la estrategia de sostenibilidad. Cuando esta se articula desde principios éticos sólidos, adquiere una dimensión transformadora que impulsa a la organización hacia la excelencia.

Para materializar este compromiso, ILUNION dispone de un conjunto de mecanismos e instrumentos específicos: el código ético de conducta, un canal de denuncias en materia ética, el observatorio de transparencia y ética del Grupo Social ONCE y el grupo de trabajo de ética adscrito a dicho observatorio.
La compañía cuenta también con un código ético y de conducta para personas con responsabilidad institucional y de gestión (actualizado en 2023), y con el anual de normas y pautas de conducta ética, aprobado en 2024.



Las siguientes **certificaciones** avalan el nivel de cumplimiento normativo, la cultura de integridad y la robustez de los sistemas de gestión de ILUNION Facility Services:

Certificaciones

ISO 9001
Sistema de gestión de calidad.

ISO 14001
Sistema de gestión ambiental.

ISO 22301
Sistema de gestión de continuidad de negocio.

ISO 45001
Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

ISO 27001
Sistema de gestión de seguridad de la información.

UNE 19601
Compliance Penal
Sistema de gestión de compliance penal.

UNE 17483
Prestación de servicios de seguridad privada y protección de infraestructuras críticas.

UNE 16082
Servicio de seguridad aeroportuaria.

ESG 21 de Forética
Gestión ética y socialmente responsable.
Acredita la responsabilidad social corporativa.

Marca Conform
Sistema de gestión profesional y deontológico de los servicios de seguridad privada.

BEQUAL Premium
Reconocimiento a la política de RSC y al compromiso con la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

IFS Logistic 2.3
Certificación que garantiza la calidad y la seguridad alimentaria. Incluye actividades de reenvasado de productos refrigerados, ICFC.

ISO 22716:2007 y IATF
Sistema de etiquetado e inyección de plásticos en servicios industriales, Cabanillas.

Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
Garantiza la seguridad de los sistemas de información.

Madrid Excelente
Cumplimiento de criterios de calidad y excelencia en la gestión empresarial.

TOP Employer
Reconocimiento relacionado con la creación de empleo para personas con discapacidad.

EFQM Sello +500
Reconocimiento internacional a la gestión excelente, innovadora y sostenible.

ECOVadis
Reconocimiento por la sostenibilidad en la cadena de suministro.
Plata: CCE Limpieza y Medioambiente.
Bronce: Outsourcing, Seguridad, Limpieza y Medioambiente y Servicios Industriales.



Relación con grupos de interés y alianzas

ILUNION Facility Services practica una escucha activa y un diálogo estructurado con sus grupos de interés, que se materializa, entre otros mecanismos, en el proceso de doble materialidad. Durante 2025 se han formalizado **43 convenios** y alianzas con organizaciones del tercer sector, entidades públicas y fundaciones alineadas con los valores de inclusión y sostenibilidad, entre las que se encuentran:



Proyecto Utopía de Fundación Athletic Club
Desde la división de Limpieza y Medio Ambiente del País Vasco se ha firmado un acuerdo de colaboración por el que se convierte en patrocinador oficial del Proyecto Utopía, un programa de la Fundación Athletic Club dirigido a mujeres mayores de edad en situación de vulnerabilidad.

El proyecto consiste en una sesión de entrenamiento semanal multideportivo, con personal técnico de la Fundación Athletic Club, en la que se trabaja la motivación y la mejora física para la mejora de su vida diaria, y se establecen redes de sororidad y apoyo mutuo entre las participantes y las técnicas.

Este proyecto no es sólo un patrocinio, también se han realizado talleres como impartir un taller de elaboración de CV con las mujeres que participan.

El deporte, la formación y el acompañamiento como herramientas de inclusión

Premios y reconocimientos

ILUNION Facility Services, premiada en los **INTRAMA Diversity & InclusionAwards** por el proyecto "Contamos lo que somos" en el **primer premio en la categoría de "Diversidad no visible"**.

En el marco del proyecto **"Contamos lo que somos"**, se han compartido durante los últimos años testimonios inspiradores de nuestros trabajadores/as en fechas clave dedicadas a reconocer **días mundiales** relacionados con la diversidad y la inclusión. Algunas de las más recientes han sido el **Día de la mujer emprendedora**, **el día del ictus o el día de la sordoceguera**. Historias que reflejan la diversidad de experiencias y capacidades que enriquecen nuestro día a día y nos impulsan a seguir avanzando.

Programa de derechos humanos: ILUNION4HumanRights

ILUNION continúa impulsando el programa ILUNION4HumanRights, con el que refuerza la formación de sus personas y proveedores en los principios y valores de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
El objetivo es que todos los profesionales y socios comerciales de ILUNION actúen como embajadores de los derechos humanos en su ámbito de influencia.

Gestión de riesgos ASG

La gestión de riesgos forma parte de la estrategia corporativa de ILUNION y se lidera y coordina desde el Comité de Riesgos y el Área de Auditoría Interna. La compañía dispone de un Sistema Integral de Gestión de Riesgos (SIGR / ERM), diseñado para identificar eventos potenciales de impacto, gestionar los riesgos dentro del nivel de tolerancia aceptado y proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos estratégicos. El sistema está alineado con la norma ISO 31000. En 2024, ILUNION realizó su primer mapa de riesgos ASG para alinear la estrategia corporativa con los requerimientos normativos en esta materia.



Cadena de suministro y compra responsable

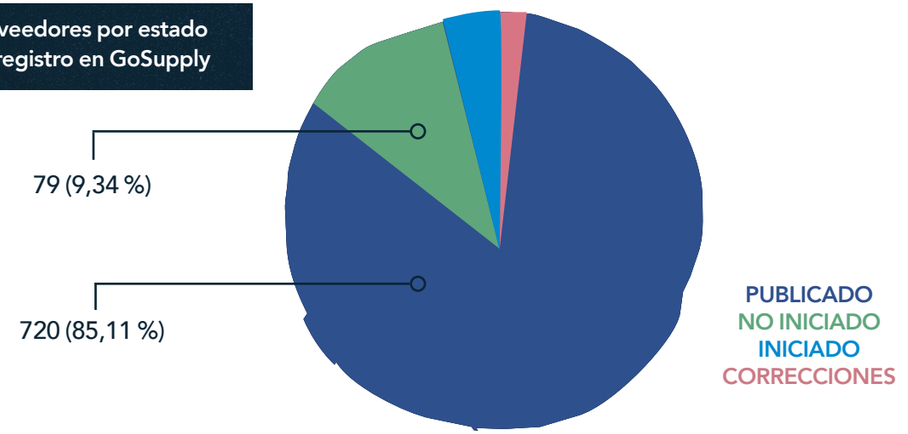
El compromiso de ILUNION con la responsabilidad y la sostenibilidad alcanza a cada etapa de su cadena de valor. En 2023 se aprobó la Política de Compras Responsable y Sostenible, que orienta las decisiones de aprovisionamiento hacia principios de ética, transparencia e integridad en la relación con proveedores, e integra criterios sociales y medioambientales en la evaluación y selección de los mismos.

Toda la gestión de proveedores se canaliza a través de la plataforma corporativa GoSuppy, que automatiza los procesos de homologación, supervisión legal, documental y regulatoria. Los criterios de sostenibilidad representan un 20 % del peso en la evaluación global del proveedor.

99,32 %

de las compras se realizan a proveedores nacionales

Proveedores por estado de registro en GoSupply



Clientes

Los clientes constituyen un grupo de interés estratégico para ILUNION Facility Services y un elemento clave para impulsar una propuesta de valor diferencial y sostenible. Mantener una escucha activa y permanente de sus expectativas, retos y necesidades nos permite evolucionar conjuntamente y adaptar nuestros servicios a un entorno cada vez más dinámico y exigente.

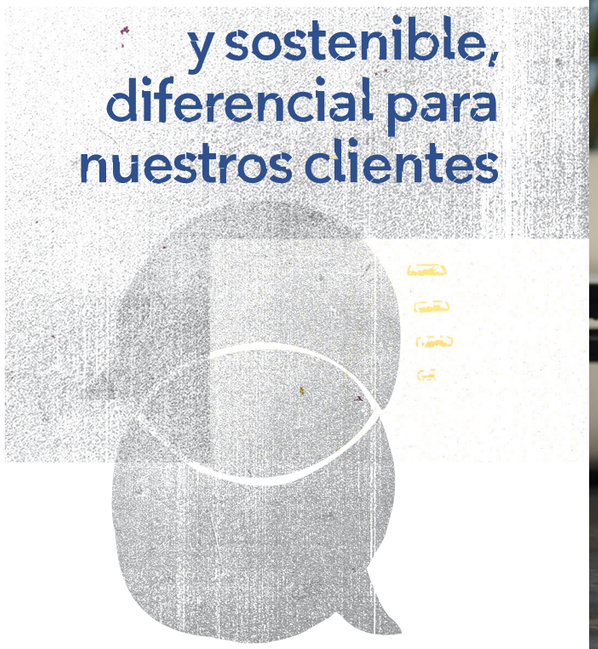
Desde esta vocación de cercanía, diseñamos soluciones que combinan experiencia, especialización sectorial, innovación y excelencia operativa, incorporando además criterios de sostenibilidad que generan valor compartido para nuestros clientes y para la sociedad. Nuestro compromiso es ofrecer respuestas personalizadas, eficaces y responsables, anticipándonos a las nuevas demandas del mercado y fortaleciendo relaciones de confianza basadas en la calidad, la mejora continua y el impacto positivo.

Proyecto Conexión 360°
Impulsado desde el área de Experiencia de Cliente. Implicación de las distintas áreas que han participado y desarrollado el proyecto en 7 sesiones, con el objetivo principal de transformar la eficiencia operativa y mejorar la experiencia del cliente, mediante la revisión integral de los procesos actuales y la identificación de oportunidades de mejora.

Se han priorizado 3 proyectos de mejora en los que ya se está trabajando y se desarrollarán durante 2026.

En noviembre se realizó un **Focus Group** con clientes de todas las líneas de negocio de con el objetivo de conocer su experiencia con Facility Services, detectar puntos de mejora y fomentar la venta cruzada.

Propuesta de valor inclusiva y sostenible, diferencial para nuestros clientes





Cierre y conclusiones

09

Resumen de avances e hitos del ejercicio

El ejercicio 2025 ha sido un año de transformación significativa para ILUNION Facility Services. La compañía ha avanzado en las tres dimensiones de la sostenibilidad—ambiental, social y de gobernanza—con acciones concretas, medibles y alineadas con los compromisos adquiridos en su Plan Director de Sostenibilidad.

En el **plano ambiental**, la certificación de la huella de carbono conforme al GHG Protocol y los avances en el Plan de Descarbonización evidencian el compromiso de la compañía con la senda de neutralidad climática para 2039. La electrificación progresiva de la flota—que ha pasado de 740 a 958 vehículos, con un incremento del 47,4 % en unidades de etiqueta 0 y ECO—y el uso de electricidad 100 % renovable para toda la actividad de IFS son avances tangibles en la descarbonización de las operaciones.

En el **plano social**, ILUNION Facility Services ha reforzado su posición como referente en empleo inclusivo: con una plantilla de 27.310 profesionales—un 30,5 % de los cuales son personas con discapacidad—, la compañía supera sus propios objetivos y demuestra que el modelo de negocio inclusivo es económicamente sostenible y socialmente transformador. La inversión en formación (más de 28.900 horas, con 11.229 asistentes) y los múltiples programas de acción social y voluntariado refuerzan esta dimensión.

En **gobernanza**, la consolidación del modelo humanista, el desarrollo del primer mapa de riesgos ASG, la formalización de 43 alianzas territoriales y la apuesta por una cadena de suministro responsable reflejan la madurez institucional de la organización.

El modelo de negocio inclusivo es económicamente sostenible y socialmente transformador



Integración de la sostenibilidad en la estrategia empresarial

El primer Informe de Sostenibilidad de ILUNION Facility Services no es solo un ejercicio de transparencia: es la expresión de un modelo de empresa que ha integrado la inclusión y la sostenibilidad en el corazón de su estrategia de negocio. Cada contrato firmado, cada persona incorporada, cada alianza construida responde a una lógica que trasciende la rentabilidad financiera para generar valor compartido: para los empleados, los clientes, los inversores, las comunidades y el medioambiente.

La adquisición de Ingloba Seguridad ejemplifica esta integración: es a la vez una decisión estratégica de negocio y una apuesta por la innovación tecnológica al servicio del empleo inclusivo. Del mismo modo, el "Proyecto Comunidad", la formación en liderazgo humanista o el programa ILUNION4HumanRights no son iniciativas aisladas, sino expresiones coherentes de una cultura organizacional que sitúa a las personas en el centro.

ILUNION Facility Services afronta el futuro con la firme convicción de que la sostenibilidad es, al mismo tiempo, una ventaja competitiva, una responsabilidad compartida y una oportunidad para seguir creciendo de forma responsable. En un entorno regulatorio y de mercado en constante transformación, el modelo de empresa humanista de ILUNION - que integra impacto social, rigor ambiental y excelencia en la gobernanza - no es solo una respuesta a las exigencias del presente, sino la base sobre la que se construye la empresa del futuro.

La publicación de este primer Informe de Sostenibilidad es el punto de partida de un compromiso renovado con la transparencia y la mejora continua.

Seguimos demostrando, cada día, que otra manera de hacer empresa es posible: competitiva, inclusiva y responsable.



Anexo I: Empresas incluidas en el alcance del Informe

Empresa	CIF	Dirección
ILUNION Limpieza y Medioambiente	A79384525	C/ Albacete, 3 planta 11. 28027 Madrid
ILUNION Seguridad	A78917465	C/ Albacete, 3 planta 11. 28027 Madrid
ILUNION Servicios Industriales	B80771868	Av. de Castilla-La Mancha, 11. 19171 Cabanillas del Campo (Guadalajara)
ILUNION Outsourcing, S.A.	A78601945	C/ Albacete, 3 planta 11. 28027 Madrid
ILUNION Servicios Industriales Catalunya, S.L.	B55570196	Av. del Parc Logístic, 20. 08040 Barcelona
ILUNION Servicios Industriales Aragón, S.L.	B99417248	P.º Echegaray y Caballero, 76. 50003 Zaragoza
ILUNION Job Solutions ETT, S.L.	B84715507	C/ Albacete, 3 planta 11. 28027 Madrid
ILUNION CEE Outsourcing, S.A.	A86098118	C/ Albacete, 3 planta 11. 28027 Madrid
ILUNION CEE Limpieza y Medioambiente, S.A.	A79449302	C/ Albacete, 3 planta 11. 28027 Madrid
Modular Logística Valenciana, S.L.	B97467450	Polígono Industrial Juan Carlos I, parcela T-1-2. Almussafes (Valencia)



¡Consulta la versión
online de este Informe!