INFORME DE SOSTENIBILIDAD

ILUNION IT Services

2025

ILUNION
IT Services

ÍNDICE

HISTORIA DE ILUNION IT Services 3
PROPÓSITO, MISIÓN Y VISIÓN 4
ILUNION IT Services EN DATOS 5
NUESTRAS CAPACIDADES 6
NUESTRA PROPUESTA DE VALOR 7
ANALISIS MATERIALIDAD 9
ÓRGANOS DE GOBIERNO 11
PRINCIPALES CIFRAS Y VISIÓN NEGOCIO 12
LA SOSTENIBILIDAD COMO EJE TRANSVERSAL 13
HITOS ESG 2025 17
GLOSARIO 19

HISTORIA DE ILUNION IT Services

ILUNION IT Services forma parte de ILUNION, un modelo empresarial único, hecho desde las personas y para las personas, que a su vez pertenece al Grupo Social ONCE.

ILUNION IT Services es una consultora tecnológica que forma parte del conglomerado de empresas sociales del Grupo Social ONCE. Nació en 1989 como *Control de Datos Madrid, S.A.*, transformándose en 2021 a su denominación actual para consolidar sus servicios tecnológicos integrales.

Su historia se caracteriza por la evolución constante hacia la digitalización y la consolidación de un modelo de negocio sostenible y social:

- **Inicios y Evolución (1989 - 2014):** Comenzó en 1989 y pasó a llamarse *Fundosa Control de Datos y Servicios* en 2002, bajo el paraguas de la Fundación ONCE. Con los años, amplió su catálogo de servicios para ofrecer soluciones tecnológicas integrales a lo largo de todo el ciclo de vida de la tecnología.
- **Consolidación de la marca (2014):** En 2014, se integró bajo la marca global **ILUNION**, unificando las empresas del Grupo Social ONCE y demostrando que la rentabilidad económica es compatible con la inclusión social y la diversidad.
- **En 2019 Adquisición de Sermalogic** referente en el sector de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) con presencia a nivel nacional, con objeto de reforzar su capacidad de ejecución en todo el territorio, potenciar su competitividad y ampliar su catálogo de servicios. Hito en la certificación de las ISO 9001, 14001, 27001 y 45001.
- **Crecimiento reciente en 2024- Actualidad:** La empresa se ha consolidado en el sector TIC español trabajando para sectores exigentes como banca, Retail, educación y administraciones públicas.

En 2024 se realiza la adquisición de Meinsa Sistemas, empresa ubicada en Barcelona, con esta compra se amplia y fortaleza nuestra propuesta de valor, al incorporar a la cartera dos servicios esenciales: el data center y la ciberseguridad.

Además, impulsa una digitalización inclusiva favoreciendo la incorporación de personas con discapacidad en el ámbito tecnológico En 2025, el crecimiento de los proyectos de integración y mantenimiento tecnológico refuerza su papel como socio de confianza.

ILUNION IT Services es el mayor Centro Especial de Empleo de su sector en España y destaca por integrar diversidad, innovación y responsabilidad social en todas sus soluciones.

PROPÓSITO, MISIÓN Y VISIÓN

Propósito

"Tecnología para construir un mundo mejor con todos incluidos."

Un propósito que nace en el marco de la reflexión estratégica del grupo ILUNION y que constituye un concepto común a todos los negocios. Introducimos una idea que nos hace más reconocibles y cercanos para todos nuestros grupos de interés, incorporando además el término ***tecnología*** como elemento diferenciador del sector en el que prestamos nuestros servicios.

Misión

Proporcionamos a nuestros clientes soluciones orientadas a la transformación digital desde la solvencia, la diversidad y la innovación. La prestación de servicios tecnológicos, centrados en la diversidad y la innovación, para cubrir todo el ciclo de vida en el entorno de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) de los clientes.

Estamos comprometidos con el bienestar de nuestras personas, un compromiso que se refleja en la satisfacción de nuestros clientes.

Generamos oportunidades de vida mediante el empleo de personas con discapacidad y de colectivos en riesgo de exclusión con conocimientos tecnológicos, ofreciendo en ILUNION una oportunidad de desarrollo profesional y laboral.

Visión

A través de la excelencia y el trabajo en equipo, seremos un referente entre las empresas de distribución y servicios IT.

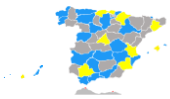
Fomentamos la innovación para convertirnos en la primera opción para clientes y empleados.

Así entendemos en **ILUNION IT Services** nuestra contribución al propósito de ILUNION: construir un mundo mejor con todos incluidos.

ILUNION IT Services EN DATOS

+200
EMPLEADOS

+14.000
INTERVENCIONES



Cobertura
NACIONAL

+42 M €
FACTURACIÓN 2024

+400
CLIENTES

CEE
CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO

NUESTRAS CAPACIDADES

Por la experiencia: 35 años en el sector IT con un amplio conocimiento del mercado; una actividad certificada en calidad y seguridad de la información; un modelo centrado en las personas; y una forma de trabajar basada en la confianza, la flexibilidad, la adaptación al cliente y una estrategia de sostenibilidad definida, ambiciosa y clara.

En ILUNION entendemos la sostenibilidad como estrategia y como camino. Un enfoque que constituye un elemento esencial de nuestro modelo de gestión y que guía las decisiones de ILUNION y sus empresas Compartimos propósito, valores y estrategia de sostenibilidad con ILUNION a través de ILUNION Sustainability Way, el camino hacia la sostenibilidad.

Sustainability Way es un modelo único del Grupo ILUNION para integrar la sostenibilidad de forma transversal en el negocio, combinando impacto ambiental, social y ético como palanca de transformación empresarial

Al mismo tiempo, seguimos esforzándonos cada día por ofrecer lo mejor desde nuestra propia estrategia de sostenibilidad.

Empezando por nuestros clientes, que son nuestra razón de ser, y llegando hasta la sociedad en su conjunto, sin olvidar a nuestras personas, entendemos la sostenibilidad como un concepto integral y transversal que incorpora criterios ambientales, sociales, éticos y de buen gobierno en la estrategia corporativa.

Como consecuencia de esta estrategia de sostenibilidad y de un modelo de negocio único, **ILUNION IT Services** genera un impacto positivo y directo en sus grupos de interés clave y en la sociedad.

NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

Nuestra propuesta de valor es la prestación de servicios tecnológicos, centrados en la diversidad y la innovación, para cubrir todo el ciclo de vida en el entorno de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) de los clientes.



Soluciones de Digital Workplace & Endpoint



Comunicaciones & Ciberseguridad



Data Center



Audiovisuales



Lab Services



Field Services



Managed Printing Services



Managed Services

Ofreciendo una amplia gama de soluciones tecnológicas diseñadas para optimizar la experiencia digital de los usuarios y garantizar la seguridad y eficiencia de las infraestructuras de TI tales como:

- Soluciones de Digital Workplace y Endpoint. Enfocadas en optimizar la experiencia digital del usuario.
- Comunicaciones y Ciberseguridad. Conectividad y protección contra amenazas, ciberresiliencia.
- Data center. Infraestructura TI segura y escalable.
- Audiovisuales. Soluciones completas para entornos educativos y empresariales.
- Lab Services. Personalización del puesto de trabajo digital.
- Field Services. Soporte técnico in situ, instalaciones, cableados y despliegues de servicios.
- Managed Printing Services. Soluciones y servicios de impresión.
- Managed Services. Gestión proactiva y segura de las TIC.

Y con el punto de mira puesto en evolucionar las líneas de negocio referentes a los servicios TI según las tendencias que marcan los **análisis de mercado**:

- Servicios de IA aplicada y automatización.
- Cloud híbrido administrado, soberano y seguro.
- Gestión del dato y gobierno.
- Infraestructuras potentes y eficientes.
- Modernización de aplicaciones y entornos críticos.
- Servicios gestionados orientados a negocio.

ANALISIS MATERIALIDAD

El análisis de Doble Materialidad de ILUNION se ha elaborado conforme a los requerimientos de la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) y los European Sustainability Reporting Standards (ESRS). El análisis integra la perspectiva interna de la organización con la visión externa de sus grupos de interés, a los cuales se les ha realizado encuestas para conocer su opinión sobre los impactos.

El proceso de identificación de los IROs se ha desarrollado según los ejes de materialidad de impacto y materialidad financiera.

ILUNION IT Services realizó una priorización interna en la que se valoran los IROs conforme a criterios ASG, teniendo en cuenta su relevancia estratégica, nivel de exposición y capacidad de gestión. Esta priorización se llevó a cabo en una jornada de reflexión del comité de dirección, junto con la consulta interna a los responsables de área de los departamentos de la compañía.

De manera complementaria, se desarrolla una priorización externa de solo los impactos mediante consultas a los principales grupos de interés: clientes, personas empleadas, accionistas, sociedad y proveedores. La consulta se realizó mediante encuestas impulsadas por el departamento de Ética Corporativa, lanzando la encuesta a unos 100 clientes, a los 80 proveedores principales y a una selección de 12 empleados de ILUNION IT Services. Desde el departamento de Ética Corporativa se realizó la consulta a inversores y reguladores, y finalmente los datos de la consulta a la sociedad también fueron asumidos por ILUNION IT Services.

Una vez consolidados los datos, se identifican los siguientes asuntos materiales (IROs) que deben tenerse en cuenta en ILUNION IT Services, según la puntuación recibida tanto en el análisis interno como en el análisis externo.

Prioridades Materiales

8,62 Crítico	**Experiencia de cliente y mejora continua** La principal prioridad estratégica se concentra en la capacidad de identificar oportunidades de mejora con impacto directo en la experiencia de cliente, reforzando excelencia operativa y diferenciación competitiva.	
7,96 Riesgo	**Reputación ligada al modelo de empleo** Existe un riesgo reputacional asociado a la política de creación de Centros Especiales de Empleo, con implicaciones directas sobre percepción externa y legitimidad.	**Gestión de respuesta comunicativa** La respuesta insuficiente o errónea ante noticias o acontecimientos que afecten a ILUNION se identifica como un riesgo material que exige anticipación y gobernanza comunicativa.

7,77 Impacto	**Confianza y reputación de marca** La confianza de los grupos de interés y la solidez reputacional se consolidan como activos estratégicos clave para sostener crecimiento, posicionamiento y relación con el mercado.
7,65 Impacto	**Innovación y trazabilidad operativa** La innovación en procesos productivos, junto con la optimización de recursos y la mejora de la trazabilidad, se posiciona como palanca de eficiencia y sostenibilidad operativa.

Resumen análisis doble materialidad

Los resultados muestran que la experiencia de cliente, la reputación y la respuesta comunicativa concentran los asuntos más relevantes para ILUNION IT Services.

1. Máxima prioridad

La puntuación más alta se vincula a la **mejora de la experiencia de cliente**, confirmando que este eje tiene impacto directo en la propuesta de valor y en la diferenciación del negocio.

2. Reputación en el centro

Los asuntos reputacionales aparecen entre los más relevantes, lo que indica que la **credibilidad corporativa** y la conexión con los grupos de interés son factores estratégicos.

3. Comunicación crítica

La capacidad de responder correctamente ante noticias o acontecimientos que afecten a ILUNION se identifica como un **riesgo material**, reforzando la necesidad de anticipación y coherencia comunicativa.

4. Sostenibilidad operativa

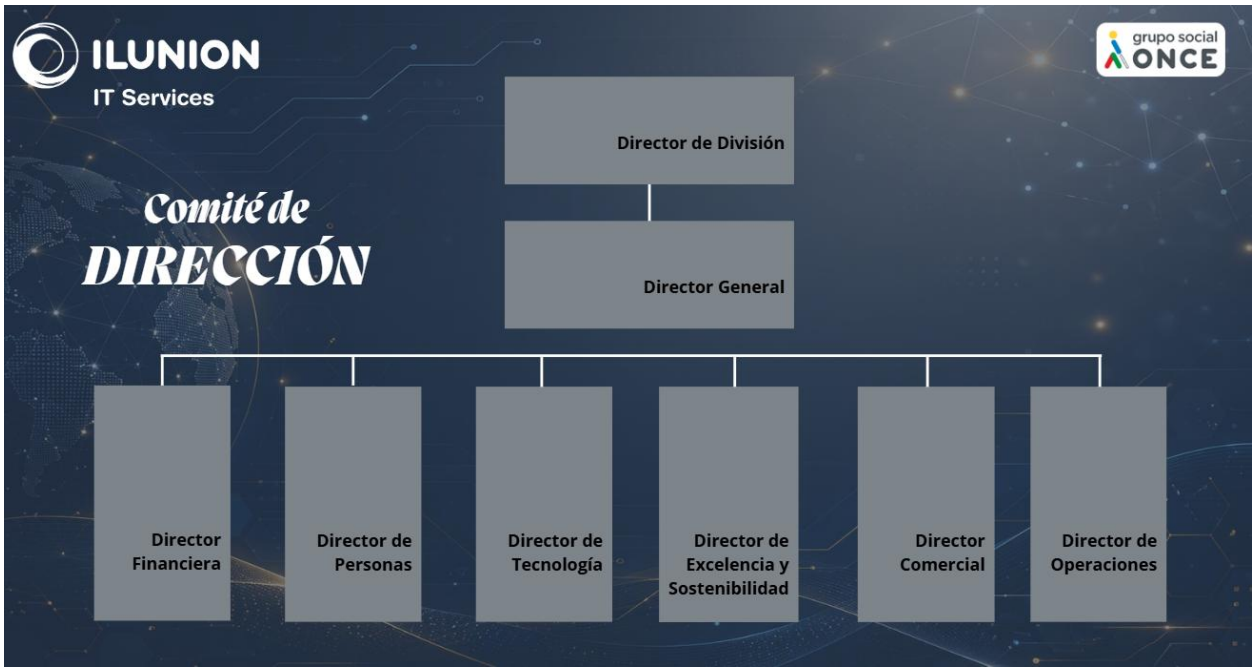
La innovación en procesos, la optimización de recursos y la trazabilidad se reconocen como impactos materiales, uniendo **sostenibilidad, eficiencia y excelencia operativa**.

En conjunto sitúa a **ILUNION IT Services** ante una prioridad clara: consolidar un posicionamiento basado en **cliente, confianza, reputación y excelencia operativa**. La sostenibilidad no aparece solo como un marco de cumplimiento, sino como una palanca real para reforzar legitimidad, diferenciación y propuesta de valor de compañía.

Conclusión: los resultados refuerzan una visión de sostenibilidad conectada con negocio, confianza y experiencia de cliente.

ÓRGANOS DE GOBIERNO

El Comité de Gestión es el órgano de gestión interna, dirección y análisis responsable de asegurar la ejecución del plan de negocio, y para ello establece las líneas estratégicas que marcarán el camino de la compañía en años sucesivos. Está constituido por ocho miembros: el director división, el director general y los responsables de las diferentes direcciones de la compañía (Comercial, Financiero, Tecnología, Personas, Operaciones y Excelencia/Sostenibilidad)



PRINCIPALES CIFRAS Y VISIÓN NEGOCIO

Ventas y Rentabilidad

41,4 M€ facturación · **1,6 M€** EBITDA

2 M€ inversiones

Satisfacción del Cliente

9,4/10 índice de satisfacción

70 NPS

Plantilla Total

221 empleados

Diversidad

31% mujeres

22% PCD

LA SOSTENIBILIDAD COMO EJE TRANSVERSAL

En **ILUNION IT Services** incorporamos dentro de nuestra estrategia la Sostenibilidad como eje transversal a todo el resto de las líneas estratégicas de la compañía.

Nos orientamos hacia un modelo de negocio responsable, humanista, sostenible y alineados con nuestros grupos de interés.

Nuestro objetivo es que nuestros grupos de interés nos elijan y nos reconozcan por nuestro compromiso con la sostenibilidad. Nuestra gestión se apoya en los tres pilares de la sostenibilidad.

"Impulsamos la sostenibilidad no solo como una estrategia, sino como un VALOR ESENCIAL de nuestra identidad"

"Hacemos de la sostenibilidad no solo una palanca de transformación, sino también un DESTINO en nuestro camino empresarial"

Lograr una gestión medioambientalmente responsable.



Generar un impacto social positivo en nuestras personas, las comunidades locales en las que estamos presentes y la sociedad en general.

Actuar conforme a criterios éticos y de transparencia en la toma de decisiones que tienen que ver con la dirección estratégica y las políticas

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

Buscamos los planes/actividades implantados y desarrollados un impacto positivo en el medio ambiente. Criterios/ actividades que relacionan la actividad de las empresas y su impacto con el medio ambiente, tantos directos como indirectos.

Objetivo: lograr una gestión medioambiental responsable.

Ámbito de actuación	Plan /Iniciativa
Gestión de residuos y circularidad	Plan de gestión de residuos
Gestión de residuos y circularidad	ILUNION Circularity
Acción climática	Plan de movilidad sostenible
Acción climática	Plan de compensación de la huella del parque informático
Acción climática	Plan de cálculo de la huella de carbono de alcance 3
Acción climática	Plan ILUNION Nature Positive

OBJETIVOS 2026

Medida del Alcance 3 Huella de Carbono- Validación Huella Carbono ITS

Cambios en la flota de la compañía

Reducción de embalajes, más sostenibles

Concienciación Medioambiental

Renovación ISO 14001

Gestión Residuos

COMPROMISO SOCIAL

Buscar con los planes/actividades implantados y desarrollados un impacto positivo en la sociedad, en nuestra comunidad.

El compromiso social impulsa iniciativas solidarias y voluntarias de nuestras personas y de la compañía para generar un impacto positivo en la sociedad. A través de recursos humanos, técnicos, económicos y materiales, apoyamos a colectivos vulnerables y contribuimos a responder ante crisis, emergencias y proyectos con finalidad social**.**

Objetivo: generar un impacto social positivo en nuestras personas, en las comunidades locales en las que estamos presentes y en la sociedad en general.

Ámbito de actuación	Plan / Iniciativa
Grupos de interés y ecosistema	Plan de concienciación y formación de los grupos de interés
Grupos de interés y ecosistema	Plan de detección de necesidades de los grupos de interés en materia de sostenibilidad
Impacto social y comunidad	Proyecto Comunidad
Impacto social y comunidad	Plan de Acción Social en ILUNION IT Services
Impacto social y comunidad	Proyecto de Voluntariado Corporativo en ILUNION IT Services

OBJETIVOS 2026

Alianzas con propósito

Refuerzo del Proyecto de Voluntariado Corporativo en ITS

Formación Derechos Humanos

Encuestas Percepción GGII

Liderazgo ético-humanista 2.0

Proyecto comunidad

COMPROMISO BUEN GOBIERNO

Buscar con los planes/actividades implantados y desarrollados un impacto positivo en el gobierno y gestión de la compañía.

Son las prácticas, políticas y procedimientos que rigen la dirección y control de una empresa. Incluye aspectos como la estructura de la junta directiva, los derechos de los accionistas, las políticas de remuneración, la transparencia, la rendición de cuentas y la gestión de riesgo

Objetivo: actuar conforme a criterios éticos y de transparencia en la toma de decisiones relacionadas con la dirección estratégica y las políticas de la compañía.

Ámbito de actuación	Plan o iniciativa
Ética, cumplimiento y transparencia	Plan de formación e impulso de Stakeholder App
Ética, cumplimiento y transparencia	Plan de formación en Derechos Humanos y liderazgo humanista
Ética, cumplimiento y transparencia	Plan de Doble Materialidad
Gobernanza y dirección responsable	Plan de Modelo de Compras
Gobernanza y dirección responsable	Plan de Mapa de

OBJETIVOS 2026

Formación Derechos Humanos

Liderazgo ético-humanista 2.0

Refuerzo de políticas internas

Refuerzo del modelo de excelencia de EFQM- Evaluación 2027

Renovación ISO 9001

HITOS ESG 2025

AMBIENTAL		SOCIAL		BUEN GOBIERNO	
85 % Reducción de film	**80 %** Reducción de papel	**130** Personas beneficiadas	**13,5 h** Formación	**5 estrellas** HP Amplify Impact	**1º Partner Learn en España** Lenovo 360 Circle

AMBIENTAL	
Embalajes sostenibles	**85 % menos film** Optimización del sistema de embalaje con materiales más sostenibles y refuerzo de criterios de compra responsable, priorizando proveedores con procesos acreditados.
Huella de carbono	**Compensación integrada** Adquisición de equipos con emisiones neutralizadas para uso interno y extensión de esta opción a clientes mediante equipamiento con huella mitigada.
Digitalización	**80 % menos papel** La implantación de AlbaGo mejoró la eficiencia operativa en almacenes y redujo de forma significativa el consumo de papel asociado a albaranes.

SOCIAL	
Conectando Generaciones	**130 personas beneficiadas** Proyecto desarrollado junto a Fundación ONCE para acercar la tecnología a personas mayores en residencias y centros de día de ILUNION VidaSénior. **13,5 horas de formación** La iniciativa acumuló formación mensual durante 2025, ampliando su impacto social.
Sensibilización interna	**Diversidad, inclusión y Derechos Humanos** Se dio continuidad a las Píldoras Formativas y se incorporó la formación en Derechos Humanos como contenido obligatorio del onboarding.

BUEN GOBIERNO	
Reconocimiento externo	**5 estrellas en HP Amplify Impact** Máximo reconocimiento otorgado por HP a sus socios por su compromiso con la sostenibilidad.
Liderazgo sectorial	**Primer partner en España** **ILUNION IT Services** alcanzó el nivel LEARN de Lenovo 360 Circle, reforzando su posicionamiento y liderazgo en sostenibilidad dentro del sector IT.
Certificación	**Alcance ampliado** La integración de MEINSA Sistemas en el alcance de las certificaciones consolidó el compromiso con la excelencia y la mejora continua.

GLOSARIO

Sigla	Significado
ASG	Ambiental, Social y de Gobernanza. Es el equivalente en español de ESG.
CEE	Centro Especial de Empleo
CSRD	*Corporate Sustainability Reporting Directive*: Directiva europea sobre información corporativa en materia de sostenibilidad
DDHH	Derechos Humanos
EBITDA	Resultado antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones
EFQM	*European Foundation for Quality Management*: Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, autora del Modelo EFQM de excelencia
ESG	*Environmental, Social and Governance*: Ambiental, Social y de Buen Gobierno
ESRS	*European Sustainability Reporting Standards*: Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad
GGII	Grupos de Interés
IA	Inteligencia Artificial
IROs	Impactos, Riesgos y Oportunidades (en inglés, *Impacts, Risks and Opportunities*). Son los asuntos que se identifican en el análisis de doble materialidad.
ISO 9001	Norma internacional de Sistemas de Gestión de la Calidad
ISO 14001	Norma internacional de Sistemas de Gestión Ambiental
ISO 27001	Norma internacional de Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información
ISO 45001	Norma internacional de Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
IT / TI	*Information Technology*: Tecnologías de la Información
ITS	ILUNION IT Services
M€	Millones de euros
NPS	*Net Promoter Score*: Índice de recomendación neta de clientes

Sigla	Significado
PCD	Personas con discapacidad
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación