ILUNION

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2025

SUSTAINABILITY WAY

grupo social ONCE

Índice

Miguel Carballeda, presidente del Grupo Social ONCE 4

Alejandro Oñoro, consejero delegado de ILUNION 6

1. ILUNION, cambiando la forma de ver valor 8

- Una década demostrando que otro modelo de empresa es posible 10
- Descripción de negocio y líneas de actividad 13
- Presencia geográfica 15
- Nuestra organización 16

2. Pilares y ejes estratégicos de ILUNION 18

- Personas 20
- Transformación 22
- Excelencia 24
- Sostenibilidad 26
- Experiencia de empleado 32
- Experiencia de cliente 34

3. Nuestro recorrido en 2025 36

- Principales datos de 2025 38
- Premios y reconocimientos 40

4. ILUNION Sustainability Way: El camino de transformación de la 'S' 42

5. Nuestros avances en sostenibilidad 48

- Compromiso Ambiental 50
- Compromiso Social 57
- Buen Gobierno 66

6. Nuestras empresas 76

7. Nuestro compromiso con la Agenda 2030 98

- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 100

Tabla de indicadores 106

Sobre este informe 108

Miguel Carballeda

Presidente del Grupo Social ONCE

Siempre he creído firmemente que el progreso solo es real si nos incluye a todos. Y que las tecnologías, ahora lideradas por la IA, deben ser accesibles e inclusivas. Para nosotros, en Grupo Social ONCE, las cifras importan porque detrás de cada una de ellas hay personas muy diversas.

Para el Grupo Social ONCE, el crecimiento carece de sentido si se olvida de la inclusión y de la igualdad de oportunidades. Con una gran familia de profesionales que ya ha hecho historia al superar la barrera de las 80.000 personas en plantilla, demostramos que la competitividad empresarial puede y debe ser un motor de transformación social. Para nosotros, la viabilidad económica y el progreso de los ciudadanos son dos caras de una misma moneda.

En el corazón de este gran engranaje inclusivo, ILUNION se alza con orgullo como el reflejo vivo de que otra forma de hacer empresa no solo es un ideal deseable, sino una realidad sólida, competitiva y necesaria para el sector empresarial. Su trayectoria es el camino hacia un liderazgo profundamente humanista y con alma, que entiende que el verdadero éxito se encuentra en la capacidad y la sensibilidad de mirar el mundo, a las personas y a nuestro entorno desde un prisma mucho más amplio, digno y comprometido.

"El progreso solo es real si nos incluye a todos"

En este modelo, la ética y la transparencia no actúan como simples complementos de la estrategia del Grupo Social ONCE, son la columna vertebral que sostiene nuestros proyectos, sobre todo, en tiempos de incertidumbre y cambios, también tecnológicos, que nos nos pueden dejar atrás ni como personas ni como grupo. Por eso, lanzo una invitación abierta a la sociedad para descubrir el inmenso valor que reside en el talento diverso, un compromiso que se alimenta diariamente de la confianza, el respeto mutuo y el afecto de miles de clientes, proveedores y aliados que eligen respaldar un camino con propósito. Ellos demuestran que la coherencia es el único cimiento capaz de resistir el paso del tiempo y de generar un impacto duradero.

Frente al vértigo que produce la gran transformación digital de nuestra época, con la inteligencia artificial a la cabeza, no nos conformamos con ser meros espectadores de los acontecimientos del mañana. Nos rebelamos con fuerza ante la idea de una tecnología fría que deshumanice o que aísle a los colectivos más vulnerables. Por el contrario, abrazamos la inteligencia artificial y la vanguardia científica como las mayores aliadas del empleo digno y de la inclusión. La innovación tecnológica es una gran oportunidad para diseñar soluciones que rompan las barreras invisibles de la comunicación, faciliten la movilidad segura en las ciudades y derriben los muros de la exclusión social, entre otras acciones.

Este informe de sostenibilidad es el testimonio honesto y transparente de que el éxito empresarial alcanza su verdadera razón de ser cuando se pone, de manera decidida, al servicio de las personas. Miramos hacia el futuro con la firme convicción de que el mañana se construye paso a paso, uniendo voluntades y abriendo caminos de esperanza para que el mundo sea un espacio donde todos tengamos cabida.

Alejandro Oñoro

Consejero delegado de ILUNION

He tenido la oportunidad de acompañar a ILUNION desde su nacimiento, viendo cómo aquella idea que ligaba ilusión y unión se ha convertido en un proyecto empresarial singular, capaz de demostrar que otra forma de hacer empresa no solo es posible, sino también necesaria.

Por eso, presentar este Informe de Sostenibilidad es, para mí, una evolución natural de ese recorrido. Una manera de compartir cómo este modelo que nació con vocación transformadora sigue creciendo, madurando y generando impacto real en las personas y en la sociedad.

Hoy, con una plantilla que ha alcanzado las 45.000 personas, un 38 % de ellas con discapacidad, y un volumen de facturación superior a los 1.440 millones de euros, puedo afirmar que hemos aprendido que cuando se apuesta de verdad por las personas, independientemente de su condición, el retorno es extraordinario, tanto en lo económico como en lo social. Cada logro de ILUNION es el resultado del esfuerzo colectivo de un equipo excepcional, guiado por un propósito que trasciende los resultados y que busca construir un mundo mejor con todos incluidos.

Creo firmemente que en este recorrido hemos aprendido algo esencial: el valor no siempre se percibe a primera vista, y reconocerlo exige una forma distinta de mirar y de liderar. Por eso, en ILUNION seguimos “cambiando la forma de ver valor”, entendiendo que la verdadera transformación nace cuando somos capaces de mirar a las personas, a la sociedad y a nuestro entorno desde un prisma más amplio, más humano y comprometido.

Compartir este informe me invita, también, a compartir una reflexión personal que, en mi opinión, forma parte de nuestra razón de ser en ILUNION: las empresas pueden y deben ser una fuerza ética y transformadora al servicio de las personas y de la sociedad.

Para ILUNION, la ética no complementa a la estrategia, sino que es su columna vertebral. En estos tiempos de incertidumbre, en los que la confianza en las instituciones y en las empresas se pone a prueba cada día, podemos decir que solo desde la coherencia, la transparencia y el compromiso real con nuestros grupos de interés es posible construir proyectos que se mantengan en el tiempo.

"Las empresas pueden y deben ser una fuerza ética y transformadora al servicio de las personas y de la sociedad"

Quiero expresar también un agradecimiento muy especial a todas las personas que hacen posible que este proyecto siga avanzando. A los más de 30.000 clientes que confían en ILUNION y que, al elegirnos, respaldan nuestro modelo empresarial ético, responsable y con propósito. Y a nuestros proveedores y socios, con quienes construimos relaciones basadas en la confianza, el respeto mutuo y la creación de valor compartido. Celebrar estos diez años junto a ellos ha sido una forma de reconocer su apoyo y reafirmar que ILUNION está formado por una red de grupos de interés comprometidos con una manera distinta de entender y hacer empresa.

Este informe no solo recoge datos, refleja la continuidad de un proyecto que sigue fiel a su propósito y que continúa demostrando, año tras año, que la sostenibilidad forma parte de nuestra manera de entender y construir empresa. Mirando al futuro, sigo convencido de que el liderazgo humanista y la ética empresarial son la base para construir las empresas del presente y del futuro. Seguiremos creyendo en las personas y cambiando la forma de ver valor. ILUNION seguirá demostrando que es posible hacer empresa con alma, con impacto y con sentido.

ILUNION,
cambiando
la forma de
ver valor

Una década demostrando que otro modelo de empresa es posible

A lo largo de más de una década, en ILUNION hemos elegido mirar el valor poniendo a **las personas en el centro y convirtiendo la inclusión en nuestra verdadera moneda de cambio**.

Nuestro propósito es **"Construir un mundo mejor con tod@s incluid@s"**, y lo hacemos demostrando que el crecimiento empresarial es compatible con la creación de oportunidades de empleo de calidad para personas con discapacidad y otros colectivos, porque el éxito económico solo cobra sentido cuando multiplica el impacto social.

El verdadero significado del valor

En ILUNION entendemos el valor como un concepto que trasciende lo estrictamente económico. Trabajamos para que cada servicio deje un impacto real en las personas y en la sociedad, convencidos de que el valor de una empresa crece cuando se impulsa el valor humano. Por eso somos más que un grupo empresarial, ya que hemos consolidado un modelo que tiene en cuenta su impacto social en cada decisión. **"Cambiando la forma de ver valor"** no es solo un lema, sino que sintetiza el trabajo cotidiano de las más de 45.000 personas que formamos ILUNION.

"Cambiando la forma de ver valor"

Interior del libro
Cambiando la forma de ver valor

Un libro que recoge el legado de una década

Con motivo de nuestro décimo aniversario, publicamos el libro *Cambiando la forma de ver valor*, una obra que recoge los testimonios de más de sesenta personas, entre empleados, clientes y proveedores, que han contribuido a nuestro modelo empresarial y a su impacto social.

La entrega y presentación del libro se celebró el **22 de abril de 2025** en la sede de la CEOE, en un acto presidido por Antonio Garamendi, presidente de la CEOE, y por Alejandro Oñoro, consejero delegado de ILUNION.

Alejandro Oñoro, consejero delegado de ILUNION, y Antonio Garamendi, presidente de la CEOE, en la presentación del libro *Cambiando la forma de ver valor*

Aquí tienes el libro completo

La creación de un símbolo compartido

Con motivo del aniversario, **acuñamos una colección de diez monedas conmemorativas** con los rostros de profesionales que representaban la diversidad en su sentido más amplio: personas con discapacidad, mayores de 55 años, mujeres en situaciones difíciles, profesionales de distintas nacionalidades y personas que habían afrontado circunstancias de vulnerabilidad.

Distribuimos más de 47.000 monedas físicas entre empleados, clientes, directivos, instituciones y medios de comunicación como invitación a cambiar la mirada hacia las personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables.

Todas las personas que aparecen en las piezas son profesionales de ILUNION y encarnan el valor que supimos ver, hace ya más de una década, en quienes a menudo habían sido infravalorados por su discapacidad, su género, su origen, su edad o sus circunstancias.

Primer plano de las monedas acuñadas

Una campaña para inspirar otra mirada

Para dar más impulso a nuestra manera de entender el valor, lanzamos una campaña de comunicación, que comenzó el 15 de septiembre de 2025 y se extendió durante tres semanas, en medios que incluían televisión, radio, cine y soportes digitales. **El relato puso en primer plano el talento.** El spot principal se rodó en espacios de trabajo de ILUNION, como Torre ILUNION, el Hotel ILUNION Atrium y la planta de gestión textil de Vallecas.

La narración la condujo Belén González del Amo, actriz con discapacidad visual, que nos recordó con un gesto tan cotidiano como lanzar una moneda al aire que **el valor no residía en lo aparente, sino en lo que sabíamos reconocer en los demás**.

Algunos de los protagonistas de la campaña en Torre ILUNION

"Este trozo de metal tiene valor solo porque la sociedad, increíblemente, se puso de acuerdo"

*Frase recogida en el spot

Esta campaña refleja lo que día a día buscamos conseguir en ILUNION: **lograr que lo humano y lo económico caminen juntos, multiplicando el valor compartido, tanto para nuestras personas, clientes, proveedores, accionistas, como para la sociedad en su conjunto.** Porque el talento no conoce límites, no entiende de discapacidad, de origen o de situación personal. El talento es talento, y en ILUNION llevamos una década demostrando que **cuando reúnes a los mejores, sin barreras ni prejuicios, logras resultados extraordinarios para la sociedad**.

¿Quieres ver nuestro spot? ¡Lo tienes aquí!

Belén González del Amo, actriz que narra el spot

Descripción de negocio y líneas de actividad

Propósito

Construir un mundo mejor con tod@s incluid@s.

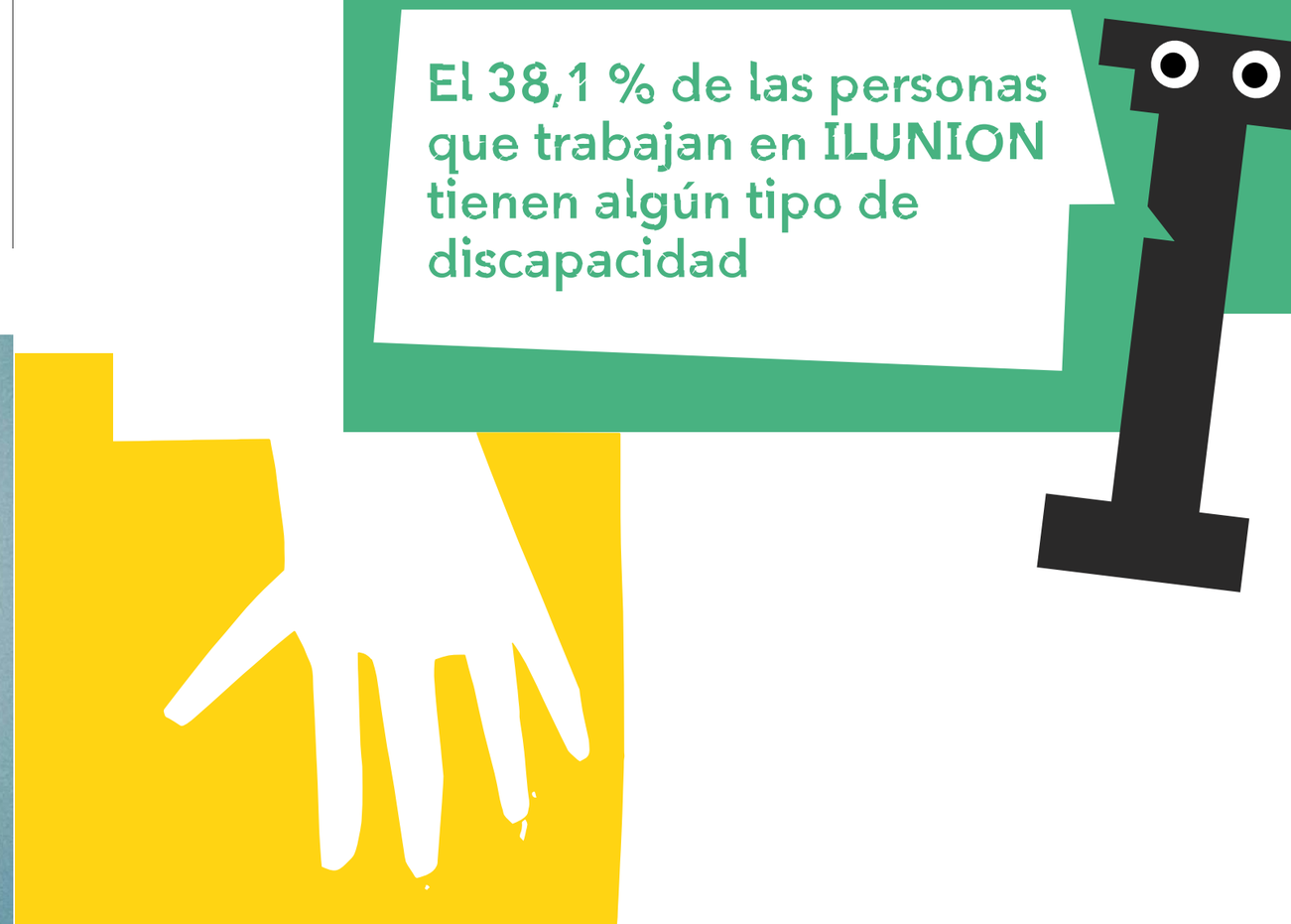
Visión

Queremos ser un proyecto empresarial de referencia altamente competitivo, demostrando que **la rentabilidad económica es perfectamente compatible con la social**, y permite impulsar la transformación del mundo empresarial.

Valores

Transparencia, solidaridad, confidencialidad, equidad, compromiso, integridad, humildad, respeto, innovación, responsabilidad y sostenibilidad.

El 38,1 % de las personas que trabajan en ILUNION tienen algún tipo de discapacidad



Nuestras divisiones

En ILUNION contamos con **más de 60 líneas de negocio organizadas en seis divisiones, lo que nos sitúa como la principal empresa de la economía social proveedora de servicios en España por volumen de facturación**. Somos un referente en el mercado laboral nacional, con una plantilla de 44.744 profesionales en 2025, de los cuales el 38,1 % tiene algún tipo de discapacidad. Nuestras alianzas estratégicas fortalecen nuestro compromiso con una gestión ética, responsable, eficiente, abierta e inclusiva, consolidando nuestro carácter humanista y nuestra vocación de servicio a la sociedad.

1

SERVICIOS

Facility Services
Contact Center BPO
Automoción
Servicios Industriales

2

HOTELERA Y HOSPITALARIA

TextilCare
Hotels

3

SOCIOSANITARIA

VidaSénior
Fisioterapia y Salud

4

COMERCIALIZACIÓN

Retail
Correduría de Seguros
Ibéricos de Azuaga

5

CONSULTORÍA

Formación
Accesibilidad
IT Services

6

ECONOMÍA CIRCULAR

Reciclados
Ecologistic
Valorización

Presencia geográfica

ILUNION impulsa su actividad en **toda España y extiende su huella a Colombia y Portugal**, guiado por una firme vocación de expansión internacional, que nos permite seguir consolidando un modelo empresarial capaz de equilibrar la rentabilidad económica con el impacto social. En España contamos actualmente con **549 centros de trabajo, de los cuales el 43,5 % son Centros Especiales de Empleo**.

Nuestra apuesta por la internacionalización se materializó en 2018 con la apertura de dos centros de ILUNION TextilCare, en Medellín y Bogotá, que marcaron el inicio de nuestra presencia en Latinoamérica. Además, nuestra expansión incluye también operaciones en Portugal.

Nuestra organización

ILUNION se estructura a través de un **Consejo de Administración**, un **Comité de Dirección** y los comités que dependen de este, configurando un modelo de gobernanza que refuerza la independencia y solidez en la toma de decisiones.

El Consejo de Administración constituye el máximo órgano de gobierno de la organización y está integrado por 12 miembros: seis designados por la ONCE y seis por la Fundación ONCE. De estos últimos, cinco representan al movimiento asociativo de la discapacidad en España. El Consejo presenta además una composición diversa, con un **83,3 % de personas con discapacidad y un 41,7 % de mujeres entre sus integrantes**.

Consejo de Administración de ILUNION

PRESIDENTE
Miguel Carballeda Piñeiro

VICEPRESIDENTE PRIMERO
Alberto Durán López

VICEPRESIDENTE SEGUNDO
José Luis Pinto Barroso

CONSEJERO DELEGADO
Alejandro Oñoro Medrano

Ángel Ricardo Sánchez Cánovas	Manuela Antonia Muro Ramos	Roberto Suárez Martín	Anxo Antón Queiruga Vila
Virginia Carcedo Illera	M.ª Carmen Sacacia Araiz	Patricia Sanz Cameo	Carmen Laucirica Gabriel

El 83,3 % de los miembros son personas con discapacidad y el 41,7 % son mujeres

Organigrama empresarial de ILUNION

En enero de 2023 se aprobó una **reestructuración del Comité Directivo**, el órgano responsable de la gestión interna, la dirección y el análisis para la toma de decisiones en ILUNION. Esta actualización permitió adecuar su funcionamiento a las necesidades del momento y reflejar la estrategia de la organización directamente en el organigrama.

CONSEJERO DELEGADO
Alejandro Oñoro Medrano

Comunicación Interna, Eventos y Protocolo
Ana García de Miguel

Chief Data Officer
Alejandro Fernández Rodríguez

Auditoría Interna
José Luis Serrano

D. C. Relaciones Externas y Marca
Óscar da Pena

- **Desarrollo de Negocio Interno**
  Francisca García
- **Marketing y Comunicación**
  Esther Morell
- **Relaciones Institucionales**
  Eusebio Azorín

D. C. Desarrollo Estratégico e Innovación
Alejandro Fernández

- **Innovación**
  Ana Uruñuela
- **Empresas Participadas**
  Antonio Barea
- **Desarrollo de Negocio Internacional**
  Francisco Centeno
- **Desarrollo Corporativo**
  Sergio de Miguel

D. C. Estrategia Económica y Planificación
Joaquín Ingelmo

- **Dirección Financiera**
  Virginia Palmero

D. C. Experiencia de Empleado
Paola del Río

- **Dirección de Personas**
  Esther Díaz
- **Recursos Públicos**
  Gema Ruiz

Compras y Patrimonio
Nerea Bidaurrázaga

Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo
José Luis Barceló

Transformación y Organización Interna
Virginia Núñez

Ética, Sostenibilidad y Alianzas
Ana M.ª López de San Román

Tecnología y Ciberseguridad
Juan Manuel Caballero

Experiencia de Cliente y Ventas
Patricia Otero

- **CSC Financiero** Mercedes Navarro
- **CSC de Personas** Mercedes García
- **CSC de Subvenciones** Gema Ruiz
- **CSC Fiscal** Reyes Gómez
- **CSC de Compras** David Sarmiento
- **CSC de Patrimonio y Servicios Generales** María Medina
- **Director Comercial** Sergio Verdasco

Centro de Servicios Compartidos Virginia Núñez

División de Servicios
Alejandro Fernández

División de Economía Circular
Alejandro Fernández

División Hotelera y Hospitalaria
Alejandro Oñoro

División Sociosanitaria
Paola del Río

División de Comercialización
Delio Díaz

División de Consultoría
Óscar da Pena

Pilares y ejes estratégicos de ILUNION

1 Personas

Nuestro camino se articula en torno a cuatro pilares esenciales: Personas, Transformación, Excelencia y Sostenibilidad

En ILUNION, el **desarrollo de las personas** avanza como un eje estratégico que se refuerza a través de múltiples iniciativas que **impulsan el talento, la inclusión y el sentido de pertenencia**. Entre los principales proyectos desarrollados a lo largo de 2025 destacan los siguientes:

Desempeño con propósito

Haciendo Crecer

El proyecto **"Haciendo Crecer"** retoma su recorrido con una propuesta renovada que potencia la mentoría como motor de aprendizaje. Con criterios de selección más definidos, una formación inicial fortalecida y un acompañamiento más cercano, el programa busca que profesionales con alto potencial puedan crecer dentro de la organización, alineándose con los pilares de Personas, Transformación, Excelencia y Sostenibilidad.

EsFuerza

A ello se suma **"EsFuerza"**, el modelo de evaluación del desempeño que consolida una cultura basada en el *feedback* y el desarrollo continuo. Con procesos más claros, fases de calibración que unifican criterios y planes de desarrollo individual, "EsFuerza" se convierte en una palanca esencial para identificar talento y orientar la evolución profesional de la plantilla.

Valoración 360°

Sobre esta base, el proyecto **"Valoración 360°"** de liderazgo actualiza el modelo de liderazgo de ILUNION, simplificando comportamientos, incorporando un enfoque humanista y reforzando la coherencia con la estrategia corporativa. Gracias a una evaluación completa, que integra la mirada de responsables, compañeros y colaboradores, se genera información clave para diseñar acciones formativas y seleccionar participantes para iniciativas de liderazgo estratégicas.

Cantera

En paralelo, el proyecto **"Cantera"** actúa como un acelerador del talento interno.
Con formación especializada, clases de inglés, desarrollo técnico individualizado y rotación por puestos estratégicos, este programa identifica y acompaña a profesionales con alto potencial.

Abriendo las puertas de ILUNION

ILUNION & FAMILY

La apuesta por las personas se amplía también al entorno familiar con **"ILUNION & family"**, un proyecto que abre las puertas de la organización a los seres queridos de la plantilla, fortaleciendo el orgullo de pertenencia. Jornadas de puertas abiertas, eventos familiares y la extensión de beneficios sociales acercan la empresa a las familias y refuerzan el vínculo emocional con el proyecto ILUNION.

Cartel de la jornada de puertas abiertas en Torre ILUNION

Plan Amig@

En esa misma línea de conexión interna, el programa **"Plan Amig@"** convierte a los propios empleados en embajadores de la marca empleadora, incentivando la recomendación de talento y reforzando el sentimiento de pertenencia al contribuir al crecimiento del Grupo.

Sellos y certificaciones

2 Transformación

ILUNION impulsa la transformación alineada con la innovación y la digitalización como motores para mejorar la eficiencia y la calidad de sus servicios. A continuación, se presentan algunos de los principales proyectos desarrollados:

Transformación organizacional

IMPULSA, el motor de la transformación

"IMPULSA" es el programa corporativo de transformación de ILUNION, creado en 2023 para **formar una red sólida de profesionales capaces de liderar nuevas formas de trabajar, acelerar la innovación y desplegar la estrategia del Grupo en todos los negocios**. En 2025 ha celebrado su tercera edición, **"IMPULSA 3.0"**, donde se ha reforzado el enfoque experiencial mediante siete sesiones formativas quincenales y la colaboración con la escuela de negocios ISDI, consolidando contenidos en transformación digital, nuevas capacidades de liderazgo y visión estratégica.

Los equipos han trabajado acompañados por sponsors y mentores, con seguimiento y evaluación de la aplicabilidad de los proyectos al negocio. **El impacto acumulado del programa entre 2023 y 2025 ha sido de 108 personas formadas como impulsores.** Este recorrido ha consolidado una red transversal que promueve la innovación colaborativa, amplía la visión global del Grupo ILUNION e integra perfiles diversos de todas las áreas y negocios.

Roadshow "Rumbo hacia el Futuro"

Como hito principal de transformación interna del año, destaca el Roadshow de "IMPULSA 3.0", enmarcado en la jornada **"Rumbo hacia el Futuro"**. Su objetivo fue valorar los proyectos desarrollados por los impulsores y mostrar su contribución directa a los pilares estratégicos de ILUNION: Personas, Transformación, Excelencia y Sostenibilidad.

El formato, diseñado como un recorrido inspirado en un *escape room* en la planta 1 del edificio Torre ILUNION, propició la participación de nuestras personas. Cada proyecto se presentaba como una prueba interactiva y los asistentes iban completando un "pasaporte" que les permitía, al finalizar, participar en un sorteo. **Se presentaron seis proyectos orientados a mejorar la experiencia de cliente, optimizar procesos, fomentar la colaboración y acelerar la adopción de nuevas capacidades digitales.**

Participantes de IMPULSA 3.0, "Rumbo hacia el futuro"

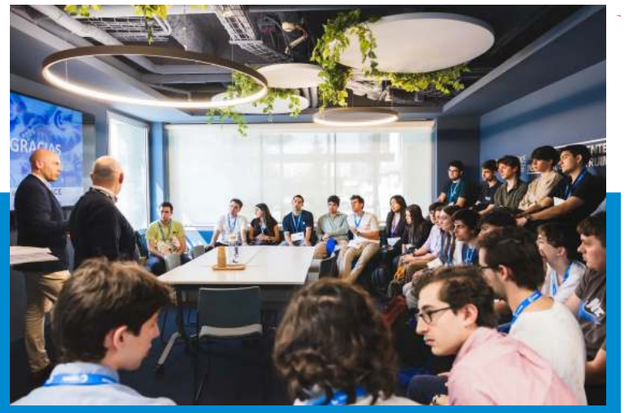
Transformación digital

Proyecto "ILUNIA"

ILUNIA se ha consolidado en 2025 como un programa orientado a facilitar **el conocimiento, la capacitación y la integración de la inteligencia artificial en ILUNION**. Durante el año se ha reforzado el programa para incrementar el conocimiento de las personas en el uso de la IA, con la realización de **siete sesiones formativas que contaron con la participación de 1.429 personas**. Estas acciones se han visto apoyadas por la consolidación de un ecosistema multicanal que facilita el acceso a recursos y contenidos, integrando el portal en SharePoint, la comunidad ILUNIA en Viva Engage, el canal en Teams y una *newsletter* periódica.

Asimismo, la **Red de Champions ILUNIA** se ha consolidado como un referente interno para impulsar la adopción de la IA a través de sesiones bimestrales, webinarios y dinámicas prácticas como el **Hackathon ILUNIA**, el despliegue de Copilot Chat y los retos formativos. Se ha promovido también la participación y el desarrollo de nuevos casos de uso, con foco en generar valor e impacto en procesos y personas.

Evento ILUNION University Game



Innovación

En 2025, ILUNION ha fortalecido su modelo de innovación mediante la creación de una nueva herramienta corporativa que unifica y simplifica la medición y visualización de los KPI en todas las líneas de negocio. Este avance se ha complementado con el impulso del programa de intraemprendimiento, que **en su segundo año ha activado 18 iniciativas**, entre ellas proyectos como dIAna Quality, una solución de analítica de voz basada en IA, y Tierra, un modelo innovador de prevención de incendios que integra gestión ambiental y desarrollo rural.

También se ha avanzado en iniciativas como "Playas Accesibles", resultado de la colaboración entre ILUNION Accesibilidad e ILUNION Facility Services, orientada a promover entornos costeros inclusivos.

La innovación se ha visto reforzada a través de la participación en el hub ALL4Zero, desde donde se han lanzado retos estratégicos ligados a la economía circular y la eficiencia hídrica.

Además, **ILUNION ha estrechado lazos con el talento universitario gracias al primer ILUNION University Game**, una competición que permitió a estudiantes proponer soluciones reales para dos retos de los negocios ILUNION Seguridad, e ILUNION Economía Circular, conectando creatividad, tecnología y necesidades empresariales.

3 Excelencia

ILUNION mantiene un firme compromiso con la excelencia. Para ello, utiliza el **modelo EFQM** (European Foundation for Quality Management) como marco de referencia, que guía la definición y la evolución de su hoja de ruta hacia la mejora continua y el alto rendimiento organizativo.

Gestión certificada y confianza compartida

En 2025, la excelencia ha vuelto a consolidarse como parte esencial de la cultura de ILUNION **al ser reconocida por el Club de Excelencia en Gestión como una compañía referente en España**. A lo largo del año, se han obtenido diversos reconocimientos EFQM: UNEI ha obtenido el sello EFQM 400, e ILUNION VidaSénior ha evolucionado de 400 a 600. Otro de los grandes hitos ha sido el conseguido por ILUNION Hotels, primera empresa hotelera del mundo en ganar el EFQM Global Award y lograr el sello EFQM 700.

Galardón EFQM Global Award 2025

Sellos y certificaciones

EXCELENCIA INNOVACIÓN SOSTENIBILIDAD 400 EFQM 2020 - 2023

EXCELENCIA INNOVACIÓN SOSTENIBILIDAD 500 EFQM 2020 - 2023

EXCELENCIA INNOVACIÓN SOSTENIBILIDAD 600 EFQM 2020 - 2023

EXCELENCIA INNOVACIÓN SOSTENIBILIDAD 700 EFQM 2020 - 2023

unei

ILUNION Accesibilidad

ILUNION Contact Center BPO

ILUNION Facility Services

ILUNION IT Services

ILUNION Retail

ILUNION

ILUNION Reciclados

ILUNION TextilCare

ILUNION VidaSénior

ILUNION Hotels

B

AENOR COMPROMISO CON LA ACCESIBIILIDAD 360°

AENOR ACCESIBILIDAD UNIVERSAL UNE 170001-2

AENOR COMPLIANCE PENAL UNE 19601

CERTIFIED ISO 9001:2015 COMPANY

ISO 45001

ISO 27001

MADRID excelente

4 Sostenibilidad

Hitos del Plan Director de Sostenibilidad 2023-2025

El Plan Director de Sostenibilidad 2023–2025 de ILUNION, el **ILUNION Sustainability Way**, surgió de la convicción de que es posible impulsar un modelo de sostenibilidad ético y transformador que inspire a otras organizaciones. Concebido desde el inicio como un proyecto colectivo, **integra a las personas y a todas las líneas de negocio en torno a un rumbo común que conecta propósito y acción**, apoyado en metas claras y construido de forma colaborativa por los equipos de sostenibilidad de cada área.

Mesa de expertos durante el evento ILUNION Sustainability Way

La sostenibilidad con letra propia

La presentación del ILUNION Sustainability Way supuso en 2024 un hito en la forma de entender y compartir la sostenibilidad en ILUNION. **Concebido como un encuentro de escucha y diálogo**, el lanzamiento reunió a profesionales y expertos del sector para abrir una conversación honesta sobre el papel transformador de las organizaciones, más allá de la exposición de proyectos o resultados.

La participación de referentes como Emmanuel Faber, presidente del ISSB, junto con representantes de entidades como Forética, DIRSE, Fundación SERES, CODESPA e IECO, reforzó el carácter plural y compartido de esta visión, subrayando que **la sostenibilidad cobra sentido cuando se construye desde miradas diversas**.

Esta misma esencia se expresó a través de la campaña "La Sostenibilidad con nuestra propia letra", desarrollada junto a ILUNION Comunicación Social y la agencia creativa La Casa de Carlota.

La creación de una tipografía única, en la que cada letra representa la singularidad de las personas, se convirtió en un símbolo de identidad, diversidad y propósito.
La coherencia y la autenticidad de esta propuesta fueron reconocidas con el Premio a la Mejor Campaña Integral de Comunicación RSC 2023 en los Premios Medialuna OCARE.

Exposición "Sustainability Way: el camino de transformación de la S"

En 2025, este relato visual dio un paso más con la exposición **"Sustainability Way: el camino de transformación de la S"**, celebrada en el Círculo de Bellas Artes de Madrid. A través de diez obras originales, la muestra invitó a reflexionar y vivir la sostenibilidad desde una perspectiva social, ambiental y ética compartida, reforzando su dimensión cultural y transformadora.

Compromiso ambiental

En ILUNION concebemos el cuidado del medioambiente de una manera coherente, mediante la gestión responsable de los recursos naturales y los impactos de nuestra actividad. Durante el pasado Plan Director, esta visión se concretó en proyectos alineados con cuatro ejes estratégicos: **acción climática, uso responsable del agua, economía circular y biodiversidad.**

Todo ello nos ha permitido identificar y gestionar los principales impactos ambientales de nuestras operaciones.

A través de **programas de eficiencia en energía**, **agua y residuos, junto con una hoja de ruta de descarbonización y circularidad**, ILUNION ha reforzado su compromiso con la protección del entorno y el respeto por la naturaleza, incorporando además criterios de regeneración y protección de la biodiversidad.

La medición y gestión de la huella de carbono ha sido uno de los pilares de esta estrategia. Desde 2022, ILUNION mide y verifica su huella, y avanzó en 2023 con la elaboración del mapa de emisiones de alcance 3 para extender la acción climática a toda la cadena de valor.

Este trabajo ha permitido actualizar el Plan de Descarbonización de las compañías con mayor impacto, con medidas específicas por negocio, y se ha visto reforzado en 2025 con la implantación de un software digital especializado, que automatiza y digitaliza el cálculo de emisiones en todas las empresas del Grupo. En paralelo, se han aprobado el **Plan de Movilidad Sostenible 2024-2027**, orientado a reducir emisiones y promover una movilidad accesible e inclusiva, con iniciativas como el **fomento del coche compartido** y el **impulso a la electrificación de la flota**.

La protección de la biodiversidad y la gestión del capital natural han ganado protagonismo mediante la adhesión a iniciativas nacionales e internacionales y el desarrollo del proyecto **"Capital natural: el valor de la naturaleza"**, que analiza los impactos y las dependencias de las actividades de ILUNION sobre los servicios ecosistémicos, con la ambición de integrarlos en la toma de decisiones estratégicas.

La economía circular, palanca clave de nuestro modelo ambiental

Este enfoque se complementa con el análisis de riesgos climáticos conforme a las recomendaciones de **TCFD** y con el avance en la medición de la huella hídrica, especialmente en las actividades con mayor consumo de agua.

Finalmente, **la economía circular se consolida como una palanca clave del modelo ambiental de ILUNION**, sentando las bases de un futuro Plan de Circularidad y materializándose ya en proyectos que transforman residuos en nuevos productos, demostrando que sostenibilidad e innovación pueden avanzar de la mano.

Puntos de carga de vehículos eléctricos de ILUNION Hotels

Compromiso social

En ILUNION, **el compromiso social forma parte de nuestra identidad** y se sitúa en el centro del Plan Director de Sostenibilidad como un eje transversal para todas las empresas del Grupo. Este enfoque ha permitido compartir una metodología común que aterriza la sostenibilidad desde la realidad de cada negocio, **siempre con las personas como referencia**. En los últimos años, la medición del impacto social ha cobrado gran relevancia; por ello, en 2024 verificamos nuestro impacto a través de la herramienta **Prosper4All** (CODESPA), que mide, compara y potencia el impacto social y el crecimiento inclusivo de las empresas.

Asimismo, y con el objetivo de monitorizar nuestra contribución real a la Agenda 2030 y gestionar la sostenibilidad desde una perspectiva basada en datos, creamos un **Cuadro de Mando** compuesto por 66 indicadores que parten de las metas de los 17 ODS.

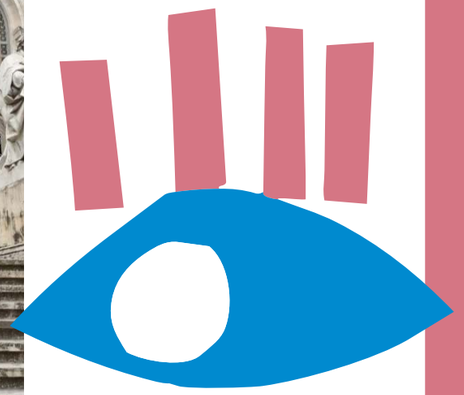
En paralelo, el compromiso social se abrió también a la ciudadanía a través de iniciativas culturales como **"#ILUNIONXLaCultura"**, desarrollada junto con la Biblioteca Nacional, con el fin de organizar visitas guiadas, privadas y accesibles. **Un total de 135 personas han disfrutado de esta iniciativa en 2025.**

La **acción social** ha continuado siendo una expresión viva del propósito de ILUNION. En 2025 se han desarrollado 236 actividades valoradas en 225.000 €, que han contado con la participación de 7.118 personas y más de 28.500 beneficiarios. Por otra parte, la aprobación de la Política de Voluntariado y la consolidación del Programa de Voluntariado Corporativo han llamado a la solidaridad de nuestras personas, con **más de 500 voluntarios inscritos en la plataforma de voluntariado de ILUNION** desde su lanzamiento.

Asimismo, nuestro compromiso con la accesibilidad universal se ha visto reconocido con la obtención del certificado **"Compromiso con la Accesibilidad 360°" de AENOR a Grupo ILUNION, y se convirtió en la primera compañía en España que obtiene este reconocimiento**.

Otro de nuestros grandes logros ha sido la implementación del **proyecto "Comunidad"**. Una iniciativa que nace del compromiso firme por reforzar nuestra presencia en territorio, fomentar la inclusión y tender puentes entre nuestras empresas y las realidades locales. Con esta propuesta buscamos construir relaciones sólidas con organizaciones sociales, administraciones públicas y ciudadanos, desde un enfoque colaborativo y sostenible.

Un grupo de personas de ILUNION durante la visita guiada a la Biblioteca Nacional



Buen Gobierno

El Buen Gobierno corporativo en ILUNION se apoya en los principios de **legalidad, voluntariedad y transparencia**, y se entiende como un marco que involucra a todas las empresas del Grupo y a sus grupos de interés desde una visión de largo plazo. Su finalidad es anticipar y gestionar los principales retos en materia de ética, transparencia y excelencia empresarial.

Uno de los avances más relevantes en este ámbito ha sido la **implementación del análisis de doble materialidad conforme a las directrices de la guía EFRAG**. Este ejercicio permite integrar la visión interna de los negocios con la perspectiva externa de los grupos de interés, identificando los asuntos más relevantes y orientando una estrategia de sostenibilidad renovada que analiza y define los principales impactos, riesgos y oportunidades, reforzando así la toma de decisiones responsables y a largo plazo.

Como resultado de este análisis, el Comité de Dirección impulsó la aprobación de nuevas políticas clave para consolidar una gestión homogénea del diálogo y la colaboración. Entre ellas destacan las políticas de **Relación con los Grupos de Interés y de Alianzas**, que definen un modelo común de interacción para todas las empresas del Grupo.

En el ámbito de la cadena de suministro, se reforzó la política de **Compras Responsables**, incorporando criterios ASG en los procesos de homologación y seguimiento de proveedores. Este marco se completó con la aprobación de políticas transversales en ámbitos como **Acción Social, Voluntariado Corporativo, Derechos Humanos, Movilidad Sostenible y Premios y Reconocimientos**.

Nuestro modelo de relación con los grupos de interés se vio reforzado con el desarrollo de la **Stakeholders App**, una herramienta interna que permite registrar y hacer seguimiento de diálogos, alianzas y acciones sociales. Su evolución hacia una versión más robusta y de mayor alcance **fue reconocida como buena práctica por el Club de Excelencia y destacada en uno de los Toolkit de DIRSE**, consolidando un modelo basado en la medición, el aprendizaje y la mejora continua.

| Alianza Grupo Albia e ILUNION

3.500 personas formadas en Derechos Humanos

El compromiso con los **Derechos Humanos** ha sido otro eje central del Buen Gobierno, que arrancó con la aprobación de la Política de Derechos Humanos de ILUNION y se materializó a través de la iniciativa **"#ILUNION4HumanRights"**, que incluye un programa formativo específico que ya alcanza las **3.500 personas formadas desde su lanzamiento**.

Por otro lado, se han impulsado **alianzas estratégicas** como palanca fundamental de nuestro modelo de negocio inclusivo, con la firma de 195 nuevos acuerdos con distintas entidades y organizaciones sociales y culturales de referencia.

Finalmente, en 2025 **la ética y el liderazgo humanista** se han consolidado como un proyecto tangible mediante un programa formativo específico, cursado por 432 personas, que trata de **formar líderes capaces de integrar desempeño, valores y responsabilidad**, reforzando una cultura de liderazgo coherente con los principios y la identidad de ILUNION.

Sellos y certificaciones

BREEAM — CODE FOR A SUSTAINABLE BUILT ENVIRONMENT

EMAS

ClimeCo

ISO 14001 — International Organization for Standardization

INTERNATIONAL COUNCIL OF SUSTAINABLE FIRM

Experiencia de empleado

El Área de Experiencia de Empleado (EX) de ILUNION **sitúa a las personas en el centro de la organización y construye la experiencia desde dentro, con el objetivo de reforzar el bienestar, el compromiso y el orgullo de pertenencia**. Su labor parte de la escucha activa para comprender qué necesitan las personas en cada etapa de su recorrido profesional y transformar ese conocimiento en acciones concretas, coherentes con la cultura y los valores de ILUNION.

En 2025, el área ha impulsado proyectos que abordan la experiencia de empleado de forma integral. El programa **"ALMA de líder"** ha reforzado un modelo de liderazgo auténtico y en valores, ayudando a directivos y mandos intermedios a tomar conciencia del impacto que su forma de liderar tiene en la experiencia de los equipos y dotándoles de herramientas prácticas aplicables al día a día. De forma complementaria, el **nuevo modelo de *onboarding*** ha permitido homogeneizar la acogida de las nuevas incorporaciones, asegurando una bienvenida coherente, cercana y alineada con la experiencia "con ALMA" en todos los negocios del Grupo.

Tercera sesión del programa "ALMA de líder"

La escucha estructurada sigue siendo una palanca clave para la mejora continua. A través de la **Encuesta de Clima**, lanzada anualmente a las más de 45.000 personas de ILUNION, se recogen de forma confidencial percepciones e indicadores clave que permiten identificar fortalezas y áreas de mejora y activar planes de acción específicos.

La **Encuesta de Compromiso**, de carácter bienal, complementa esta visión midiendo el grado de compromiso y felicidad, y orienta decisiones estratégicas destinadas a reforzar la motivación, la permanencia y una cultura centrada en las personas.

El área también impulsa iniciativas que fortalecen el sentimiento de comunidad y el cuidado de la salud y el bienestar, como las carreras solidarias –entre ellas, la Carrera de la Mujer y la Carrera por la Inclusión–, que fomentan la participación y los hábitos de vida saludables. Asimismo, programas como **"Generación Plata"** y **"Toda una vida"** reflejan la voluntad de ILUNION de mantener el vínculo y reconocer la aportación de quienes cierran su etapa profesional en la compañía, acompañándolos en una nueva fase y reforzando el sentido de pertenencia más allá de la vida laboral activa.

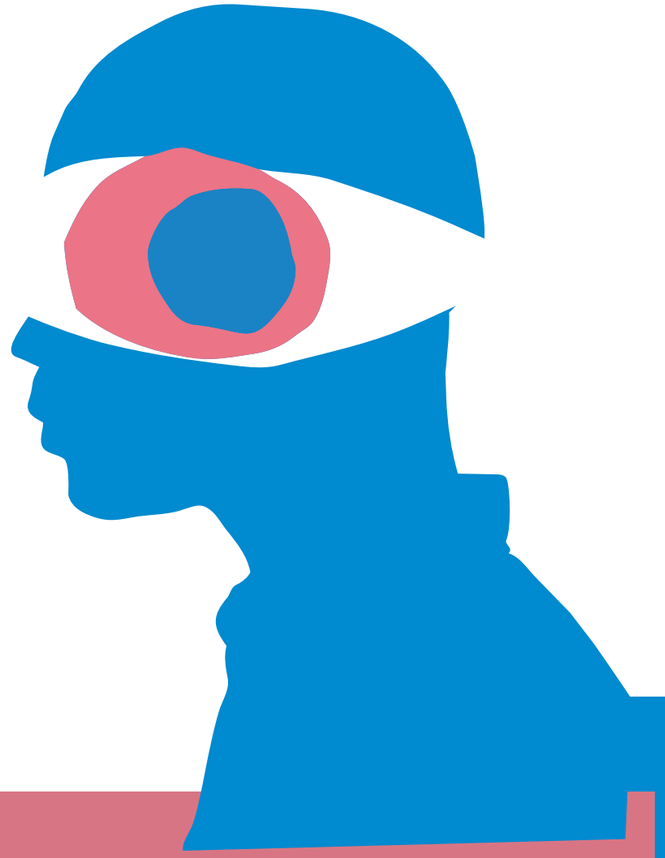
Por último, acciones de cercanía como **"Cumpliendo años contigo"** y **"Momentos especiales"** refuerzan el reconocimiento cotidiano y la relación directa entre las personas y la dirección, cuidando los hitos personales y profesionales que marcan la experiencia.

Encuentro con la "Generación Plata", organizado en el estadio Santiago Bernabéu

Experiencia de cliente

El área de Experiencia de Cliente y Ventas de ILUNION ha consolidado durante el último ejercicio **una visión compartida orientada a generar valor sostenible para los clientes y para la organización**. Esta visión se materializa en proyectos que refuerzan la gestión transversal, profundizan en la relación con los clientes y sitúan la experiencia como un eje estratégico del negocio.

Un hito especialmente relevante ha sido el desarrollo del Cuadro de Mando de Experiencia de Cliente y Ventas de ILUNION, un proyecto común que ha permitido alinear ambos ámbitos bajo un marco de gestión compartido. Diseñado y validado junto con la dirección de los negocios, el cuadro de mando incorpora indicadores clave para la toma de decisiones y ofrece una visión integrada de la actividad comercial y de la experiencia de cliente, enriquecida con información de Compras y, próximamente, con el dato comercial del **"CRM Aloha!"**, facilitando una lectura global y coherente del desempeño del Grupo.



Igualmente, destaca el lanzamiento del proyecto **"Experiencia de Cliente Accesible 360° ILUNION"**, cuyo objetivo es transformar de manera integral la experiencia de todos los clientes, garantizando la accesibilidad universal en cada punto de contacto, canal y proceso.

La dimensión cultural ha tenido también un papel relevante con la celebración del primer **CXDay de ILUNION**, una jornada experiencial dirigida a empleados de toda la organización para sensibilizar, compartir aprendizajes y reforzar una visión transversal de la Experiencia de Cliente, mostrando cómo cada área contribuye a la experiencia global.

Todo el trabajo desarrollado por el área ha sido reconocido externamente en 2025 con la Plata a la **Mejor Estrategia de Experiencia de Cliente** en los Premios Nacionales de Marketing y con el premio a la **Mejor Estrategia de Customer Centricity** en los Premios Customer Centric de Lukkap, que han consolidado a ILUNION como referente en este ámbito.

Plata a la Mejor Estrategia de Experiencia de Cliente en los Premios Nacionales de Marketing

Nuestro recorrido en 2025

Principales datos de 2025

ILUNION se ha consolidado como la principal empresa de economía social proveedora de servicios en España por volumen de facturación, alcanzando en 2025 **más de 1.440 millones de euros**. Atiende a **más de 32.500 clientes, desarrolla más de 60 líneas de negocio y opera en más de siete sectores de actividad**. Además, ocupa una posición destacada en el mercado laboral del país, con alrededor de 45.000 personas empleadas en la compañía, de las cuales el 38,1 % son personas con discapacidad.

PRINCIPALES MAGNITUDES Y RESULTADOS ECONÓMICOS (M€)

1.443,5	142,6	114,9
Ventas	EBITDA	Inversiones

CADENA DE SUMINISTRO

Volumen (M€) 505,8

2,6 Colombia

503,2 España

Proveedores 9.928

97,07 % Locales

2,93 % Extranjeros

FISCALIDAD RESPONSABLE

Contribución a la Administración (K€ = miles de €)

Seguridad Social	257.282 K€
Impuestos directos	81.791 K€
Impuestos indirectos	163.761 K€
Otros	5.981 K€

Impuestos pagados sobre beneficios por países

España	7.284.257 €
Portugal	95.856 €
Colombia	483.962 €

72 % índice de satisfacción de proveedores (escala de 0-100)

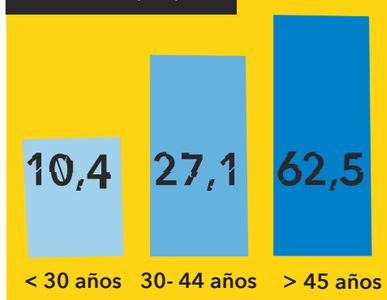
PERSONAS

44.744 Empleados

50,04 % Hombres

49,96 % Mujeres

EDAD (%)



DIVERSIDAD

38,1 % Personas con discapacidad

56,8 % Hombres
43,2 % Mujeres

5,8 % VISUAL
11,7 % INTELECTUAL
10 % AUDITIVA
54,1 % FÍSICA
18,4 % PSICOSOCIAL

CATEGORÍA PROFESIONAL

Directivos	Mandos intermedios	Otras categorías
0,2 %	1,1 %	98,7 %
Hombres 49 %	Hombres 60 %	Hombres 50 %
Mujeres 51 %	Mujeres 40 %	Mujeres 50 %

TIPO DE CONTRATO (%)

78,4 % Indefinido

21,6 % Temporal

FORMACIÓN (HORAS)

2.294 Directivos

7.208 Mandos intermedios

198.649 Otras categorías

208.151 Total horas de formación

99,1 % Plantilla ubicada en España

BIENESTAR Y SALUD

87.812 N.° de horas en formación en PRL y promoción de la salud

Hombres 54.020
Mujeres 33.792

N.° de accidentes totales 2.222

Hombres 1.190
Mujeres 1.032

Índice de gravedad 1,18

Hombres 1,09
Mujeres 1,28

Índice de frecuencia 27,5

Hombres 28,3
Mujeres 26,5

N.° de casos de enfermedades profesionales 20

Hombres 10
Mujeres 10

N.° de horas de absentismo 9.754.130

Premios y reconocimientos

A lo largo de 2025 nos presentamos a **181 convocatorias** y alcanzamos una tasa de éxito del 49 %, con **75 galardones obtenidos y 15 finalistas**. Estos reconocimientos abarcan ámbitos como la sostenibilidad, la gestión, la innovación, la experiencia de cliente y la trayectoria empresarial, entre otros.

Premio en la categoría de Diversidad no Visible en los Diversity and Inclusion Awards 2025 de INTRAMA, a ILUNION Facility Services por el proyecto "Contamos lo que somos", que valora la diversidad como palanca de cohesión, orgullo de pertenencia y transformación cultural.

Carolina Lanchas y Carolina González recogen el premio por el proyecto "Contamos lo que somos"

75
Galardones obtenidos

Ana M.ª López de San Román e Ignacio Velo recogen el galardón Dircom Ramón del Corral por el Informe de Sostenibilidad de ILUNION 2024

Premio Capital Talento, otorgado a ILUNION TextilCare, por su modelo de gestión de personas orientado al desarrollo del talento, la inclusión y el compromiso.

Premios DACSA, otorgados junto a la Universidad de Valencia, a ILUNION VidaSénior, por su aportación a un modelo de cuidados centrado en la persona y su capacidad de innovación social.

Premio Business With Social Value a la Sostenibilidad Social, concedido a ILUNION Accesibilidad, por su contribución a la creación de entornos, productos y servicios accesibles que generan impacto social positivo.

Premio a la Sostenibilidad de la Fundación Visit Valencia, otorgado a ILUNION Hotels, en reconocimiento a la integración de criterios sociales y ambientales en su modelo hotelero.

Premio ANESE de Gestión Ambiental, concedido a ILUNION Economía Circular, por su contribución a la sostenibilidad ambiental a través de modelos de negocio circulares e innovadores.

EFQM Global Award 2025 – 7 Diamonds, concedido a ILUNION Hotels, que la convierte en la primera cadena hotelera del mundo en alcanzar el máximo reconocimiento internacional del modelo EFQM.

Premio a la Trayectoria en los POSITIVE AWARDS de The Objective, concedido al Grupo ILUNION, en reconocimiento a su recorrido empresarial y a su impacto social sostenido a lo largo del tiempo.

Premio DIRCOM Ramón del Corral al Informe de Sostenibilidad de ILUNION, por la calidad, el rigor y la transparencia de la comunicación no financiera.

Premio Golden New York Digital Awards 2025 a ILUNION por su ecosistema web inclusivo.

ILUNION Sustainability Way: El camino de transformación de la ‘S’

Nuestro camino llevado al arte

Del 3 al 5 de septiembre de 2025, **el Círculo de Bellas Artes de Madrid acogió nuestra exposición abierta al público "ILUNION Sustainability Way: El camino de transformación de la 'S'"**, una muestra de 10 obras originales, creadas por el equipo creativo de La Casa de Carlota, que acercaba la sostenibilidad a través del arte y la inclusión. Cada pieza incluía paneles explicativos y códigos QR que permitían escuchar la historia de cada cuadro y profundizar en los conceptos que representaban. Una experiencia que invitaba a cada visitante a explorar los mensajes, reflexionar y conectar con ellos a su propio ritmo, con el objetivo de trasladarles el impulso de contribuir a un futuro más sostenible.

Foto institucional de la inauguración de la exposición

El camino de transformación de la 'S'

En la ciudad de la tipografía, donde las letras habitan avenidas de renglones rectos y edificios de márgenes perfectos, **la 'S' llevaba tiempo sintiéndose vacía** y preguntándose para qué servía su existencia en aquel mundo rígido y predecible. Hasta que un día recibió **una invitación de ILUNION a embarcarse en un viaje a un mundo diferente**, cuyo propósito era el de "Construir un mundo mejor con tod@s incluid@s".

Cuando la 'S' llegó, encontró **un universo distinto, humano y diverso, donde cada letra ocupaba su lugar desde lo que la hacía única**. La 'S' comprendió entonces que el cambio empieza cuando somos capaces de mirar con otros ojos. En ILUNION, esa mirada tiene un fundamento claro: la inclusión no es un gesto, es la base de toda transformación.

Pronto apareció la **'A' de Ambiente, verde y luminosa**, invitándola a respetar el planeta a través de acciones como reutilizar, reciclar, elegir energías limpias, o reducir nuestro consumo. Más adelante, la **'S' de Social salió a su encuentro, y no venía sola, con ella caminaban la 'P' de Personas, la 'I' de Inclusión y la 'C' de Comunidad**. Juntas le mostraron a la 'S' que la fortaleza nace de la diversidad y de la cohesión, de construir oportunidades reales para todas las letras.

Obra *El despertar verde: 'S' conoce a 'A'*

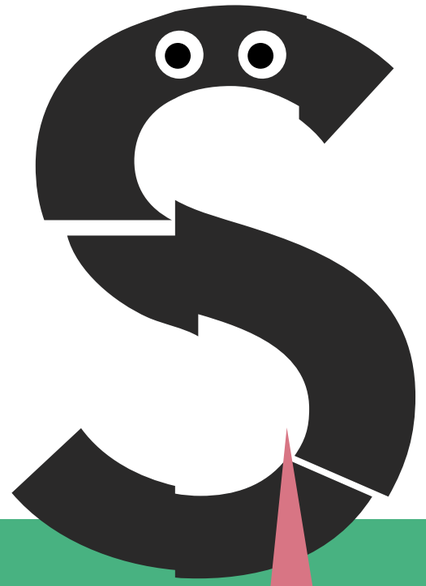
Obra de la exposición "ILUNION Sustainability Way: El camino de transformación de la 'S'"

En su camino tuvo un encuentro inesperado con una letra antigua con un acento que era como una corona de sabiduría: la **'É' de Ética**. Con voz serena le recordó que no hay transformación que perdure si no se apoya en principios sólidos. Hacer lo correcto incluso cuando nadie mira. **La 'S' entendió que la ética es el hilo invisible que da consistencia a todo modelo de sostenibilidad que aspira a ser ejemplar.**

Posteriormente, llegó la **'G' de Gobernanza**, que le habló de estructuras que cuidan, de procesos que ordenan, de transparencia y de mediciones que hacen visibles los resultados. Porque **los compromisos solo se sostienen si se convierten en hechos verificables**.

Encuentro tras encuentro, la 'S' fue transformándose. Ya no era solo un signo gráfico, se había convertido en un símbolo con propósito. Gracias a todo lo que había aprendido, **la 'S' volvió como embajadora del cambio** a la ciudad de la tipografía e invitó a otras letras a hacerse preguntas sobre cómo

Todo este camino de transformación deja suspendida una pregunta en el aire: **¿Qué huella queremos dejar en el mundo?** Esta nueva 'S', ya transformada, ofrece un modo de escribir la sostenibilidad con la ética como base, con las personas en el centro, respetando el medioambiente y con una gobernanza que asegure que cada compromiso se convierte en resultado.



Si quieres conocer todo mi viaje, ¡visita la exposición virtual!

Nuevo Plan Director de Sostenibilidad 2026-2029

En 2023, ILUNION dio un paso decisivo en su camino hacia un modelo empresarial más ético, inclusivo y sostenible al aprobar su **Plan Director de Sostenibilidad 2023-2025, conocido como ILUNION Sustainability Way**. Este modelo marcó un rumbo claro para los siguientes años, integrando de forma transversal los criterios ambientales, sociales, éticos y de buen gobierno en todas nuestras empresas.

Con la experiencia adquirida en este primer ciclo, hemos definido nuestro **Plan Director de Sostenibilidad 2026-2029, que consolida la sostenibilidad como un eje estratégico en toda la organización**. Su objetivo es claro: convertir la sostenibilidad en un elemento diferenciador y en una ventaja competitiva capaz de generar valor a largo plazo para las personas, el entorno y el negocio.

La elaboración del nuevo Plan partió de un **análisis riguroso del contexto en el que operamos**. Desde el ámbito externo, se estudiaron las tendencias ASG, los cambios normativos europeos y nacionales, las expectativas de nuestros grupos de interés y la evolución de los sectores donde ILUNION desarrolla su actividad.

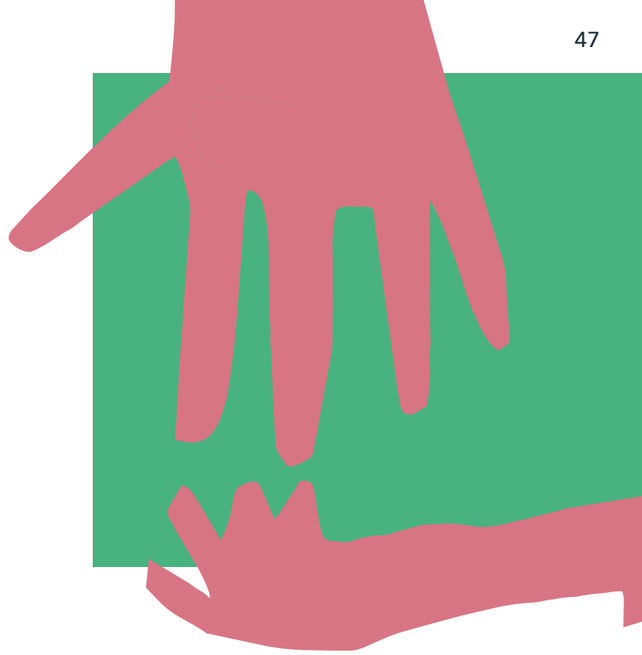
Desde el ámbito interno, se revisaron la estrategia corporativa, los modelos de negocio, la cultura organizativa, los compromisos ya asumidos y el desempeño de los últimos años en materia de sostenibilidad.

Un Plan Director de Sostenibilidad creado entre todos

Para construir una visión compartida y asegurar que el Plan respondiera a la realidad y a la ambición de ILUNION, se celebró una **jornada de trabajo colaborativa con participación de empresas y áreas de sostenibilidad de todo el Grupo**. Este espacio permitió identificar, de forma conjunta, capacidades actuales, retos internos, riesgos del entorno y oportunidades de crecimiento. Las aportaciones recogidas reflejan un consenso transversal que orienta el nuevo ciclo 2026–2029 y delimita con claridad las áreas prioritarias de intervención.

La dinámica de trabajo se articuló en varias fases. En primer lugar, un **análisis DAFO** permitió poner en común debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades vinculadas a la sostenibilidad.

A partir de sus conclusiones, se construyó de manera colectiva una **matriz CAME** que sirvió para definir acciones orientadas a corregir debilidades, afrontar amenazas, mantener fortalezas y explotar oportunidades.



Este ejercicio participativo constituye la base conceptual del Plan Director 2026-2029, que se apoya fielmente en las ideas, percepciones y propuestas surgidas durante la jornada.

Así, **el nuevo Plan nace como un marco común para todas las empresas de ILUNION**. Una herramienta que impulsa la integración real de los criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en la estrategia empresarial y que refuerza nuestra capacidad de generar impacto positivo en las personas y en el entorno. Representa, en definitiva, **la evolución natural del Sustainability Way: un camino que avanza se enriquece y se construye entre todos**.

Equipo de sostenibilidad de ILUNION y sus empresas

Nuestros avances en sostenibilidad

Compromiso Ambiental

En ILUNION, el respeto por el medioambiente constituye una responsabilidad compartida y un pilar fundamental de nuestra identidad corporativa. Trabajamos cada día para **minimizar nuestro impacto ambiental**, desarrollando iniciativas que ponen en el centro **la protección y la conservación del entorno**. Nuestros proyectos se articulan en torno a **cuatro ejes estratégicos**, definidos en función de los principales impactos generados por nuestra actividad y orientados a impulsar una gestión ambiental responsable y sostenible.

Nuestros proyectos se articulan en torno a cuatro ejes estratégicos

1. Acción climática
2. Uso responsable del agua
3. Economía circular y gestión de residuos
4. Biodiversidad

Acción climática

Plan de Descarbonización y cálculo de la huella de carbono

ILUNION dispone de un **Plan de Descarbonización**, actualizado a finales de 2025, en el que se fijan dos metas clave que marcan nuestra visión a largo plazo: **reducir la huella de carbono en un 31 % en 2030 y alcanzar la neutralidad climática en 2040.** Con el propósito de fortalecer nuestro compromiso con la mejora continua y la sostenibilidad, durante 2025 hemos incorporado un **software especializado que digitaliza y automatiza el cálculo de la huella de carbono**, lo que nos permite integrar de manera más efectiva la medición y la gestión del impacto ambiental en los procesos clave de la organización y nos facilita una toma de decisiones más informada.

Gracias a ello, **reforzamos nuestra capacidad para tomar decisiones más informadas y alineadas con la estrategia climática del Grupo**. Asimismo, un año más hemos verificado la huella de carbono de ILUNION junto con las empresas del Grupo, reafirmando el **compromiso de la compañía con la neutralidad climática** y avanzando en la reducción progresiva de nuestras emisiones año tras año.

Consumo de energía (GWh)	**501,29**
% energía renovable consumida respecto al total de energía	91 %
Huella de carbono (t CO_2 eq)	**85.153**
Alcance 1 (t CO_2 eq)	83.386
Alcance 2 (t CO_2 eq)	1.767
Reducción de la huella de carbono*	**-22 %**

* Con respecto a 2019, nuestro año base

Se trata de un prototipo de innovación que busca promover un **modelo de planta de lavandería libre de emisiones**. Por otro lado, el cumplimiento de los objetivos anuales de reducción de emisiones forma parte de la retribución variable de los miembros del Comité de Dirección de ILUNION TextilCare, la compañía que aglutina más del 80 % de las emisiones del Grupo.

Nuestro Plan de Descarbonización se ha diseñado mediante una **metodología *bottom up*** que ha permitido involucrar directamente a las **empresas con mayor huella de carbono de la organización**, identificando así medidas realistas, accionables y plenamente integradas en la operativa diaria.

Entre las iniciativas que conforman el plan destacan las orientadas a promover una **movilidad más sostenible, mejorar la eficiencia energética e impulsar proyectos de innovación en el ámbito industrial**, todas ellas evaluadas en términos de coste, retorno y reducción de emisiones asociadas. Cada acción cuenta con una partida económica asignada, lo que asegura su viabilidad, facilita la priorización de las medidas con mayor impacto climático y refuerza la coherencia del plan en su conjunto. Además, el plan será revisado externamente con el fin de reforzar el alineamiento con los objetivos estratégicos de sostenibilidad de la compañía.

Por otra parte, **ILUNION Hotels se ha comprometido con la iniciativa SBTi (Science Based Target Initiative)** para reducir sus emisiones **un 42 % en 2030**, participando así en el compromiso de no superar la temperatura del planeta en más de 1,5 ºC. Como parte del Plan de Descarbonización, **ILUNION TextilCare** ha llevado a cabo los trabajos previos para la **instalación de una bomba de calor en la planta de Valencia**, lo que permitirá reducir las emisiones del proceso de lavado de las prendas en **más de un 30 %**.

Medidas de eficiencia energética

Se han llevado a cabo diversas acciones e iniciativas de eficiencia energética en distintas líneas de actividad. **En ILUNION Facility Services se han hecho mejoras en oficinas**, como la sustitución de equipos por otros de mayor eficiencia y la instalación de luminarias LED, entre otras actuaciones. Por su parte, **ILUNION Servicios Industriales Cataluña** ha continuado avanzando en la **renovación de su alumbrado mediante tecnología LED**.

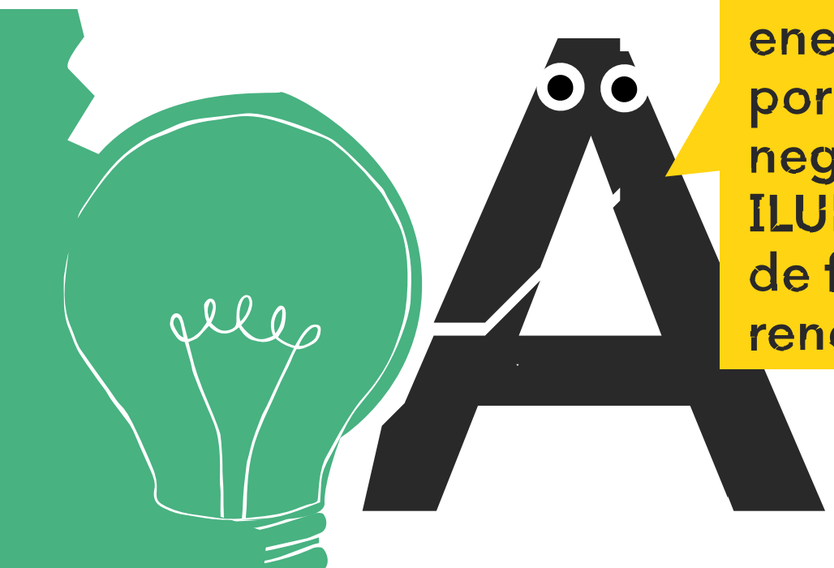
Además, **ILUNION Hotels** ha puesto en marcha varios **proyectos orientados a la mejora del desempeño energético y la reducción de emisiones**, entre los que destacan la implantación de **sistemas de aerotermia y recuperación de calor** en los hoteles Atrium, Mérida Palace y Fuengirola, así como la **instalación de sistemas BMS**, para monitorizar, automatizar y controlar los servicios mecánicos y eléctricos de los edificios, en los hoteles Atrium, Mérida Palace, Islantilla, Bilbao, Romareda, Costa Sal y Valencia 3 y 4. Asimismo, se ha completado la primera fase del **Proyecto "Olivo"**, una iniciativa que permite monitorizar en tiempo real los principales consumos de cada hotel en todos los establecimientos de la cadena. Respecto a la energía renovable, **el 91 % de la energía eléctrica** consumida por diferentes negocios de ILUNION **procede de fuentes de energías renovables**.

Esto ha permitido reducir las emisiones de Alcance 2 en un 81 %, respecto al año anterior. ILUNION cuenta con un plan de despliegue de energía fotovoltaica para autoabastecimiento. De hecho, **el 46 % de los centros de trabajo de la división Hotelera y Hospitalaria cuentan con instalaciones de energía fotovoltaica para autoabastecimiento**.

A lo largo de 2025, ILUNION Reciclados (en su centro de Campo Real), ILUNION VidaSénior (en sus residencias de Solana y Villarrobledo), ILUNION Hotels (en sus hoteles de Calas de Conil y Sancti Petri) e ILUNION Servicios Industriales (en la delegación centro) han puesto en marcha o aumentado la dotación de placas solares fotovoltaicas.

Paneles solares en el centro de Cabanillas de ILUNION Servicios Industriales

El 91 % de la energía consumida por diferentes negocios de ILUNION procede de fuentes renovables



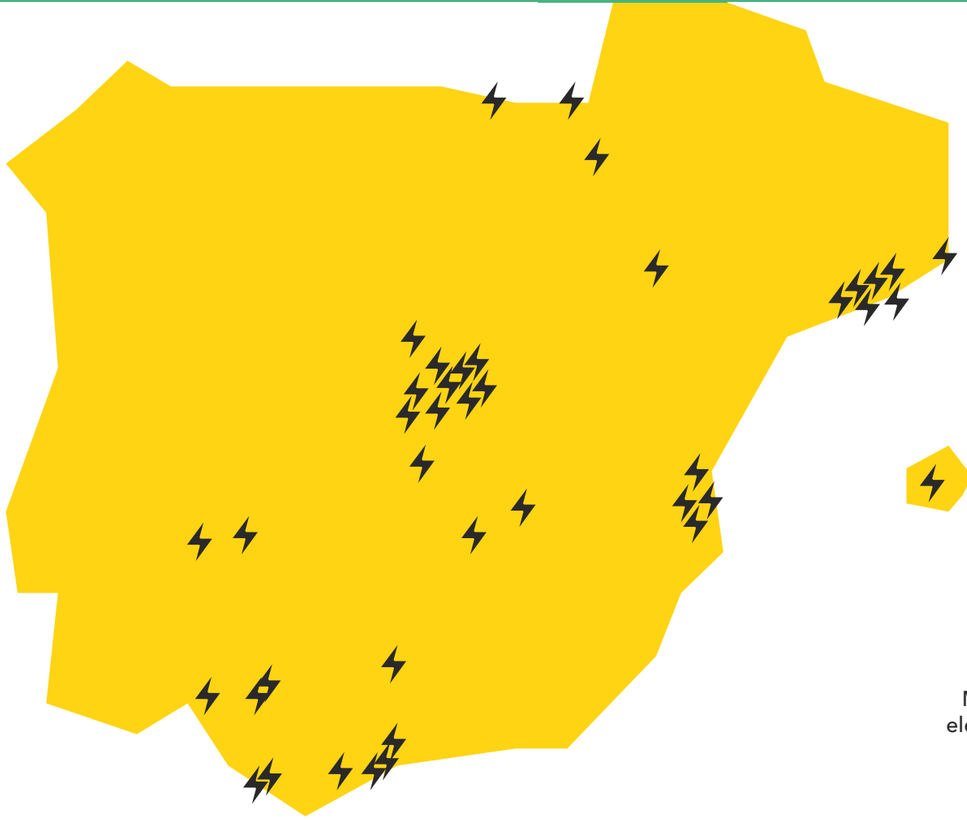
Impulso a la movilidad sostenible

ILUNION aspira a consolidarse como una **compañía referente en movilidad sostenible y accesible**, contribuyendo a impulsar un cambio social y ambiental positivo. En esta línea, durante 2025 se ha continuado avanzando en la implementación del plan de movilidad sostenible de la organización. En el ámbito interno, y además de las medidas ya consolidadas de flexibilidad laboral y teletrabajo, se está trabajando en la adquisición de una **herramienta de coche compartido totalmente accesible**, cuyo proyecto piloto se pondrá en marcha en Torre ILUNION en 2026.

En relación con la flota corporativa, se mantiene la **sustitución progresiva de vehículos por modelos con etiqueta 0 o ECO**, así como por opciones híbridas, reforzando así la transición hacia desplazamientos de menor impacto ambiental. A cierre de 2025, ILUNION cuenta ya con **41 puntos de recarga instalados en distintas localidades del territorio nacional**, lo que le permite ampliar las capacidades necesarias para una movilidad eléctrica cada vez más extendida y eficiente.

Uso responsable del agua

El agua es un recurso natural esencial tanto para el desarrollo de las actividades de ILUNION como para las comunidades en las que opera, y resulta especialmente crítico para algunos de sus negocios. Conscientes de su relevancia, en 2024 se fijó el objetivo de **calcular la huella hídrica de las empresas con mayor consumo de agua**. A cierre de 2025, el dato ha sido de 2.756.820 m³. En este periodo, **ILUNION TextilCare ha impulsado diversas mejoras**, como la sustitución de maquinaria como lavadoras y túneles por opciones más eficientes y la optimización de la planta de tratamiento y reutilización de agua en Sevilla Sur. Como dato destacable, el consumo de agua en la planta de Sevilla Sur se ha reducido un 43 % respecto al año anterior.



Mapa de cargadores eléctricos de ILUNION

Planta de tratamiento y recirculación de agua en Sevilla Sur

Por su parte, **ILUNION Hotels ha llevado a cabo la renovación, sustitución y aislamiento de redes de tuberías para minimizar fugas y pérdidas**, además de instalar sistemas de control y monitorización del consumo. También ha trabajado en la reducción del vaso y las playas de sus piscinas, reforzando así su compromiso con una gestión responsable y eficiente del agua.

El consumo de agua en la lavandería de Sevilla Sur se ha reducido un 43 %

Economía circular y gestión de residuos

ILUNION mantiene un firme compromiso con la economía circular como base de un modelo económico sostenible que busca alargar la vida útil de los productos, reducir el consumo de recursos y minimizar la generación de residuos. La diversidad de actividades del Grupo se refleja en la variedad de materias primas que emplean sus distintas empresas, lo que ha impulsado la adopción de iniciativas específicas para optimizar su uso y avanzar hacia un consumo más responsable.

En este sentido, **ILUNION TextilCare ha logrado una reducción del 82 % en el consumo de plástico** en los últimos tres años **y ha valorizado 887 toneladas de material textil** en 2025, transformándolas en absorbentes destinados a la industria, con lo que demuestra su apuesta por la reutilización y la innovación circular. Por su parte, **ILUNION Retail** ha seguido promoviendo entre sus clientes el uso del ticket digital como alternativa sostenible al ticket en papel, favoreciendo la reducción de residuos desde el propio punto de venta.

En paralelo, ILUNION ha avanzado de manera significativa en la gestión circular de los residuos generados en su actividad. El impulso a la digitalización es uno de los pilares de este progreso: **ILUNION TextilCare** ha continuado empleando su **software de gestión de residuos; ILUNION Hotels cuenta ya con 32 centros operando con un sistema digitalizado, e ILUNION IT Services ha desarrollado internamente una plataforma propia para este fin**. Estas herramientas se complementan con las ya existentes en el área de **Economía Circular**, creando un ecosistema digital más eficiente y trazable.

Almacén de residuos para su clasificación en ILUNION Economía Circular

Por su parte, ILUNION TextilCare ha puesto en marcha **sus dos primeras ecoáreas en los centros de Sevilla Sur y Almería**, espacios específicamente diseñados para la correcta separación y almacenamiento de residuos.

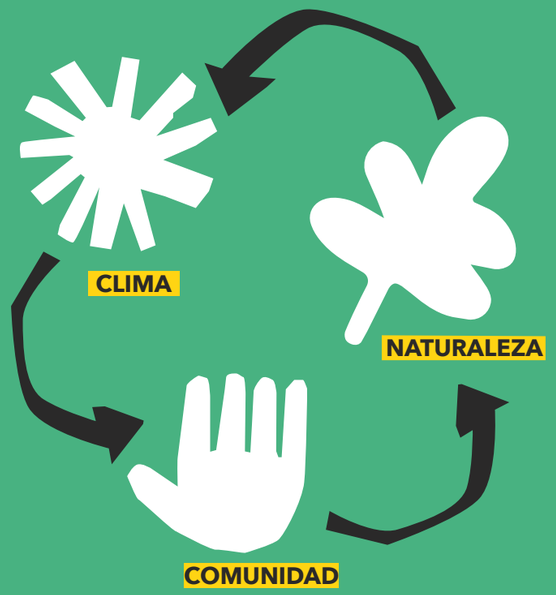
En **ILUNION Hotels**, la innovación ha tenido también un papel destacado. **El Hotel Atrium ha incorporado un biodigestor que ha permitido transformar 18.664 kg de residuo orgánico en agua gris**, evitando su gestión como residuo convencional y cerrando el ciclo dentro del propio establecimiento.

Biodigestor implementado en ILUNION Hotels

Asimismo, gracias a la alianza de **ILUNION Hotels e ILUNION Retail con Too Good To Go, se han recuperado 9.401 *packs* de alimentos durante 2025**, contribuyendo de manera directa a la lucha contra el desperdicio alimentario. En el ámbito sociosanitario, **ILUNION VidaSénior** ha consolidado su compromiso con la sostenibilidad mediante una alianza que ha permitido certificar el servicio de restauración de la Residencia y Centro de Día ILUNION Parla con el **Certificado de Conformidad Restaurante Sostenible**, incorporando criterios ambientales también en el ámbito de los cuidados.

Biodiversidad

ILUNION asume de manera proactiva el impulso de un **modelo de gestión ambientalmente responsable**, integrando en su estrategia corporativa **el compromiso con el clima, la biodiversidad, el valor de los recursos naturales y los servicios ecosistémicos**. Este enfoque se concreta en los territorios donde la organización está presente, actuando allí donde genera impacto y contribuyendo de forma positiva tanto a las personas como a los ecosistemas que forman parte de su actividad.



En esta línea, el proyecto **"Capital Natural: el valor de la naturaleza"** avanza en la identificación, medición y gestión de los impactos y dependencias que nuestras operaciones tienen sobre el entorno natural, con el fin de reforzar la conservación y el uso responsable de los recursos. A lo largo de 2026, ILUNION seguirá impulsando iniciativas orientadas a **la restauración ecológica, la protección de especies y la puesta en valor de los servicios ecosistémicos**, consolidando así una visión ambiental integrada y orientada al largo plazo.

Nuestro compromiso verificado

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental, disponemos de diferentes certificaciones ambientales:

ISO 14001:2015

El 74 % de las sociedades de ILUNION cuentan con un sistema de gestión ambiental certificado bajo esta norma.

EMAS (Eco-Management and Audit Scheme)

Las plantas de reciclaje de residuos RAEE, así como una planta de lavandería industrial, disponen de este certificado.

Q-Sostenible

Todos nuestros hoteles con más de un año de antigüedad cuentan con esta certificación.

BREEAM

Todos los hoteles cuentan con el método de evaluación y certificación de la sostenibilidad en la edificación.

BCorp

ILUNION Hotels superó en 2024 la evaluación con una puntuación de 141,2, lo que le ha permitido entrar a formar parte de la Comunidad B Corp y reforzar su compromiso con el bienestar ambiental, social y económico, demostrando que es un modelo de negocio rentable y con impacto positivo.

Compromiso Social

Ejes de la estrategia de Compromiso Social:

1. Personas
2. Comunidad
3. Sociedad

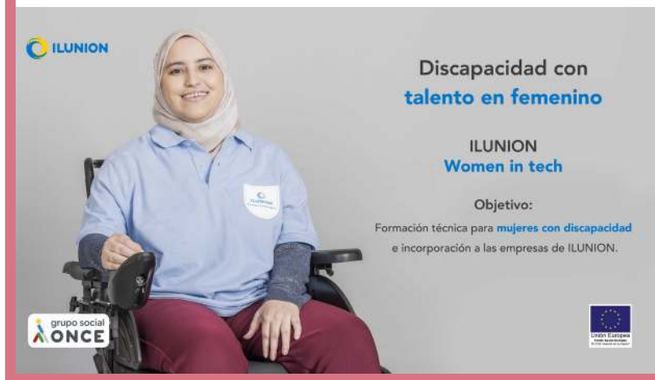
Personas

En ILUNION, las personas somos el centro de todo lo que hacemos y el fundamento de nuestro modelo empresarial. Por eso, durante 2025 impulsamos diversas iniciativas para seguir fortaleciendo una cultura organizativa que entiende la diversidad, la igualdad y la inclusión como valores esenciales y motores de nuestro avance.

Promoción del talento femenino con discapacidad

ILUNION desarrolla acciones orientadas a **reforzar la presencia y el desarrollo profesional de mujeres con discapacidad en ámbitos tradicionalmente masculinizados**, en puestos de cualificación técnica y en funciones de liderazgo. Entre estas acciones destaca **"ILUNION Es para ti"**, un proyecto cuyo objetivo es incrementar la participación de mujeres con discapacidad en áreas operativas y productivas. Gracias a esta iniciativa, a lo largo de 2025 un total de 55 trabajadoras (28 de ellas con discapacidad) han asumido nuevas funciones en posiciones masculinizadas, mientras que 863 mujeres han sido contratadas en estos entornos, incluyendo 172 con discapacidad.

En el ámbito tecnológico, el proyecto **"ILUNION Women in Tech"** se orienta a **incorporar, formar y proyectar a mujeres con discapacidad en puestos técnicos y áreas TIC**, favoreciendo su acceso a oportunidades vinculadas a la digitalización, el soporte o el análisis de datos. Durante 2025, seis trabajadoras (cinco de ellas con discapacidad) han asumido funciones con mayor contenido tecnológico, y se han incorporado 21 mujeres (14 con discapacidad) en roles de cualificación técnica. Asimismo, 381 mujeres han recibido formación tecnológica, de las cuales 78 tienen discapacidad.



Cartel del proyecto "ILUNION Women in Tech"

Las personas, parte central de nuestro modelo empresarial

El compromiso con el desarrollo profesional femenino se extiende también al liderazgo a través del **proyecto "Mujer EnRed"**, creado para **visibilizar y fortalecer las competencias de mujeres que gestionan equipos**, a menudo numerosos, pero que aún no ocupan posiciones directivas. El programa busca consolidar un estilo de liderazgo común en ILUNION y alinear los Planes de Igualdad. En 2025, han participado 12 mujeres, fortaleciendo su preparación para futuras responsabilidades.

A estas iniciativas se suma el programa **"+Mujeres"**, que **impulsa nuevos proyectos de atracción del talento femenino con discapacidad**. Entre ellos se encuentra "**Con vosotras sumamos más**", destinado a **incorporar mujeres con discapacidad intelectual** mediante procesos adaptados y acompañamiento personalizado, en cuyo marco se han contratado 62 mujeres. Por otro lado, **"Hilo a hilo construimos futuro"** se orienta a la **incorporación de mujeres con discapacidad como costureras en el sector textil**, y ha logrado la contratación de cuatro mujeres. Además, el proyecto **"Mujer rural"** promueve la **empleabilidad en entornos rurales, donde persisten mayores brechas de género**, y ha permitido contratar a 48 mujeres con discapacidad. Finalmente, **"Conectando valor"** se basa en jornadas de **entrevistas rápidas que facilitan procesos ágiles de selección y la ampliación de oportunidades laborales para mujeres con discapacidad** en distintos negocios del Grupo.

Cuidado integral de la salud física y mental

ILUNION desarrolla un enfoque integral de cuidado de la salud física y mental que sitúa en el bienestar de las personas. Este compromiso se articula a través de diferentes iniciativas que promueven estilos de vida saludables, potencian la prevención y proporcionan apoyo especializado cuando es necesario. En este marco, el **proyecto "Vida Saludable"** impulsa la implantación de una cultura organizativa orientada al bienestar, con el objetivo de **mejorar la salud física y emocional de las personas**, potenciar su motivación y reducir la accidentabilidad, las enfermedades y el absentismo laboral. Este proyecto combina medidas como **servicios médicos, de fisioterapia y nutrición, recursos deportivos y la participación en carreras solidarias, con acciones de sensibilización y educación en hábitos saludables**. Entre ellas destaca la Semana de la Salud, un evento anual que promueve la adopción de rutinas de ejercicio, una alimentación equilibrada y el cuidado emocional, reforzando el compromiso personal y colectivo con el bienestar.

Personas de ILUNION durante uno de los talleres impartidos durante la Semana de la Salud

En paralelo, ILUNION avanza en la protección de la salud mental a través del **proyecto "CONmente"**, una iniciativa diseñada para desarrollar un modelo de gestión que integre la prevención, el apoyo y el acompañamiento en esta materia. Durante 2025 se ha puesto en marcha **un ambicioso programa formativo dirigido a responsables de equipos, con el fin de capacitarles en la identificación temprana, prevención y abordaje de situaciones relacionadas con la salud mental**. Dentro de este programa destacan los cursos de primeros auxilios en salud mental, los procesos de reincorporación tras bajas prolongadas, la comunicación asertiva y la gestión de equipos diversos.

Complementando esta estrategia, **el Programa de Ayuda al Empleado (PAE) ofrece un servicio de asesoramiento psicológico personalizado, disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana a través de la plataforma multicanal ForHealthHub**. Este servicio, prestado por psicólogos sanitarios, proporciona además campañas psicoeducativas y talleres que refuerzan la sensibilización y el acompañamiento continuado. En 2025, el PAE registró más de 1.500 participaciones entre solicitudes de apoyo y acciones formativas.

Por otra parte, **a través del proyecto "DiscWork" prestamos apoyo a personas con discapacidad que tengan una situación de dependencia** y necesiten ayuda en actividades básicas en el entorno laboral (quitarse/ponerse el abrigo, acompañamiento al baño, asistencia en el servicio de comida, etc.). En 2025, han hecho uso de este servicio 14 personas.

38,1 %	Personas con discapacidad en plantilla
49,9 %	Mujeres en plantilla
60,4 %	Personas de entre 45 y 64 años
230	N.° mujeres víctimas de violencia de género
6.633	Personas de colectivos de difícil inserción

Fomento del talento joven

Con el fin de promover el fomento del empleo, **ILUNION establece convenios con universidades y centros de estudios** de todos los niveles académicos. Para ILUNION, el impulso del talento joven es clave para construir una sociedad más justa e inclusiva.

A través de dichos convenios, facilitamos que los estudiantes, **especialmente aquellos con discapacidad, puedan conocernos y desarrollar prácticas profesionales en nuestras empresas**, favoreciendo su crecimiento personal, su desarrollo profesional y su futura empleabilidad.

Comunidad

En ILUNION, entendemos la comunidad como un conjunto de personas y agentes que comparten valores e intereses comunes más allá de un vínculo únicamente geográfico. Implica **una relación activa y bidireccional con el entorno, basada en el conocimiento de la realidad local, el sentimiento de pertenencia y la cocreación de soluciones que generen impacto social positivo**. Ser parte de la comunidad supone inspirarla y transformarla, ejerciendo un rol de referencia que fomente la inclusión, la sostenibilidad y el bienestar colectivo.

Proyecto "Comunidad"

El proyecto "Comunidad" busca reforzar nuestra presencia en el territorio, fomentar la inclusión y tender puentes entre nuestras empresas y las realidades locales. Con esta propuesta queremos dar un paso más allá de nuestra reconocida aportación en materia de empleo y diversidad, **construyendo relaciones sólidas con organizaciones sociales, administraciones públicas y ciudadanos**, desde un enfoque colaborativo.

Durante el año 2025, el proyecto se ha puesto en marcha en cuatro comunidades: **Comunidad de Madrid, Castilla y León (Valladolid, Segovia y León), Comunidad Valenciana (Valencia) y Extremadura (Badajoz)**, y se han desplegado de forma transversal los ejes de talento, movilidad, colaboración interempresas, visibilidad y posicionamiento, e impacto social y ambiental.

Community Days

Con el objetivo de presentar el **proyecto "Comunidad"** y avanzar en la creación de alianzas locales, **ILUNION impulsó la celebración de cuatro Community Days**, uno en cada uno de los territorios donde se inició el despliegue del proyecto. Estas jornadas se diseñaron como **espacios de diálogo y escucha activa, orientados a reforzar la vinculación con el entorno y a promover la colaboración** como palanca de impacto social. Este enfoque permitió identificar oportunidades de colaboración, contribuyendo de manera conjunta a la transformación positiva de los territorios.

Las sesiones se celebraron durante el mes de noviembre en distintos centros de ILUNION representativos de su actividad y presencia territorial: **los hoteles ILUNION Aqua 4, en Valencia, e ILUNION Las Lomas, en Badajoz; la planta de ILUNION Reciclados en La Bañeza (León), y ILUNION TextilCare en Vallecas (Madrid).** Estos espacios permitieron acercar la actividad de la compañía a la realidad local y visibilizar su compromiso con el desarrollo sostenible de las comunidades en las que opera.

En cada Community Day **participaron diversos grupos de interés locales**, entre ellos vecinos y vecinas del entorno, asociaciones y entidades sociales, centros educativos, universidades, ayuntamientos, proveedores locales y organizaciones del tercer sector. Se contó tanto con **actores con los que ILUNION mantiene una relación consolidada como con otros que iniciaron su primer contacto durante estos encuentros**, ampliando así la red de colaboración e impacto social en cada territorio.

Voluntariado

La gestión del voluntariado en ILUNION se articula a través de nuestra **plataforma de voluntariado corporativo**, un espacio que facilita que cualquier persona de la organización pueda sumarse como voluntaria y vivir una experiencia de participación integral. Desde este portal, **cada persona puede descubrir iniciativas, inscribirse y seguir de cerca su contribución**, convirtiendo la solidaridad en un compromiso accesible, sencillo y profundamente significativo.

El Programa de Voluntariado Corporativo de ILUNION ha dado un paso decisivo en 2025, consolidando su expansión con una comunidad de **526 personas voluntarias, de las cuales casi la mitad son personas con discapacidad**. Esta diversidad refuerza la esencia del proyecto: construir un voluntariado inclusivo que impulsa el cambio social desde el ejemplo.

Ana M.ª López de San Román explica el proyecto Comunidad a los asistentes del Community Day de Valencia

Beneficiarios recogiendo ropa donada en la planta de Vallecas

A lo largo del año, se han llevado a cabo **279 participaciones** en distintas iniciativas, que han sumado más de **880 horas** de dedicación directa y han contribuido a mejorar la vida de **más de 2.850 personas**. Entre las acciones más emblemáticas destacan la **"Entrega de Desayunos" con Mensajeros de la Paz**, en la que se han implicado varios comités de dirección de nuestras empresas, y el **"Plogging en la Casa de Campo" junto con la Fundación Capacis**, una actividad que combina sostenibilidad, salud y compromiso social.

Entrega de desayunos en la iglesia de San Antón de Madrid con Mensajeros de la Paz

Se suman también experiencias de voluntariado significativas, como **"Conectando generaciones, tecnología con tod@s incluid@s"**, desarrollada gracias a la alianza entre **ILUNION VidaSénior e ILUNION IT Services**. Una iniciativa destinada a acompañar a personas mayores y reducir la brecha digital, fortaleciendo su autonomía y conexión con el entorno. Y, de manera especial, **el proyecto "WeCare" de ILUNION TextilCare**, impulsado junto con **El Corte Inglés y Mensajeros de la Paz**, que transforma la planta de Vallecas en un espacio de apoyo integral. Allí, las personas en situación de vulnerabilidad encuentran acceso a servicios básicos de higiene y ropa, así como acompañamiento y orientación laboral que abren caminos reales hacia su inserción social y profesional.

Voluntarios de ILUNION IT Services con usuarios de la residencia de ILUNION VidaSénior de Parla

El 5 de diciembre de 2025, Día Internacional de los Voluntarios, celebramos el **primer aniversario de nuestro Programa de Voluntariado Corporativo**. Fue una jornada cargada de emoción y propósito, en la que compartimos discursos de agradecimiento, testimonios inspiradores y las líneas estratégicas que guiarán el crecimiento del programa en el próximo año. Durante la celebración, destacó especialmente el **papel esencial de las personas embajadoras del voluntariado en nuestras compañías** y de cada una de las personas voluntarias que, con su compromiso, ayudan a construir una sociedad más inclusiva.

Conoce la experiencia de nuestros voluntarios

Sociedad

Para ILUNION, la sociedad es un espacio compartido con personas con las que mantenemos un compromiso basado en la inclusión, el respeto y la igualdad de oportunidades. A través de nuestra actividad empresarial, impulsamos la diversidad y promovemos la inclusión social para contribuir al desarrollo de una sociedad más equitativa, humana y sostenible.

La teoría del cambio en ILUNION

La teoría del cambio es una **metodología para la planificación, la participación y la evaluación que se utiliza para promover el cambio social**, estableciendo el recorrido desde la situación inicial hasta el objetivo final y describiendo los resultados intermedios necesarios para alcanzar ese objetivo y las actividades que impulsarán esos resultados. De esta forma, se puede **alinear el propósito corporativo y la estrategia de sostenibilidad con la gestión del impacto social**.

A partir de los retos priorizados, se definen ámbitos de actuación orientados a cada negocio y a los resultados esperados. Este enfoque se refleja, por ejemplo, en la creación de empleo inclusivo y en el desarrollo de capacidades, y se despliega en empresas del Grupo como **ILUNION Hoteles, ILUNION TextilCare, ILUNION Contact Center BPO e ILUNION Facility Services**, integrando criterios de inclusión y accesibilidad en su propuesta de valor y en sus operaciones.

La implementación se apoya en **indicadores de seguimiento y evaluación que permiten monitorizar avances y reforzar la rendición de cuentas**, con métricas vinculadas al empleo inclusivo, la mejora de situaciones de vulnerabilidad, la formación y la satisfacción en materia de inclusión, accesibilidad y calidad del servicio. Además, **se utilizan metodologías de medición de impacto social para orientar las decisiones y llevar a cabo una mejora continua**. De forma complementaria, se impulsan iniciativas especializadas, como las de **"ILUNION Accesibilidad"**, para reducir barreras, y se promueven alianzas y acción social en los territorios donde operamos, reforzando la coherencia entre actividad, resultados e impacto.

Medición del impacto social

En los últimos años, ILUNION ha ido reforzando su enfoque de medición del impacto como parte de su crecimiento y de su propósito de transformación social, avanzando de forma gradual desde un relato principalmente cualitativo hacia una gestión cada vez más apoyada en datos. En este camino, se ha puesto en marcha un **Cuadro de Mando de ODS**, una herramienta interna que integra KPI, metas y benchmarks. De manera complementaria, en 2024 ILUNION dio un paso más al incorporarse a CODESPA e iniciar la medición y verificación de su impacto social a través de Prosper4All, una herramienta innovadora para **medir y gestionar el impacto de las empresas, evaluando su desempeño social a lo largo de la cadena de valor y reforzando su estrategia ESG**.

Su presentación oficial tuvo lugar el 27 de febrero de 2025 durante el evento **"Medir la S: un reto con solución"**, organizado por CODESPA y el Observatorio Empresarial para el Crecimiento Inclusivo, en el que participó ILUNION como empresa pionera en el uso de la herramienta, lo que le llevó a obtener el **distintivo Socially Commited**, que reconoce su liderazgo en impacto social y crecimiento inclusivo.

Evento de presentación de Prosper4ALL en Madrid

Descubre la teoría del cambio

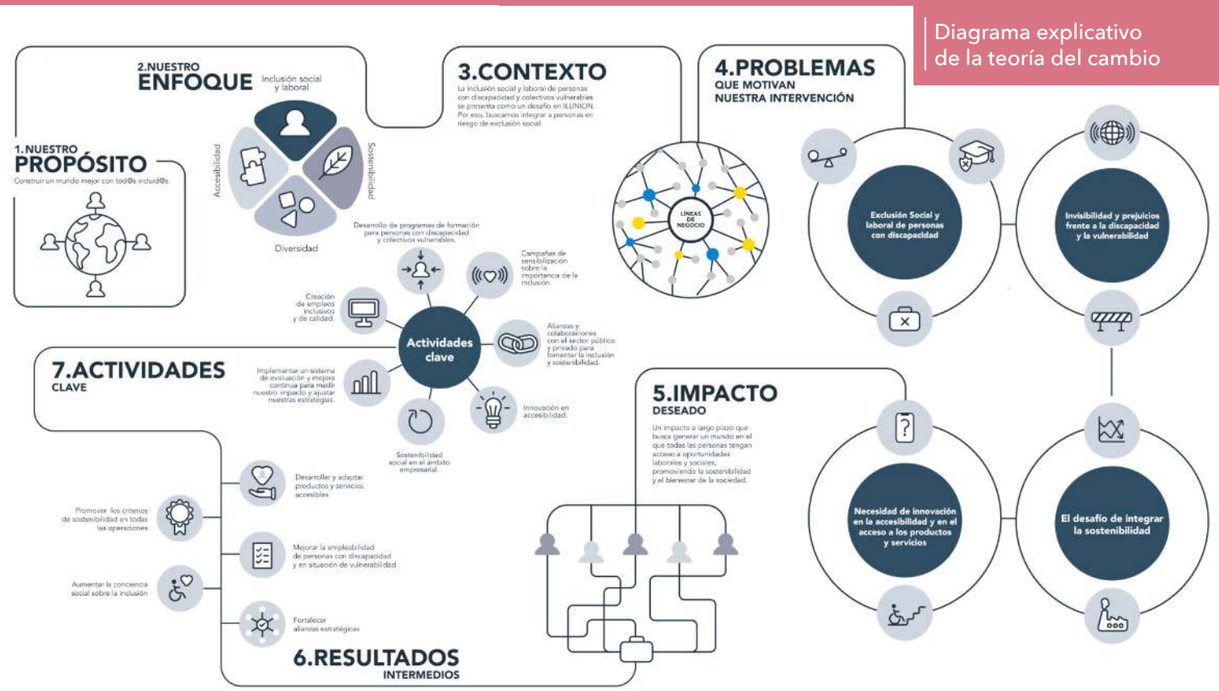


Diagrama explicativo de la teoría del cambio

Acción social

La acción social en ILUNION impulsa, canaliza, y desarrolla las iniciativas solidarias de nuestras personas con una finalidad social. Comprende todas aquellas actividades voluntarias en las que participan las empresas de ILUNION y que generan un impacto positivo en la sociedad. Estas acciones altruistas movilizan recursos humanos, tecnológicos, económicos y materiales para apoyar a colectivos vulnerables en situaciones de crisis humanitarias, emergencias de salud pública o proyectos que requieren la fuerza de la solidaridad para transformar realidades.

Durante 2025 se han llevado a cabo **226 acciones sociales con un valor económico total de 255.116 €, en las que han participado 7.120 personas y que han tenido impacto en 30.500 beneficiarios**.

Las distintas líneas de negocio han desarrollado iniciativas sociales de gran impacto que reflejan el compromiso del Grupo con las comunidades. Entre ellas destacan “Sonrisas de ILUSIÓN” de ILUNION Facility Services, la “Donación de mantas” de ILUNION Hotels, “Plantamos Vida” de ILUNION VidaSénior y “Donaciones DANA Valencia” de ILUNION TextilCare, que ayudó a personas afectadas por el temporal.

Cartel anunciando la acción "Sonrisas de ILUSIÓN"

Un año más, ILUNION ha participado en la **campaña solidaria de entrega de regalos navideños** junto a la ONG **Reyes Magos de Verdad**, **Madrid, Comunidad Valenciana y Granada**. En 2025, esta iniciativa se ha ampliado a las regiones integradas en el proyecto "Comunidad", en las provincias de **León, Segovia, Valladolid y Badajoz**, en colaboración con **Cruz Roja**. Entre ambas campañas se han entregado un total de **248 regalos a niños, personas mayores y personas en situación de vulnerabilidad**.

Como en años anteriores, hemos seguido colaborando con el programa “Gracias a Ti”, una **iniciativa solidaria** que persigue la **financiación de proyectos sociales a través de pequeñas aportaciones de los empleados**, quienes deciden dedicar una parte de su sueldo, o el redondeo de su nómina, a apoyar programas promovidos por ONG y entidades sin ánimo de lucro, que ellos mismos proponen y votan. Por su parte, y en su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa, el **Grupo Social ONCE aporta la misma cantidad** recaudada entre los trabajadores, doblando de esta manera la donación total. En el año 2025, las entidades ganadoras han sido Cris contra el Cáncer, Menudos Corazones y Saca la Lengua a la ELA.

Acto de entrega de cheques del programa Gracias a ti

Compromiso con la Accesibilidad 360°

ILUNION se ha convertido en la **primera empresa en obtener la certificación “Compromiso con la Accesibilidad 360°”**, otorgada por AENOR, un distintivo que reconoce la integración de la accesibilidad tanto en la relación con clientes como en la gestión interna de la plantilla. La certificación avala que ILUNION integra la accesibilidad en su planificación estratégica y modelo de gobernanza, garantizando decisiones y operaciones alineadas con este enfoque.

Rafael García Meiro entrega el sello “Compromiso con la Accesibilidad 360°” de AENOR a ILUNION

Buen Gobierno

El Buen Gobierno corporativo en ILUNION se fundamenta en los principios de **legalidad, voluntariedad y transparencia**, y se extiende a todas las empresas del Grupo y a sus grupos de interés. Nuestra exposición "ILUNION Sustainability Way: El camino de transformación de la 'S'" explica de forma didáctica cómo entendemos el Buen Gobierno en ILUNION.
La gobernanza es, como dice nuestra letra 'S', **la forma en la que se organizan todas nuestras acciones transformadoras**.
En este marco, la 'G' de Gobernanza se presenta como una letra robusta y bien estructurada, con líneas firmes que transmiten orden y claridad.

El cambio real necesita un "cómo" robusto

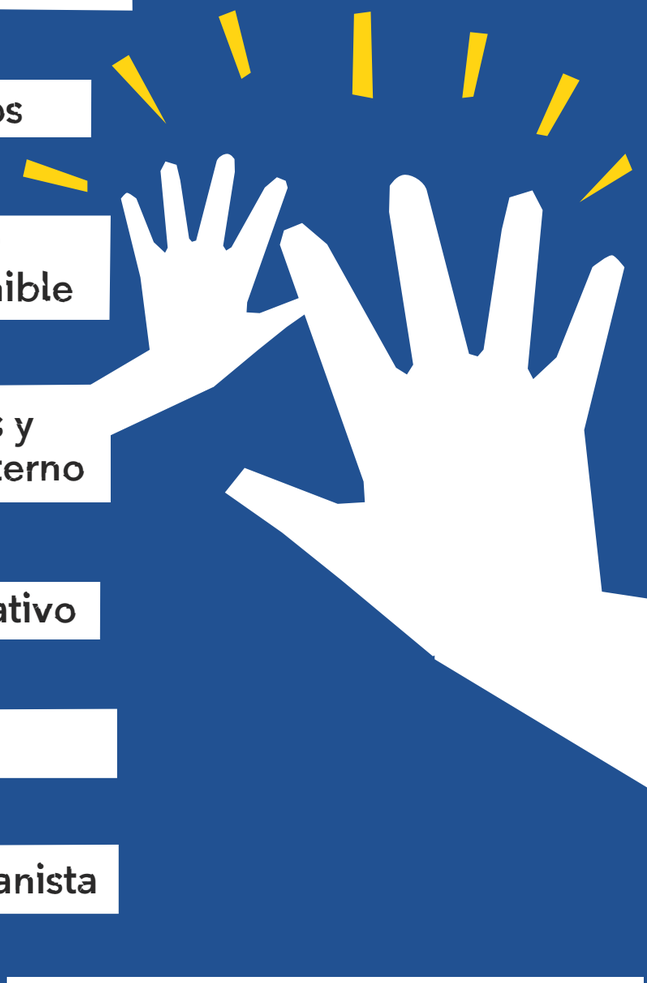
La Gobernanza define el "cómo" de nuestra acción empresarial. Garantiza que cada esfuerzo y cada recurso se utilicen de manera transparente, eficiente y responsable. Establece las estructuras internas necesarias para medir el impacto, asegurar la participación y tomar decisiones que generen valor tanto para las personas como para el entorno. En ILUNION, los proyectos de sostenibilidad no son fruto del azar, sino de una planificación cuidadosa y una gestión orquestada por 'G' y su equipo.

Obra de arte *La brújula "G" y el impacto medible* de La Casa de Carlota

Descubre la historia de la 'G' de Gobernanza

Ejes de Buen Gobierno:

1. Modelo relación con los grupos de interés
2. Derechos humanos
3. Cadena de valor responsable y sostenible
4. Gestión de riesgos y sistema de control interno
5. Cumplimiento normativo
6. Alianzas
7. Ética y liderazgo humanista



Modelo de relación con los grupos de interés

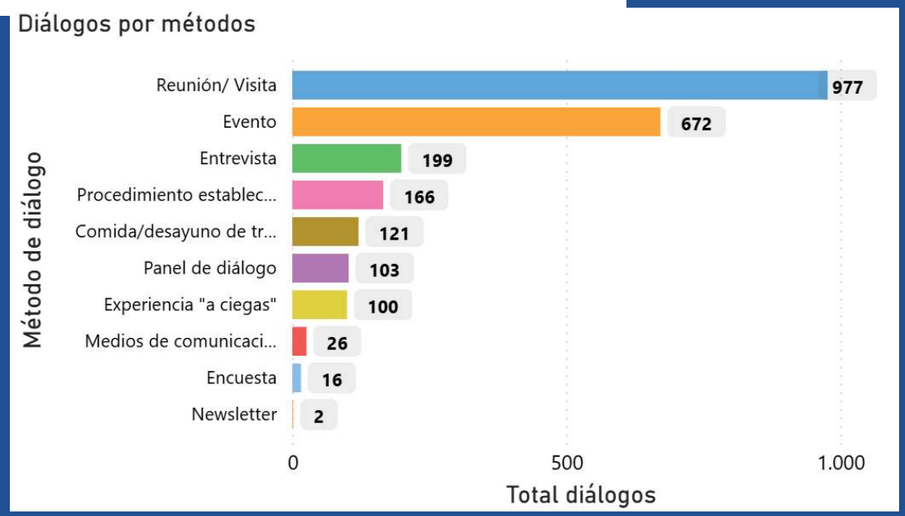
En 2025, ILUNION ha seguido avanzando en el modelo de relación y diálogo mediante la **actualización de la política de relación con los grupos de interés**. Esta política define un procedimiento y reafirma el compromiso de establecer relaciones a largo plazo basadas en la confianza y el diálogo. Este modelo se compone de **tres procedimientos esenciales**:

1. El análisis de doble materialidad se lleva a cabo cada dos años conforme a las directrices de la normativa europea (EFRAG/CSRD).
En ILUNION, este proceso se apoya en una herramienta específica de identificación y puntuación de riesgos, impactos y oportunidades (IRO), que permite sistematizar la evaluación, garantizar la trazabilidad y obtener una matriz consolidada alineada con los requisitos de la CSRD/ESRS.
El análisis se volverá a llevar a cabo en 2026 e integrará la consulta a los principales grupos de interés para identificar los asuntos más relevantes de la compañía.

2. El procedimiento de diálogo anual recoge la percepción de los distintos grupos de interés a través de encuestas y paneles de diálogo. Incluye clientes, proveedores, empleados, accionista y sociedad.

3. El modelo de escucha continua y descentralizada se desarrolla en la interrelación de cada una de las empresas ILUNION con sus grupos de interés.

Para gestionar este completo modelo de escucha, se ha desarrollado, internamente, la aplicación **Stakeholders APP**, que permite registrar y **seguir los temas relevantes en la relación con los principales grupos de interés**.
La plataforma facilita también el registro de iniciativas de acción social, premios y reconocimientos y la participación en foros y eventos externos. Además, se registran las alianzas suscritas tanto en el ámbito del Grupo como de las compañías, lo que permite extraer la información en cuadros de mando por las diferentes categorías de información.



Nº de Diálogos
2.382

Nº Participantes
90.419

Datos de diálogos desarrollados con todos nuestros *stakeholders* y todas las compañías en 2025

Derechos Humanos

Para ILUNION, los Derechos Humanos son **normas universales que representan la base moral para implementar nuestra estrategia a largo plazo**. El respeto a la dignidad de todas las personas y de los derechos que les son inherentes constituye un requisito indispensable de actuación, que en ILUNION, se vincula a nuestro compromiso de trabajar hacia una sociedad más inclusiva para todos.

Nuestro proyecto **"#ILUNION4HumanRights"** representa el compromiso público de ILUNION que se enmarca en nuestra **política de derechos humanos y se alinea con el Código Ético de Conducta del Grupo ILUNION**.

La política de derechos humanos de ILUNION, aprobada en noviembre de 2023, establece un sistema de diligencia debida para detectar, prevenir, mitigar, eliminar y reparar efectos adversos en nuestras actividades y la relación con nuestra cadena de valor, así como en los procesos de adquisición y operaciones de inversión, desinversión y de gestión de riesgos. Mantenemos nuestro compromiso con **la sensibilización y la formación en materia de Derechos Humanos**, consolidando esta línea como un pilar esencial de su cultura ética y responsable.

#ILUNION4HumanRights

Nuestras empresas avanzan para dar respuesta a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general. **ILUNION VidaSénior impulsa el proyecto "+Ethicos"**, para fortalecer una atención ética y centrada en la persona, integrando la Declaración Universal de los Derechos Humanos en el análisis de casos y reforzando la formación de los profesionales. Además, **colabora con HelpAge International España para promover el bienestar, la autonomía y la participación social de las personas mayores**. Desde **ILUNION Hotels** se ha trabajado para incluir cláusulas de derechos humanos en los contratos con proveedores y se ha elaborado un protocolo interno que aborda la trata de personas y que se implantará en todos los hoteles durante 2026.

En 2024, en **ILUNION TextilCare se inició un proyecto cuyo objetivo es la identificación de los principales riesgos e impactos en Derechos Humanos**.
Un proceso que ha culminado con la elaboración de un exhaustivo análisis y un plan de acción de debida diligencia en materia de derechos humanos para mitigar, prevenir y seguir los principales riesgos identificados.

El principal fruto de este trabajo es el **proyecto "Human Care"**, que trata de unir y mejorar la experiencia y el cuidado de nuestros empleados. Una de las primeras decisiones tomadas a consecuencia de este proyecto fue el pago de una gratificación económica a nuestros trabajadores. **5.000 trabajadores, un 80 % del total, recibieron una gratificación que tuvo un impacto en la cuenta de resultados de 1,5 millones de euros**.

Cristobal Cuevas, director general de ILUNION VidaSénior, y Alberto Infante, secretario de HelpAge International España

Cadena de valor responsable y sostenible

ILUNION está desplegando su modelo de homologación y gestión de proveedores a través de la **herramienta de gestión de riesgos GoSupply, aplicando criterios de seguridad financiera, operacionales, de prevención de riesgos y calidad, de *compliance*, sostenibilidad ASG y ciberseguridad**. Este enfoque se completa con un modelo de relación con proveedores orientado a generar un impacto social positivo, que se refuerza mediante paneles anuales de diálogo para compartir expectativas y necesidades.

Los proveedores se clasifican en cuatro niveles de homologación: **Crítico, Estratégico, Básico y Elementary**, lo que permite una gestión proporcional del riesgo. El proceso de homologación se apoya en su integración con el **módulo de Proveedores de SAP ARIBA (SLP)**, que automatiza las validaciones mediante reglas lógicas definidas por ILUNION.

En 2025 se ha completado la implantación del sistema, centralizando el 100 % de las altas de proveedores en SAP ARIBA como canal corporativo único, lo que mejora la eficiencia, facilita el análisis previo y promueve un uso racional de la base de proveedores homologados.

De forma complementaria, **ILUNION ha puesto a disposición de sus proveedores un portal específico que centraliza documentación y recursos clave**, como el Código de Conducta de Proveedores, la Política de Compras Responsable y Sostenible y diferentes guías y manuales operativos. Asimismo, las compras que superan determinados umbrales económicos se gestionan a través de plataformas corporativas de licitación, garantizando la trazabilidad, la transparencia y la equidad en los procesos de contratación.

Detalle del cuadro de mando de la herramienta GoSupply

Gestión de riesgos y sistema de control interno

La gestión de riesgos forma parte de la estrategia de ILUNION y se coordina desde **el Comité de Riesgos y desde el Área de Auditoría Interna**. ILUNION dispone de un **sistema de gestión integral de riesgos (SIGR o ERM)**, diseñado para identificar eventos potenciales que le puedan afectar, gestionar sus riesgos y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de objetivos.

Dicho sistema cuenta con **una política que está alineada con los principales estándares en materia de gestión de riesgos**, en particular con los establecidos en la ISO 31000.

La política de gestión de riesgos de ILUNION viene determinada por la situación de los mercados en los que operan sus diferentes ramas de actividad. **Los riesgos identificados por ILUNION se engloban dentro de una clasificación o categoría de riesgos**, que están recogidos bajo una taxonomía específica:

- Estratégicos
- Financieros
- Operacionales
- Cumplimiento
- Sostenibilidad

La evaluación de cada riesgo tiene en cuenta el posible impacto económico, operativo y reputacional, así como la probabilidad histórica pasada y prevista. **El sistema integrado de gestión de riesgos de ILUNION está reforzado por otros sistemas paralelos** que se han ido incorporando secuencialmente:

- Oficina técnica de ciberseguridad, Sistemas de gestión de riesgos tecnológicos
- Sistema de gestión de riesgos penales: Compliance Penal
- Sistema de gestión de riesgos tributarios: Compliance Tributario
- Sistema de gestión de riesgos de Sostenibilidad
- Sistemas de gestión de riesgos propios de las actividades de negocio (ILUNION Hotels e ILUNION TextilCare)
- Otros sistemas de gestión de riesgos incluidos dentro de los sistemas de gestión de las certificaciones de calidad

Estos sistemas cuentan con **elementos propios de control, metodologías y revisiones periódicas** en línea con el sistema general. Todo ello permite gestionar con autonomía, y mediante un soporte técnico experto en cada materia, los diferentes riesgos.

Por otro lado, **en 2025, ILUNION ha reforzado de forma notable su Sistema de Control Interno, ampliándolo más allá del ámbito financiero para integrar la información de sostenibilidad**. Esta evolución responde tanto al crecimiento y complejidad del Grupo como a las nuevas exigencias regulatorias en materia de información no financiera, especialmente derivadas de la CSRD y los estándares ESRS.

El objetivo es **contar con un marco sólido y homogéneo** que garantice la fiabilidad, la coherencia, la comparabilidad y la trazabilidad de la información financiera y ESG reportada.

Por ello, el **área financiera de ILUNION ha reforzado los procesos de control de la información económico financiera**, definiendo criterios homogéneos de consolidación, asegurando la calidad de los datos clave y alineando estos procesos con los **comités de Auditoría, Riesgos e Inversiones**. Este esfuerzo ha fortalecido el entorno de control, mejorado la trazabilidad de la información y sentando una base sólida para la integración de los nuevos requerimientos de información de sostenibilidad.

De forma paralela, el área de Ética, Sostenibilidad y Alianzas ha sido clave en el diseño y el despliegue del **Sistema de Control Interno de la Información de Sostenibilidad, trabajando en la adaptación de la normativa CSRD al modelo de ILUNION, la definición de indicadores ESG relevantes y su integración en el sistema de reporte corporativo**.

Este trabajo ha implicado coordinar las distintas líneas de negocio, asegurar la coherencia metodológica entre indicadores financieros y no financieros, así como avanzar hacia un modelo en el que **la sostenibilidad se gestiona con el mismo nivel de exigencia y control que la información financiera**.

El proyecto ha contado además con la participación de control interno, que en 2025 ha ampliado formalmente su ámbito de actuación para incluir la sostenibilidad. Sobre la base del mapa de riesgos corporativos y en coordinación con las áreas financiera, de sostenibilidad y de control de gestión, **se han definido responsabilidades, controles clave, mecanismos de supervisión y canales de reporte específicos para la información ESG**. Este enfoque ha permitido integrar la sostenibilidad en el modelo de gobernanza y gestión de riesgos de ILUNION, reforzando la solvencia del sistema y elevando de forma significativa el nivel de madurez del Grupo en materia de control interno.

ILUNION ha dado un paso decisivo hacia un sistema de control interno integrado, en el que **la información financiera y la de sostenibilidad convergen en un único marco de gobierno, control y aseguramiento**. Este avance fortalece la toma de decisiones, refuerza la transparencia frente a los grupos de interés y consolida un modelo de gobernanza alineado con el propósito y la estrategia de sostenibilidad del Grupo.

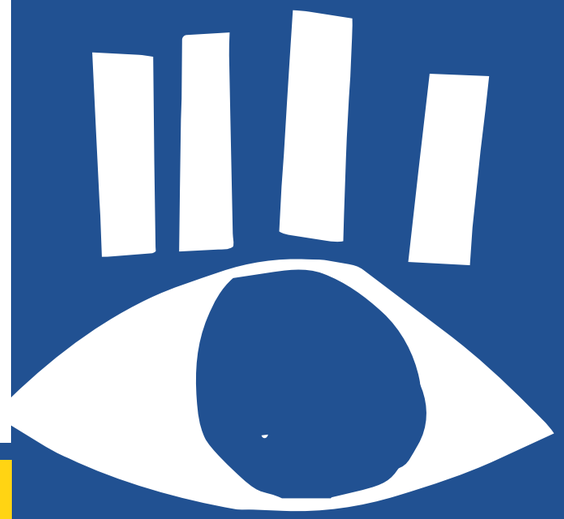
Cumplimiento normativo

ILUNION basa la confianza de sus grupos de interés en la integridad y en una actuación ética, honesta y responsable. Desde 2018 cuenta con un **Sistema de Gestión de Compliance alineado con la norma UNE 19601**, orientado a prevenir delitos, reducir el riesgo penal y consolidar una cultura de cumplimiento, reforzado por la **Política de Compliance Penal** y los mecanismos de prevención, detección y control frente a la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales.

En 2020, se adoptó el **Procedimiento de Debida Diligencia Interna y el Procedimiento de Gestión e Investigación de Denuncias** recibidas a través del Canal de Denuncias. Este canal, junto con el Buzón de Denuncias en materia ética, permite comunicar conductas potencialmente irregulares al Órgano de Prevención Penal y a los órganos éticos del Grupo Social ONCE, garantizando la transparencia y el buen gobierno corporativo. Cualquier persona de ILUNION o externa, puede comunicar posibles infracciones penales o administrativas graves.

En 2024 se implantó un nuevo canal de denuncias gestionado con la herramienta Integrity Line de EQS, adaptado a la Ley 2/2023. **En 2025, se ha aprobado el procedimiento de Debida Diligencia Externa de ILUNION**, que establece un marco homogéneo para analizar la integridad y reputación de terceros y se renovó la certificación UNE 19601.

En ese periodo no se detectaron incumplimientos de la Política de Compliance Penal ni casos de corrupción y soborno. **De las 141 denuncias recibidas, ninguna estuvo relacionada con vulneraciones de derechos humanos.** En materia de *compliance* tributario, en torno al documento vertebrador y la estrategia fiscal, ILUNION cuenta con 11 anexos que cubren los impuestos nacionales, internacionales, autonómicos y locales.



Alianzas

EN ILUNION, entendemos las alianzas como **un acuerdo de participación que tiene como objetivo abordar una cuestión o un problema social** que se quiera solucionar y en la que cada uno contribuye desde su conocimiento, actividad y recursos. Las alianzas son **una manera eficaz de contribuir para generar un cambio social positivo y ser palanca del propósito de ILUNION**.

Estas alianzas pueden surgir en el ámbito local, allí donde nuestras empresas están presentes y conocen de primera mano las necesidades de las comunidades. Pero también se impulsan alianzas de carácter global, orientadas a abordar desafíos estratégicos que conciernen a toda la compañía.

Durante 2025, este compromiso se ha materializado en **72 alianzas activas con entidades sociales, institucionales y empresariales** que comparten nuestra visión de inclusión, sostenibilidad y desarrollo comunitario. Entre ellas destacan, por su volumen, **Grupo ILUNION e ILUNION Hotels**, con 17 alianzas cada una, junto con **ILUNION TextilCare**, que suma otras 12.

A ellas se añaden otros convenios marco y colaboraciones, centrados especialmente en proyectos de impacto social y en alianzas estratégicas con la **Fundación ONCE y diversas entidades del Tercer Sector**.

La duración media de estos convenios, de aproximadamente un año y medio, refleja un compromiso sostenido en el tiempo. Además, la mayoría se vinculan directamente con nuestro grupo de interés “Sociedad” (69 %), seguidos de aquellos enfocados en nuestro equipo humano (18 %). En conjunto, **esta red de alianzas fortalece y amplifica nuestra capacidad de generar impacto en todos los negocios de ILUNION**.

Charla impartida por un voluntario de ILUNION en el colegio de educación infantil Virgen del Cortijo, gracias a la alianza firmada con la Asociación Madrileña de Espina Bífida

Ética y Liderazgo Humanista

En 2025, ILUNION ha seguido consolidando un modelo de sostenibilidad que sitúa **la ética como principio rector de todas las decisiones empresariales**, reforzando una gobernanza responsable, coherente con su propósito de construir un mundo mejor con tod@s incluidos. La ética actúa como la brújula que **orienta la estrategia corporativa y articula los principales ejes de actuación en materia de buen gobierno, derechos humanos, relación con los grupos de interés y sostenibilidad** a largo plazo.

Este compromiso ético se sustenta en un marco normativo sólido y compartido. La compañía se rige por el **Código Ético y de Conducta del Grupo Social ONCE**. De este modo, la ética en ILUNION no se concibe únicamente como un conjunto de normas internas, sino como una expresión de pertenencia a un proyecto social más amplio, **alineado con los valores, principios y estándares de buen gobierno del Grupo Social ONCE**, reforzando la coherencia, la transparencia y la responsabilidad institucional. En este contexto, **la ética se entiende como motor de transformación**, capaz de impregnar la cultura corporativa y guiar el comportamiento de la organización en su relación con las personas, los negocios y la sociedad.

La ética como pilar del modelo de sostenibilidad de ILUNION

Liderazgo humanista: Liderar desde los valores y las virtudes

Durante 2025, ILUNION ha dado un paso decisivo en la materialización de su **modelo de liderazgo humanista, concebido como una palanca clave para trasladar los principios éticos a la práctica diaria de la gestión**. Este modelo sitúa la dignidad de la persona en el centro y define al liderazgo como una responsabilidad moral orientada al desarrollo humano pleno, el propósito trascendente y la construcción de relaciones basadas en la confianza.

Para hacer tangible este enfoque, se ha desplegado un **Programa de formación específico orientado a formar líderes capaces de integrar desempeño, valores y responsabilidad**. El programa promueve el desarrollo del carácter ético, el autoconocimiento, el propósito personal y la práctica de las virtudes en el ejercicio del liderazgo, utilizando metodologías experienciales y humanísticas.

En 2025, **432 personas han participado en este programa formativo**, consolidando la ética y el liderazgo humanista como un proyecto tangible y escalable dentro de la organización. Todo ello ha supuesto avances significativos hacia la construcción de un **modelo de empresa humanista**, entendido como una forma de gestión que **integra la ética, la dignidad y el florecimiento humano** en la toma de decisiones empresariales.

Programa de Liderazgo Humanista de ILUNION

Personas del comité de dirección de ILUNION Facility Services, ILUNION Contact Center e ILUNION Economía Circular al finalizar el Programa de Liderazgo Humanista

Nuestras empresas

ILUNION ACCESIBILIDAD

DATOS CLAVE DE LA ACTIVIDAD

ILUNION Accesibilidad es la consultora experta en accesibilidad universal del Grupo ILUNION, reconocida por su innovación y su compromiso con la inclusión. Con más de 25 años de trayectoria, un equipo de 143 profesionales y una cartera de 724 clientes activos, transforma entornos físicos, digitales y comunicativos para que sean usables por todas las personas.

En 2025 ha consolidado su liderazgo gracias a la certificación del sello EFQM 500 y el despliegue de la herramienta Alejandría, un buscador inteligente y asistente de trabajo basado en IA, destinado a facilitar la actualización normativa y la gestión eficiente del conocimiento.

Su presencia a lo largo de toda la cadena de valor (consultoría, accesibilidad digital, entornos físicos y tecnología) consolida su perfil 360°, asegurando un impacto positivo en la sociedad.

RESUMEN DE DATOS CLAVE 2025

Centros de trabajo	3
CEE	2
Proyectos (promedio 2025)	58
Horas de subtitulado	12.418
Audiolibros completados	354
Páginas braille transcritas	294.992

Áreas de especialización
Accesibilidad física, digital, tecnológica y social (consultoría estratégica).

PERSONAS

143
Plantilla total

50 %
Mujeres

71 %
Personas con discapacidad

HITOS DE NEGOCIO

Ventas (facturación)
13,1 (M€)

EBITDA
7,4 (M€)

Inversiones
0,1 (M€)

Índice de satisfacción del cliente
9,2/10

HITOS DE SOSTENIBILIDAD 2025

Social

Fomento de la diversidad y equidad de género
Participación en "ILUNION Women in Tech" y "Mujer en Red", con iniciativas de liderazgo femenino y la incorporación de 24 personas con discapacidad.

Acciones con la comunidad y voluntariado
Un total de 8 personas del comité de gestión de la compañía han participado en acciones de voluntariado corporativo con Mensajeros

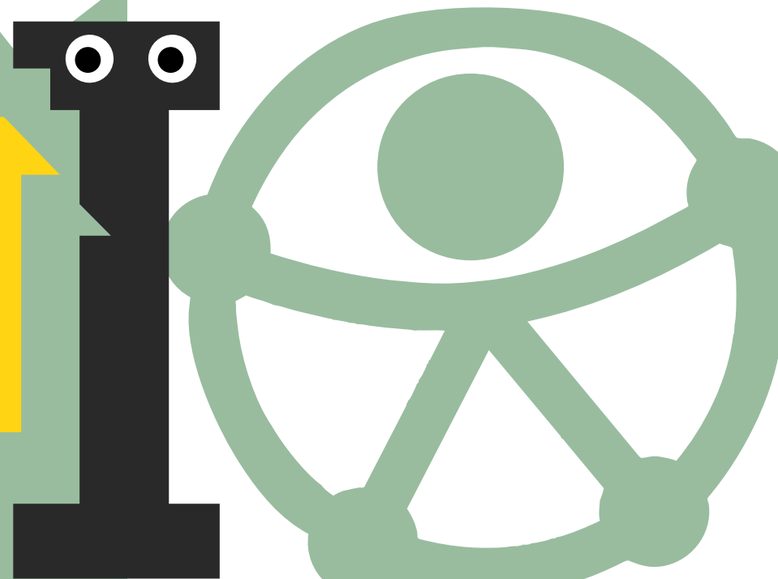
Buen Gobierno

Alianzas estratégicas
Se han renovado convenios con CERMI, ITH, FIAPAS y ECOM, para impulsar la accesibilidad universal en distintos ámbitos y territorios.
Se ha firmado un nuevo convenio con Aspaym en Islas Baleares.

Transformamos entornos físicos, digitales y comunicativos para que sean usables por todas las personas

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN 2025

Premio de Sostenibilidad Social "Business With Social & Sustainable Value" por los semáforos acústicos inteligentes ZEBRA, para mejorar la autonomía de las personas con discapacidad visual o sordoceguera.



ILUNION CONTACT CENTER BPO

DATOS CLAVE DE LA ACTIVIDAD

ILUNION Contact Center BPO es la compañía del Grupo ILUNION especializada en atención al cliente y en servicios de externalización de procesos (BPO), con una trayectoria de más de tres décadas. En 2025, la empresa ha reforzado tanto su presencia en el territorio nacional con la apertura de un nuevo centro en Alcorcón (Madrid), que cuenta con una plantilla de 250 profesionales, de los cuales casi el 80 % son personas con discapacidad, como su presencia internacional en Portugal (Lisboa).

Asimismo, ha impulsado su proyecto "Raíces", orientado a generar oportunidades de empleo en zonas rurales, con la inauguración de un centro en Mota del Cuervo (Cuenca), que da trabajo a 16 personas de la localidad, todas ellas con discapacidad.

HITOS DE NEGOCIO

Ventas (facturación)
117,8 (M€)

EBITDA
7,1 (M€)

Inversiones
1,3 (M€)

Índice de satisfacción del cliente
8,41/10

RESUMEN DE DATOS CLAVE 2025

Centros de trabajo	44
CEE	10
CRAC (Centros Regionales de Atención al Cliente)	7
Contactos gestionados	34.055.439
Llamadas de emergencia	16.758.871
Documentos digitalizados	154.371.690
Posiciones operativas	2.851

Servicios principales
Atención multicanal, BPO, digitalización y emergencias.

Alcance geográfico
Operaciones en España y Portugal.

PERSONAS

5.288
Plantilla total

72 %
Mujeres

30 %
Personas con discapacidad

HITOS DE SOSTENIBILIDAD 2025

Ambiental

Formación en gestión ambiental
Se han impartido 20 horas de teleformación con la consultora Ambientum sobre la norma ISO 14001 para reforzar las competencias ambientales de la plantilla.

Nuevas herramientas para el control ambiental
Se ha implantado la herramienta Manglai para controlar consumos y calcular la huella de carbono, y se ha incorporado la herramienta Infosald para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales ambientales.

Plan de Desplazamiento de Empresa (PDE) en Barcelona
Se ha elaborado el PDE de la sede de Barcelona Gran Vía junto con la empresa Murarte, que ha beneficiado a 195 trabajadores y trabajadoras. Se realizó el PDE en Barcelona Sant Boi en colaboración con ILUNION TextilCare, de la mano de la empresa Intra, que beneficia a 181 trabajadores y trabajadoras mediante medidas de movilidad sostenible.

Social

Acciones de compromiso social
Destacan la campaña "Intercambia libros, multiplica historias", que permitió reunir 386 libros para crear un espacio de lectura y una biblioteca virtual para los empleados con libros donados por los propios compañeros, y la recogida de alimentos desarrollada con motivo del Día Internacional contra el Hambre, en la que se donaron 126 kg de comida destinados a bancos de alimentos y comedores sociales.

Voluntariado corporativo
"Juntos decorando la Navidad", junto a la Fundación Capacis, y una jornada de *plogging* en la Casa de Campo, en la que participaron los Comités de Dirección y personas de ILUNION Contact Center BPO, combinando deporte y recogida de residuos para reforzar su compromiso ambiental y social.

Buen Gobierno

Avances en certificaciones de calidad y ciberseguridad
Se ha renovado de la certificación UNE 16880, alcanzando el nivel 4, y se ha obtenido el certificado Madrid Excelente de Lugar Ciberseguro. Asimismo, se ha llevado a cabo la auditoría del Esquema Nacional de Seguridad en nivel Alto, cuyo informe resultó favorable.

Criterios de sostenibilidad evaluación de proveedores
Basados en medioambiente, compromiso social y buen gobierno.

Liderazgo humanista
Formación al comité de dirección de la empresa en un tipo de liderazgo capaz de impulsar e inspirar la transformación de la empresa y sus entornos.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN 2025

Platinum Customer Experience Awards:
- Mejor Experiencia de Cliente por el servicio prestado a Línea Directa del Catastro.
- Mejor Estrategia Sostenible por el proyecto Raíces.

Premios CEGOS: Mejores Prácticas de RR. HH., en la categoría Aprendizaje y Desarrollo, con el proyecto dIAna.

Premio Fundación Mapfre: Innovación Social por el proyecto Raíces.

Premio Excelentes de la entidad Madrid Excelente: categoría Entorno Gran Empresa.

Premio Golden New York Digital Awards 2025 por su ecosistema web inclusivo para todas las empresas del Grupo. El galardón reconoce la excelencia en accesibilidad, diseño y rendimiento del proyecto desarrollado junto con Nurun (Publicis Groupe) e ILUNION Accesibilidad.

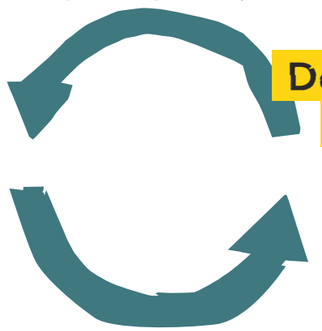
¡Vídeo Premio Excelentes aquí!

ILUNION ECONOMÍA CIRCULAR

DATOS CLAVE DE LA ACTIVIDAD

ILUNION Economía Circular ha consolidado su marca y ha ampliado su actividad en 2025 abriendo una nueva delegación en Granada y adquiriendo, a través de Ecologistic, el Centro de Almacenamiento de Valencia. Sus plantas de La Bañeza y Campo Real han tratado 22.000 toneladas de RAEE, con una tasa de valorización superior al 94 %.

La división ha reforzado además su compromiso social, impulsando la inclusión laboral en zonas rurales.
La plantilla ha crecido un 18 %, con 43 nuevas incorporaciones, 35 de ellas personas con discapacidad, hasta alcanzar los 257 trabajadores, de los cuales el 63 % tienen discapacidad. Asimismo, ha renovado el sello EFQM 600 y ha obtenido la certificación Madrid Excelente, consolidando su liderazgo en gestión y en impacto social y ambiental.



Descubre cómo trabajamos

HITOS DE NEGOCIO

Ventas (facturación)
32,9 (M€)

EBITDA
0,6 (M€)

Inversiones
3,6 (M€)

Índice de satisfacción del cliente
9,76/10

RESUMEN DE DATOS CLAVE 2025

Plantas de tratamiento de RAEE	2
Plantas de reciclaje	5
CEE	5
Centros de almacenamiento temporal	10
Tn de RAEE transportadas	62.000
Tn de residuos gestionados	138.000
Residuos valorizados	97 %

Único gestor RAEE con sello EFQM 600

Certificación ISO 9001/14001
en todos sus centros.

PERSONAS

257
Plantilla total

19,26 %
Mujeres

63 %
Personas con discapacidad

HITOS DE SOSTENIBILIDAD 2025

Ambiental

Economía circular y valorización
Ha alcanzado una tasa de recuperación cercana al 95 %, facilitando la reintroducción de materiales en los procesos industriales y evitando el consumo de recursos naturales.

Optimización energética
Ampliación de la instalación fotovoltaica de su planta de Campo Real hasta una potencia de 300 kW, incrementando el autoconsumo.

Movilidad Sostenible
El 37 % de su flota opera con combustibles alternativos menos contaminantes, como GNL (Gas Natural Licuado) y GNC (Gas Natural Comprimido).

Biodiversidad
Impulso del Proyecto de Capital Natural, destacando la iniciativa de reforestación desarrollada en el Área de tratamiento de RAEE junto con el Ayuntamiento de Campo Real, para la recuperación ambiental y de la biodiversidad local.

Social

Acción social y voluntariado
Acciones orientadas al acompañamiento de personas con discapacidad y al *mentoring* de jóvenes en riesgo de exclusión. Participación en una actividad de voluntariado junto con la Fundación Santa María la Real, para compartir conocimientos sobre economía circular y destacar oportunidades laborales dentro del empleo verde.

Fomento del empleo inclusivo
Se han categorizado dos Centros Especiales de Empleo y se ha creado un Taller Inclusivo de Reutilización con personas con discapacidad intelectual, para participar en procesos de reparación y reutilización de equipos eléctricos y electrónicos.

Proyecto "Comunidad"
Se ha celebrado un Community Day en la planta de La Bañeza (León), con unos 80 participantes. Durante el evento se presentó la actividad de ILUNION Economía Circular, que destaca por su impacto en la inclusión social, el empleo local y la protección ambiental.

Buen Gobierno

Alianzas
Firma de siete acuerdos activos entre 2023 y 2025. Colaboración con la Universidad de Valladolid en el proyecto "GREENENTRE4DEAF", orientado al fomento del emprendimiento verde entre personas sordas con el fin de impulsar oportunidades y apoyar la innovación social.

Proyecto "Ventana abierta a la gestión ambiental de excelencia"
Iniciativa de la Junta de Castilla y León para fomentar la formación, la profesionalización y la excelencia en el ámbito de la gestión ambiental dentro de sectores estratégicos de la región.

Liderazgo Humanista
El Comité de Gestión y los equipos de Dirección han realizado una formación en Liderazgo Humanista, que pone a la persona como eje central de todas las acciones y decisiones de la empresa.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN 2025

Premio ANESE de Gestión Medioambiental por su liderazgo en economía circular, su contribución a la descarbonización y la integración de la sostenibilidad en su estrategia empresarial.

Sello Madrid Excelente por su gestión responsable y excelente de residuos, así como por su modelo de negocio innovador, sostenible y generador de impacto positivo en territorio.

ILUNION FACILITY SERVICES

DATOS CLAVE DE LA ACTIVIDAD

ILUNION Facility Services, especializada en soluciones integrales para entornos laborales y espacios públicos y con nueve líneas de negocio adaptadas a las necesidades de sus clientes, ha consolidado en 2025 su posición, gracias a hitos como la adquisición de Ingloba Seguridad, que refuerza a ILUNION Seguridad como la tercera empresa del sector en España e incorpora unos 300 profesionales en más de 30 delegaciones.

Además, ha obtenido la adjudicación del servicio de vigilancia y seguridad de 16 museos y dos edificios de la Dirección General de Patrimonio Cultural y Bellas Artes en distintas provincias, así como de varios organismos de la comunidad autónoma de Aragón, con 227 vigilantes y un contrato anual de 8.396.000 €, lo que reafirma su modelo basado en la inclusión laboral de personas con discapacidad y una cultura de calidad y flexibilidad.

HITOS DE NEGOCIO

Ventas (facturación)
567 (M€)

EBITDA
10 (M€)

Inversiones
1,5 (M€)

Índice de satisfacción del cliente
7,5/10

RESUMEN DE DATOS CLAVE 2025

Delegaciones	12
CEE	58
Oficinas	31
Centros en los que presta servicio	4.652

PERSONAS

23.445
Plantilla total

48 %
Mujeres

22 %
Personas con discapacidad

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN 2025

Reconocimientos de la Guardia Civil a ILUNION Seguridad. La Guardia Civil felicitó a los equipos de ILUNION Seguridad por su actuación en dos intervenciones: la respuesta profesional de cuatro vigilantes ante un incidente en el aeropuerto de Fuerteventura y la asistencia prestada por seis vigilantes en Castilla y León tras un accidente en la A62, destacando su compromiso, eficacia y colaboración con las fuerzas de seguridad.

Premio INTRAMA "Diversidad no visible" – Proyecto "Contamos lo que somos". Una iniciativa que visibiliza testimonios de personas trabajadoras en fechas clave de diversidad, mostrando experiencias y capacidades que fortalecen la cultura inclusiva de la organización.

HITOS DE SOSTENIBILIDAD 2025

Ambiental

Plan de Descarbonización
El plan se centra en la electrificación de la flota, estableciendo tres hitos: alcanzar un 20 % en 2027, llegar al 55 % en 2030 y superar el 90 % en 2035. A cierre de 2025 ya se habían electrificado 56 vehículos, lo que representa un 40 % de avance respecto al objetivo de la primera fase.

Energía renovable
La compra de energía con garantía de origen – GdO en 2024 y 2025 para todas las sociedades de la empresa ha supuesto una reducción significativa del alcance 2 de la huella de carbono.

Social

Clientes y proveedores
Se han identificado tres proyectos para transformar la eficiencia operativa y mejorar la experiencia del cliente. Además, se ha realizado un Focus Group con clientes, con el objetivo de conocer su experiencia, detectar puntos de mejora y fomentar la venta cruzada. Por otro lado, el 85 % de sus proveedores están homologados con criterios ASG a través de la herramienta GoSupply.

Formación y sensibilización
Destacan la campaña "Camino de Valientes", para apoyar a mujeres que han sufrido violencia de género; un taller de educación financiera centrado en la prevención de estafas y el ahorro, y la III edición de Voces de Liderazgo, donde 15 profesionales se han formado para promover entornos laborales más igualitarios.

Acción social y voluntariado
La acción social ha llegado a 1.812 beneficiarios, con 745 participantes y una valorización de 24.496 €. Destaca la acción "Sonrisas de ILUSIÓN": se recogieron 1.421 kg de alimentos y materiales de primera necesidad para familias en situación de vulnerabilidad, con una monetización de 10.225 €. Además, en voluntariado, se han desarrollado dos acciones con 37 voluntarios: una jornada de limpieza de espacios verdes con la Fundación Capacis y una actividad de apoyo a los afectados por la DANA en Valencia, realizada junto con la Fundación Family Up.

Buen Gobierno

Alianzas y convenios
Firma de 43 convenios, 15 de ellos, nuevas alianzas. Destaca la establecida por ILUNION Limpieza y Medioambiente con la Fundación Athletic Club, que se ha convertido en patrocinador del proyecto "Utopía", un programa dirigido a mujeres en situación de vulnerabilidad que ofrece sesiones semanales de multideporte para mejorar su bienestar, motivación y red de apoyo.

Reconocimiento Ecovadis
Plata en ILUNION CEE Limpieza y Medioambiente, esto posiciona a ILUNION por encima del 85 % de las empresas evaluadas. Bronce en ILUNION Outsourcing, que nos sitúa por encima del 67 % de las empresas evaluadas. Distintivo de Empresa Comprometida en ILUNION Seguridad, con un desempeño por encima del 64 % de las empresas evaluadas.

Conoce más nuestra empresa

ILUNION IT SERVICES

DATOS CLAVE DE LA ACTIVIDAD

ILUNION IT Services, la consultora tecnológica del Grupo ILUNION, 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.

Acompaña la transformación digital de sus clientes con servicios de Digital Workplace, Comunicaciones, Ciberseguridad, Datacenter y Audiovisuales, con especial foco en Field Services, MPS y Managed Services. En 2025, el crecimiento de los proyectos de integración y mantenimiento tecnológico refuerza su papel como socio de confianza. Además, impulsa una digitalización inclusiva favoreciendo la incorporación de personas con discapacidad en el ámbito TI.

Conoce más nuestro negocio

RESUMEN DE DATOS CLAVE 2025

Centros de trabajo	6
CEE	2
N.° de puntos totales de Servicios IT	48
N.° de intervenciones técnicas en territorio nacional	31.010
Cantidad de cable instalado (km)	350
N.° de puntos de acceso Wi-Fi	5.750

Servicios principales
Consultoría TIC, cableado y redes, soporte y mantenimiento de infraestructuras TI, soluciones Wi-Fi.

Alcance geográfico
Operaciones en territorio nacional y colaboraciones con partners internacionales.

Proyectos destacados
Integración de redes de alta capacidad y despliegue de soluciones Wi-Fi seguras y accesibles.

HITOS DE NEGOCIO

Ventas (facturación)
41,4 (M€)

EBITDA
1,6 (M€)

Inversiones
2 (M€)

Índice de satisfacción del cliente
9,4/10

PERSONAS

221
Plantilla total

31 %
Mujeres

22 %
Personas con discapacidad

HITOS DE SOSTENIBILIDAD 2025

Ambiental

Optimización de embalajes y compra responsable
Se ha optimizado el sistema de embalaje mediante el uso de materiales más sostenibles, logrando disminuir un 85 % el consumo de film en 2025. Además, se han reforzado los criterios de compra sostenible en embalajes, priorizando proveedores con procesos productivos acreditados como sostenibles.

Compensación de la huella de carbono
Mediante la adquisición de equipos con emisiones neutralizadas para uso interno. Además, sus clientes también puedan compensar el CO_2 asociado a su equipamiento, gracias a la adquisición de productos con la huella ya mitigada.

Digitalización y reducción del consumo de papel
Implantación de AlbaGo, aplicación interna que digitaliza los albaranes en los almacenes y ha permitido reducir un 80 % el consumo de papel.

Social

Proyecto "Conectando Generaciones"
Colaboraciones a través de Fundación ONCE para la formación, con periodicidad mensual, de personas mayores en residencias de ILUNION VidaSénior, acercándolas al sector tecnológico. Se ha alcanzado un acumulado en 2025 de 13,5 horas de formación para un total de 130 beneficiarios.

Sensibilización interna
Continuidad de su programa propio de Píldoras Formativas centradas en la formación de temas de diversidad, involucrando a todos los colectivos. Y como novedad, hemos reforzado el proceso de *onboarding*, incluyendo la formación en Derechos Humanos como curso obligatorio dentro del plan de acogida para las nuevas incorporaciones.

Buen Gobierno

Certificación en sostenibilidad
Con la certificación 5 estrellas en el programa "HP Amplify Impact", el máximo reconocimiento que HP otorga a sus socios por su compromiso con la sostenibilidad.

Nivel Learn de Lenovo 360 Circle
Primer *partner* en España en lograrlo reforzando nuestro liderazgo en IT y compromiso sostenible.

Compromiso con la ética y la legalidad
En 2025, ILUNION IT Services ha ampliado el alcance de sus certificaciones, incorporando a MEINSA Sistemas.

ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES

DATOS CLAVE DE LA ACTIVIDAD

ILUNION Servicios Industriales constituye la línea de negocio de ILUNION dedicada a los procesos industriales, donde desarrolla servicios de manipulación, logística, montaje y embalaje de componentes y productos.

Su actividad se centra en el *co-packing* y el manipulado promocional, así como en el montaje de componentes para el sector de la automoción, y se integra directamente en las cadenas de producción de fabricantes y proveedores de primer y segundo nivel.

La compañía opera en todo el territorio nacional, tanto en instalaciones propias como en centros de sus clientes, lo que le permite ofrecer soluciones flexibles y de carácter integral en logística interna y en la externalización de procesos productivos.

En 2025, la plantilla ha alcanzado los 3.082 profesionales, de los cuales más del 80 % son personas con discapacidad, consolidando el equilibrio entre sostenibilidad económica e impacto social.

HITOS DE NEGOCIO

Ventas (facturación)
75,9 (M€)

EBITDA
8 (M€)

Inversiones
0,9 (M€)

Índice de satisfacción del cliente
7,5/10

RESUMEN DE DATOS CLAVE 2025

Centros productivos propios	8
CEE	15
N.° de clientes	122

Sectores de actividad
Alimentación, Automoción, Industria, Cosmética, Logística, Defensa, Ingeniería y Tecnología.

Participación en la fabricación de vehículos
559.000 vehículos en Stellantis y 290.000 vehículos en Saint Gobain.

Productos manipulados en servicios de *co-packing*, empaquetados o encajados
25,4 millones.

PERSONAS

3.082
Plantilla total

30,5 %
Mujeres

82,4 %
Personas con discapacidad

HITOS DE SOSTENIBILIDAD 2025

Ambiental

Eficiencia energética
Climatización de las naves de Brenes y Tradema (Andalucía) mediante la instalación de sistemas evaporativos. Puesta en marcha de la instalación fotovoltaica de la planta de Cabanillas (Castilla-La Mancha). Renovación de ordenadores por equipos más eficientes y respetuosos con el medioambiente en el área de Levante.

Reducción de plásticos
Se ha empezado a utilizar precinto de papel en varias líneas de producción del área Centro, lo que permitió reducir en un 5 % el consumo de plástico en embalajes respecto a 2024.

Flota sostenible
Renovación de la flota en el área de Levante, alcanzando un 47,17 % de vehículos con etiqueta ECO.

Concienciación y sensibilización
Se han puesto en marcha campañas de sensibilización ambiental para la plantilla, orientadas al uso responsable de recursos, la correcta gestión de residuos y la conducción eficiente, junto con dos acciones formativas en el área de Levante sobre reducción, reutilización, reciclaje y buenas prácticas ambientales.

Social

Acompañamiento en gestiones
Se han llevado a cabo 50 acciones presenciales de acompañamiento social en Aragón y 360 en Andalucía para fomentar la autonomía e integración sociolaboral de personas trabajadoras con discapacidad.

Adaptación de puestos de trabajo
Se han hecho 646 adaptaciones en el área Centro ajustando espacios y equipamientos en base a las necesidades de cada persona.

Apoyo a personas afectadas por la DANA
Se ha implementado un programa de beneficios dirigido a los trabajadores afectados por la DANA. Gracias a ello, se brindó apoyo a 51 empleados a través de ayudas sociales enfocadas principalmente en la adquisición de vehículos. Además, se cedió una carretilla desde la sede de Levante a Mensajeros de la Paz para ayudar en trabajos de recuperación.

Buen Gobierno

Alianzas
En Levante, se han firmado cinco convenios de colaboración con la Fundación Alanna, El Rastrell, AVEX, FEVADIS y MOU-TE, para impulsar iniciativas orientadas a la inclusión sociolaboral de colectivos vulnerables.
En Andalucía, destacan las alianzas con la Universidad de Jaén y la Fundación Diagrama, impulsando prácticas para alumnado con discapacidad y acciones de inserción laboral para personas en situación de exclusión social y con discapacidad.

Certificaciones
El área de Andalucía ha alcanzado la certificación SGE 21, consolidando su compromiso con la ética, la sostenibilidad y la responsabilidad social. Este logro refleja el esfuerzo por integrar buenas prácticas en todos sus procesos.

Aprende en qué consiste la logística inversa

ILUNION HOTELS

DATOS CLAVE DE LA ACTIVIDAD

ILUNION Hotels, la cadena hotelera del Grupo ILUNION, se distingue por un modelo de turismo inclusivo, sostenible y comprometido socialmente. Cuenta con 32 hoteles en España, de los cuales 12 operan como Centros Especiales de Empleo, integrando la excelencia turística con la inclusión laboral: el 36 % de su plantilla está formada por personas con discapacidad, junto con otros colectivos en situación de vulnerabilidad.

En 2025, la compañía ha reforzado su estrategia de doble rentabilidad (económica y social) y ha ampliado su portafolio con la incorporación del ILUNION Palmanova, en Mallorca.

Asimismo, ha consolidado su posición como referente en accesibilidad universal, sostenibilidad y contribución a los ODS, respaldada por diversos sellos y certificaciones.

RESUMEN DE DATOS CLAVE 2025

Hoteles operativos	32
Nuevas incorporaciones	1
CEE	15
Hoteles CEE	12
Habitaciones disponibles	1.788.546
Habitaciones ocupadas	1.474.204
N.° de clientes	2.862.160

HITOS DE NEGOCIO

Ventas (facturación)
217,2 (M€)

EBITDA
51 (M€)

Inversiones
19,1 (M€)

Índice de satisfacción del cliente
8,25/10

PERSONAS

1.806
Plantilla total

1.999,8
Plantilla media

56,4 %
Mujeres

56,7 %
Mujeres en plantilla media

40,75 %
Personas con discapacidad

36,3 %
Personas con discapacidad de plantilla media

HITOS DE SOSTENIBILIDAD 2025

Ambiental

Plan de Descarbonización
Inversión de 1,7 millones de euros en proyectos de eficiencia energética como aerotermia, recuperación de calor y sistemas BMS en varios hoteles.

Monitorización de consumos
Se ha completado la fase 1 del proyecto Olivo en todos los hoteles, que permite monitorizar en tiempo real los consumos de electricidad, combustibles y agua, así como la generación renovable.

Economía Circular
Instalación de un biodigestor que elimina el residuo orgánico y lo transforma en agua gris en el Hotel ILUNION Atrium.

Biodiversidad
Participación en el proyecto “Naturaleza, un activo para el sector turístico en España”, liderado por la Fundación Biodiversidad, para elaborar una guía sobre riesgos y oportunidades ambientales para el sector.

Social

Inclusión laboral y crecimiento del empleo
Despliegue del proyecto "DEIB Coach" en 17 hoteles, para profesionalizar la escucha activa con el fin de mejorar el bienestar de los trabajadores.

Acción social y comunidad
Donación de 34.300 € en menús a comedores sociales ALPAN, y 13.796 € donados a Restaurantes contra el Hambre. Gracias a la acción “Mares Circulares” se retiraron más de 130 kg de residuos en las playas de S’Agaró (Girona) y Cala Galdana (Menorca).

Clientes y proveedores
Mejora de la experiencia del cliente con la digitalización de las cartas de Room Service y el *check-in online*. Se ha implantado una política de frutas y verduras de origen local, alcanzando un 98 % de proveedores. Además, un 30 % de sus proveedores cumplen con criterios ASG.

Alianzas para la inclusión
De las 46 alianzas activas en 2025, en torno al 36 % han estado orientadas a la inclusión laboral de colectivos vulnerables.

Buen Gobierno

Excelencia certificada
Primera cadena española con el sello EFQM 700 y la norma ISO 56001 de AENOR. Reafirma sus sellos Q Sostenible, BREEAM y el certificado como compañía B Corp.

Implantación de un Sistema de Compliance transversal
Con el objetivo de proteger a la compañía de toda clase de riesgos de incumplimiento, sean penales, normativos o éticos.

Ética y Derechos Humanos
Formación en liderazgo humanista a directores, mandos intermedios y jefes de departamento de los hoteles. Inclusión de una cláusula obligatoria de derechos humanos en los contratos con proveedores y desarrollo de un protocolo interno sobre la trata de personas.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN 2025

Travelling for Happiness: al restaurante Umániko por su gastronomía sostenible y su impacto social.

Premio Nacional de Turismo – Innovación por su modelo de innovación que integra inclusión y sostenibilidad.

Best!N Travel: Premio a la Excelencia en Marketing.

EFQM Global Award 2025 – 7 Diamonds: máximo reconocimiento internacional a la excelencia empresarial.

¡Vídeo Global Award 2025 aquí!

ILUNION RETAIL Y COMERCIALIZACIÓN

DATOS CLAVE DE LA ACTIVIDAD

ILUNION Retail y Comercialización gestiona una red de tiendas de conveniencia, principalmente en entornos hospitalarios, que ofrece una amplia gama de productos bajo un modelo de "retail con propósito" que integra impacto social y excelencia en la gestión.

En 2025, la compañía ha alcanzado el mejor resultado económico de su historia, consolidando su crecimiento y reforzando la solidez financiera del negocio. Durante el ejercicio, se han abierto tres nuevas tiendas, dos en hospitales, y se han realizado 12 reformas orientadas a mejorar la accesibilidad, la sostenibilidad y la experiencia de cliente en los espacios comerciales.

Asimismo, se ha continuado avanzando en una oferta de productos más responsable, con la incorporación de Auna Café, marca propia de café sostenible, en 17 tiendas, así como la introducción de bollería fresca de levadura madre en distintos puntos de venta.

RESUMEN DE DATOS CLAVE 2025

Centros de trabajo	73
CEE	72
N.° de tickets	5.205.784
Lotes de Navidad distribuidos	89.145
Impactos en medios obtenidos	27.870
Valoración económica equivalente (AVE) (M€)	332

Aúna Café: Descubre nuestra marca propia de café sostenible

PERSONAS

454
Plantilla total

68 %
Mujeres

87 %
Personas con discapacidad

HITOS DE NEGOCIO

Ventas (facturación)
39,6 (M€)

EBITDA
2,9 (M€)

Inversiones
1,4 (M€)

Índice de satisfacción del cliente
9,6/10

HITOS DE SOSTENIBILIDAD 2025

Ambiental

Cambio climático y recursos
Se ha efectuado por primera vez la medición de las emisiones de alcance 3. Se ha reducido en un 7,7 % la impresión de tickets respecto a 2024.

Reducción de plásticos y consumo responsable
Se han impulsado iniciativas orientadas a la reducción de envases de un solo uso mediante la instalación de fuentes en tiendas, que han permitido dispensar 13.797 litros de agua y evitar la emisión de 702,84 kg de CO_2. Asimismo, a través de la comercialización de productos de impacto, Ocean52 ha contribuido a la retirada de 165,06 kg de plástico del océano y AUARA ha generado 234.621 litros de agua potable en comunidades vulnerables.

Desperdicio alimentario
En colaboración con Too Good To Go, se han salvado 1.495 *packs* de alimentos, contribuyendo a la reducción del desperdicio alimentario y al fomento de un consumo más sostenible.

Social

Impulso del talento interno
Se han desarrollado programas como "Escuela Cantera", orientado a la profesionalización de los equipos de tienda, y "Valor Vivo", enfocado en la mejora del clima laboral y la excelencia operativa.

Apoyo a pacientes hospitalarios
Junto con la Fundación Juegaterapia, se ha promovido la comercialización de 24.810 muñecos Babypelones, lo que supone un incremento del 12,4 % respecto a 2024. La recaudación obtenida se destinó íntegramente a proyectos orientados a la humanización de entornos hospitalarios.

Compromiso social y voluntariado
Se han hecho aportaciones a entidades sociales y se impulsaron iniciativas de voluntariado como "Jugones", centrada en el acompañamiento a menores hospitalizados, y "Mentores 2.0", orientada a la inserción laboral de personas con discapacidad en situación de sinhogarismo, logrando que las tres personas participantes hayan accedido a un empleo.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN 2025

Durante 2025, ILUNION Retail ha recibido diversos reconocimientos **por su contribución al bienestar de pacientes y a la humanización de los entornos hospitalarios**, entre los que destacan los otorgados por el Hospital Vall d'Hebron (Barcelona) y el Hospital Universitario de Poniente (Almería), valorando el impacto positivo generado por la compañía en los entornos en los que opera.

Buen Gobierno

Alianzas estratégicas
Se ha formalizado una alianza con la Fundación Aladina para integrar productos solidarios en la red de tiendas. De igual modo, se ha puesto en marcha una colaboración con Oxfam Intermón a través de la venta de productos solidarios, apoyando así el desarrollo de proyectos de carácter social y humanitario.

Clientes y proveedores
Se han fidelizado 171.730 clientes, un 36,5 % más respecto a 2024, reflejando la consolidación de la propuesta de valor de la compañía.
En el ámbito de proveedores, se ha alcanzado un NPS del 76,2 %, reforzando una cadena de suministro responsable y colaborativa.

ILUNION TEXTILCARE

DATOS CLAVE DE LA ACTIVIDAD

ILUNION TextilCare es la compañía del Grupo ILUNION dedicada a la gestión integral y sostenible del textil para el sector hotelero, hospitalario, residencial e industrial.
Cuenta con 43 plantas en España y dos en Colombia, con presencia también en Portugal.

Bajo el concepto "Social & Sustainable", la compañía impulsa un modelo industrial innovador y responsable que actúe como motor de cambio en el sector y a lo largo de toda su cadena de valor.

Por otro lado, la empresa ha reforzado su crecimiento con la construcción de una nueva planta en Elche (Alicante), que iniciará su actividad en 2026. Además, ha comenzado a prestar servicio a tres grandes cadenas hoteleras y a todas las residencias de la Comunidad de Madrid (AMAS).

HITOS DE NEGOCIO

Ventas (facturación)
261,9 (M€)

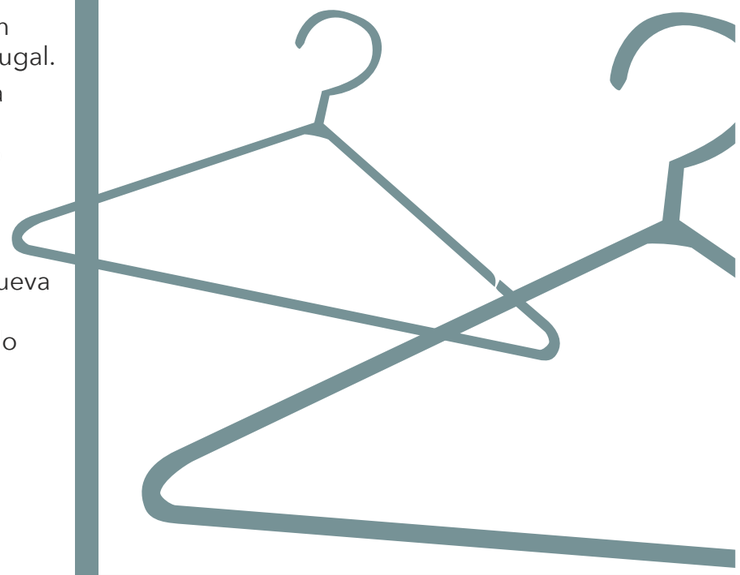
EBITDA
61,9 (M€)

Inversiones
38,5 (M€)

Índice de satisfacción del cliente
7,7/10

RESUMEN DE DATOS CLAVE 2025

Centros	45
CEE	38
Tn de ropa tratada	240.554,17
Tn de textil gestionado	303



PERSONAS

6.663
Plantilla total

39,3 %
Mujeres

73,4 %
Personas con discapacidad

HITOS DE SOSTENIBILIDAD 2025

Ambiental

Agua y eficiencia hídrica
Renovación de equipos de lavado e instalación de depósitos recuperadores para reducir el consumo de agua un 20 %. Modernización de los sistemas de depuración en Santiago, Tortosa y Sant Boi, con una reducción de la huella hídrica gris. Instalación en Sevilla Sur de una planta de tratamiento y reutilización de agua, que permite recuperar el 80 %.

Descarbonización y eficiencia energética
Subvención del Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDEAEA) para un proyecto de descarbonización del proceso de lavado en Valencia. Sustitución de 19 equipos de lavado y renovación de 17 sistemas de secado. Por otro lado, el 96 % de la energía eléctrica consumida procede de fuentes renovables. Además, el 53 % de las instalaciones de la empresa cuenta con paneles solares.

Gestión de residuos y economía circular
Se ha unificado la gestión de residuos en España en dos proveedores para homogenizar procesos y mejorar la coordinación y el control. Avance en la implantación de ecoáreas para optimizar la recogida selectiva en origen. Incorporación de una nueva gama de uniformidad fabricada con poliéster reciclado de alta durabilidad, que prolonga la vida útil de las prendas.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN 2025

Premio Capital Talento por su política de gestión de personas y desarrollo de talento interno.

Sello Bogotá Incluyente en categoría Oro por el compromiso social y el modelo empresarial desarrollado en Colombia desde hace años.

Reconocimiento Excelencia Empresarial a la Zona Franca de Bogotá por el compromiso con el desarrollo en el país gracias a la implantación de su modelo empresarial.

Social

Acción social y voluntariado
Entrega de productos de higiene personal, valorados en 17.600 €, a entidades sociales de Parla y al proyecto "Miriam", destinado a apoyar a madres en situación de vulnerabilidad. Donación de textiles por valor de 6.000 € para damnificados por la DANA de Valencia. Además, se han organizado cuatro actividades de voluntariado, con 84 voluntarios, centradas en la rehabilitación de espacios, el reparto de alimentos, la pintura de un mural en un colegio y talleres manuales en una residencia de mayores.

Conoce más aquí

Proyecto "We Care"
Iniciativa de voluntariado corporativo desarrollada junto con El Corte Inglés y Mensajeros de la Paz, que combina el acceso a servicios básicos de higiene y ropa, con acciones de acompañamiento y orientación laboral para facilitar la inserción de colectivos vulnerables. Se atendió a 10 personas y se lavaron 150 kg de ropa.

Buen Gobierno

Riesgos ESG
Se ha reforzado el control y la transparencia de la cadena de valor mediante visitas directas a fábrica, para verificar condiciones laborales, cumplimiento ambiental y calidad del tejido, mejorando la trazabilidad y la anticipación de riesgos ESG.

Derechos Humanos
Identificación de los principales riesgos e impactos en Derechos Humanos (DD. HH.) en empleados y un plan de acción para gestionarlos. Adhesión al Programa de Proveedores Sostenibles de Pacto Mundial para impulsar la formación ESG de los proveedores textiles. En este marco, el área de Compras de la empresa ha completado sesiones sobre DD. HH., riesgos laborales en la confección, debida diligencia y auditorías responsables.

ILUNION VIDASÉNIOR

DATOS CLAVE DE LA ACTIVIDAD

ILUNION VidaSénior es la división sociosanitaria del Grupo ILUNION. Está especializada en la atención integral a personas sénior, mayores y dependientes, desde un enfoque de calidad de vida, autonomía y acompañamiento, a través de residencias, centros de día, ayuda a domicilio y teleasistencia.

Su modelo se basa en la Atención Integral Centrada en la Persona (AICP) y el cuidado sin sujeciones, priorizando la autonomía y el bienestar. En los últimos años, ha experimentado un crecimiento destacado, pasando de 14.147 personas atendidas en 2023 a 101.348 a cierre de 2025.

Asimismo, más del 62 % de sus proveedores han sido evaluados con criterios de sostenibilidad, reforzando su compromiso con una cadena de suministro responsable. Igualmente, se ha aprobado el primer Plan Director de Experiencia de Cliente, pasando de una excelencia del usuario centrada en la satisfacción, a una Experiencia de Cliente con visión 360º.

RESUMEN DE DATOS CLAVE 2025

Residencias	7
Centros de día	38
Usuarios atendidos en plazas residenciales	766
Usuarios atendidos en centros de día	2.115
Usuarios de teleasistencia domiciliaria	97.442
Llamadas de teleasistencia realizadas	3.037.069

Certificaciones destacadas
Certificación EFR, sello EFQM 600, UNE 158401 en Teleasistencia betiON, ISO 9001 y UNE 158201 en 25 Centros de Día del Ayto. de Madrid, Certificación AICP y sello Vidas Dignas a la Residencia El Robledillo.

Descubre "Mucho por vivir"

PERSONAS

1.926
Plantilla total

79 %
Mujeres

15,7 %
Personas con discapacidad

HITOS DE NEGOCIO

Ventas (facturación)
63,6 (M€)

EBITDA
7,3 (M€)

Inversiones
4,1 (M€)

Índice de satisfacción del cliente
8,97/10

HITOS DE SOSTENIBILIDAD 2025

Ambiental

Huella de carbono y descarbonización
Se ha establecido el Plan de Descarbonización 2025–2035, que fija una reducción del 34,64 % de emisiones para 2035. Además, las placas fotovoltaicas en las residencias ILUNION El Robledillo y La Solana, han logrado ahorros energéticos del 27 % y 23 %, respectivamente. La compañía cuenta con una flota de 46 vehículos híbridos de 121 activos.

Reciclaje y digitalización
Se han llevado a cabo talleres de reciclaje a usuarios y se han instalado contenedores en siete residencias dentro de la iniciativa "Terceros en Edad y Primeros en Reciclar", en alianza con Ecoembes. Implementación de la política de "cero papel" a través de la herramienta ResiPlus para digitalizar documentos en los Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid.

Diseño sostenible y energía limpia
Definición de nuevos criterios para eliminar el uso de combustibles fósiles en los sistemas de calefacción y ACS para la Residencia ILUNION Pontevedra y futuros edificios.

Social

Proyectos y bienestar del empleado
Se han desarrollado iniciativas como "Talentia" (impulso de competencias de mandos intermedios y supervisores), "HAPPY" (acciones orientadas al bienestar físico y emocional) o "TEMPO" (Curso de Cultura VidaSénior, con un 63 % de la plantilla participante) para mejorar la experiencia laboral de los empleados.

Acción social y voluntariado
Se han desarrollado 30 acciones sociales con 580 participantes, más de mil beneficiarios y una valorización de 6.240 €. Participación en tres iniciativas de voluntariado corporativo que alcanzaron a 225 beneficiarios. Continuación del programa "Conectando Generaciones: Tecnología con tod@s incluidos", que facilitó el acceso a la tecnología a 130 usuarios de ILUNION VidaSénior mediante talleres impartidos por voluntarios de ILUNION IT Services.

Compromiso con la comunidad
Puesta en marcha del Laboratorio de Longevidad a través de la alianza con IUDESCOOP de la Universidad de Valencia.

Buen Gobierno

Proyecto "+Ethicos"
La compañía cuenta con un Comité de Ética encargado de tratar casos que puedan suponer conflictos éticos o que afecten a la dignidad de la persona. Además, los miembros del comité se han formado en Ética y Derechos Humanos, reforzando su capacidad para afrontar dilemas en el ejercicio de su labor profesional.

Derechos Humanos
Se ha puesto en marcha un proyecto para identificar los Derechos Humanos en la cadena de valor y se formalizó un convenio con HelpAge International España para impulsar iniciativas a favor de la autonomía y la participación social de las personas mayores.

Alianzas
Destacan la colaboración con la Fundación ONCE y la Fundación Pilares, para el impulso de buenas prácticas en atención integral centrada en la persona, y la firma con Serunion para avanzar hacia el desperdicio cero, convirtiéndose en el primer grupo de residencias en España en lograrlo.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EN 2025

Premio en Emprendimiento e Inclusión: otorgado por la Cátedra de Excelencia, Desarrollo y Emprendimiento de la Universidad de Valencia y el Grupo DACSA.

Premio Aster a la Innovación Digital, por la app TRAMED que garantiza la correcta administración de medicación en residencias y centros de día.

Reconocimiento a la Residencia ILUNION VidaSénior La Solana en los **Premios Empresariales de la Economía Social** de Castilla-La Mancha.

Nuestro compromiso con la Agenda 2030

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

ILUNION ha adoptado los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como guía estratégica para maximizar su impacto social, económico y ambiental. **La compañía prioriza los ODS 8 "Trabajo decente y crecimiento económico" y 10 "Reducción de las desigualdades",** en coherencia con nuestra misión de generar empleo de calidad para colectivos vulnerables. Además, incorporamos de forma estratégica otros ODS como **el 6, el 7, el 11, el 12, el 13, el 16 y el 17.**
Por otro lado, contribuimos de forma indirecta con otros ODS, afianzando así nuestro compromiso con un desarrollo justo, inclusivo y sostenible.

Nuestros
ODS estratégicos

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

1 FIN DE LA POBREZA

ILUNION Facility Services
Ha desarrollado la acción solidaria **Sonrisas de Ilusión**, destinada a apoyar a familias sin documentación asistidas por ANFEX, gracias a la cual se han recogido **1.421 kg de productos**, alcanzando una monetización de **10.224,66 €**.
Asimismo, ha impulsado la iniciativa **Mochilas con futuro**, que ha permitido reunir **192 mochilas para menores en situación de vulnerabilidad** a petición de la asociación RRAR, complementadas con una **aportación económica de la empresa de 768 €** para adquirir material escolar adicional.

ILUNION TextilCare
Ha desarrollado **"We Care"**, un proyecto de **voluntariado corporativo junto con Mensajeros de la Paz y El Corte Inglés**, en el que la planta de Vallecas habilitó un espacio de acogida para personas en situación de vulnerabilidad, **atendiendo a 10 personas y gestionando el lavado de 150 kg de ropa**. Además, la compañía **donó *amenities* por valor de 17.600 €** a entidades sociales de Parla y al proyecto "Miriam", destinado a madres en situación vulnerable, y reforzó su apoyo a la **población afectada por la DANA en Valencia mediante una donación textil superior a 6.000 €**.

ILUNION Hotels
Ha hecho importantes **donaciones materiales** (televisores, mantas, colchones y dispositivos electrónicos) a diferentes entidades sociales por un **valor económico de 43.375 €**.

ILUNION Retail
Ha hecho una **donación económica de 4.800 € a la Fundación Hogar Sí**, para ayudar a colectivos vulnerables.

2 HAMBRE CERO

ILUNION Hotels
Ha contribuido a la campaña **Restaurantes contra el Hambre** incorporando un plato solidario en la carta de los 17 hoteles participantes, alcanzando una donación total de **13.796 €**. Asimismo, ha mantenido su colaboración con **Rotary Club** en Barcelona, mediante la cual los hoteles ILUNION Barcelona y Les Corts ofrecen **menús solidarios** a los comedores sociales ALPAN; una iniciativa que alcanzó a 4.450 beneficiarios y ha supuesto una aportación de **34.300 €**.

ILUNION Contact Center BPO
Con motivo del Día Internacional contra el Hambre, se han recogido **126 kg de alimentos**, con una monetización de **189 €**.

3 SALUD Y BIENESTAR

ILUNION
Ha donado, a través de la nómina solidaria Gracias a Ti, **26.695 € a la Fundación Cris Contra el Cáncer y la misma cantidad a la Fundación Menudos Corazones**, para tratar a niños con cardiopatías.

ILUNION Facility Services
Ha donado **700 € a la AECC**, mediante el pago de dorsales y camisetas de participantes en la Carrera de la Mujer y carreras contra el cáncer.

ILUNION Retail
Ha puesto a la venta **24.810 muñecos Babypelones por valor de 259.783,25 €**, y cuyo importe recae íntegramente en la Fundación Jugaterapia, para apoyar a niños hospitalizados con cáncer.

5 IGUALDAD DE GÉNERO

Proyecto "ILUNION es para ti": contratación de 863 mujeres (172 de ellas con discapacidad) en operativa y producción, y empleabilidad de 55 mujeres (28 de ellas con discapacidad) en sectores masculinizados.

Iniciativa "ILUNION Women in Tech": seis trabajadoras (5 con discapacidad) han asumido funciones más tecnológicas. Se ha contratado a 21 mujeres (14 con discapacidad) en puestos de cualificación técnica y áreas TIC.

Se han implementado **nuevos proyectos de atracción del talento femenino** con discapacidad: **"Con vosotras sumamos más"**, que ha sumado 62 personas; **"Hilo a hilo construimos futuro"**, que incorporó a cuatro mujeres, y **"Mujer rural"**, que contrató a 48 mujeres con discapacidad.

Inserción laboral de **174 mujeres víctimas de violencia de género**, 118 de ellas, con discapacidad.

Protocolo de Atención a Mujeres Trabajadoras Víctimas de Violencia de Género, atendiendo a 104 personas, de las cuales 76 son mujeres con discapacidad.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

ILUNION TextilCare

Renovación de su maquinaria, **sustituyendo lavadoras y túneles por equipos más eficientes**, optimización de la planta de tratamiento y reutilización de agua de Sevilla Sur, logrando **una reducción del 43 % en el consumo de agua** respecto al año anterior.

ILUNION Hotels

Renovación, sustitución y aislamiento de tuberías para reducir fugas y pérdidas, incorporando además **sistemas de control y monitorización del consumo**. Disminución del tamaño del vaso y las playas de sus piscinas, reforzando así su compromiso con una gestión del agua más responsable y eficiente.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

ILUNION Facility Services

Optimización de la energía en oficinas, sustituyendo equipos por otros de mayor eficiencia energética e instalación de luminarias LED.

ILUNION VidaSénior

Instalación de paneles solares en las residencias de El Robledillo y La Solana, que han supuesto un ahorro del 27 % y el 23 % en energía eléctrica, respectivamente. Asimismo, ha instalado placas en la residencia ILUNION Parla.

ILUNION TextilCare

Compra de GdO en 42 de los 45 centros, e instalación de placas fotovoltaicas en la planta de Tortosa, con una potencia de 200 kW y una superficie aproximada de 900 m².

ILUNION Hotels

Implementación de aerotermia y recuperación de calor (en los hoteles Atrium, Mérida Palace y Fuengirola) y del sistema BMS (en los hoteles Atrium, Mérida Palace, Islantilla, Bilbao, Romareda, Costa Sal y Valencia 3 y 4).

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

En 2025, **ILUNION** cuenta con **44.744 personas, el 38,1 % con discapacidad**, un 60,4 % entre 45-64 años y un 49,9 %, mujeres. Ha aplicado **484.539 medidas de ajuste** que han beneficiado a 31.461personas (18.745 con discapacidad). El proyecto "DiscWork" ha apoyado a 12 trabajadores en Torre ILUNION.

ILUNION ha mantenido el **Programa de Ayuda al Empleado (PAE)**, con 822 intervenciones psicológicas y 870 participaciones en talleres.

ILUNION TextilCare

Puesta en marcha de **"People Care"**, un programa orientado a mejorar la experiencia del empleado a través de cuatro ejes: "Health Care", para fomentar hábitos saludables; "Family Care", que propone actividades compartidas en familia; *Coffee Care*, que impulsa espacios de escucha, y "Partner Care", que incorpora embajadores en cada planta para mejorar la comunicación interna.

ILUNION VidaSénior

Impulso de los proyectos **"HAPPY"** y **"TEMPO"**, orientados a fortalecer el bienestar y la cultura interna. "HAPPY" promueve un entorno de trabajo saludable y centrado en las personas, mientras que "TEMPO" refuerza la cultura organizacional.

ILUNION Contact Center BPO

Apertura de un nuevo centro en la zona rural de Mota del Cuervo (Cuenca), que ha empleado a 16 personas con discapacidad.

ILUNION Facility Services

Adquisición de Ingloba Seguridad, con 300 nuevos profesionales. Asimismo, ha sido adjudicataria del servicio de seguridad privada de la Administración de Aragón, un contrato que incorpora 227 vigilantes.

ILUNION Servicios Industriales

En Cataluña, la plantilla ha alcanzado 171 personas, 144 con discapacidad. En Galicia, se han contratado 204 personas con discapacidad. En Levante, se han hecho 314 nuevas contrataciones, más de dos tercios de ellas, personas con discapacidad.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

ILUNION Accesibilidad

Ha instalado 101 bucles de inducción en una nueva sede de la ONCE y ha colocado señalización accesible en el Palacio de Congresos de Sevilla, el Centro Etnográfico Faro de Maspalomas y las sedes de los juzgados en Santander, entre otros edificios. La empresa continúa con el proyecto **"Oficina Técnica de Accesibilidad Digital" (OTAD)** en Banco Santander y se ha implementado también en Iberia.

ILUNION IT Services e ILUNION VidaSénior

Iniciativa **"Conectando Generaciones: Tecnología con tod@s incluidos"**, cuya propuesta es acercar la tecnología a los usuarios de ILUNION VidaSénior, a través de talleres impartidos por voluntarios de IT Services.

ILUNION VidaSénior y HelpAge International España

Firman un convenio para **fortalecer el papel de las personas mayores en la sociedad**, apoyando la defensa de sus derechos para garantizar una vida digna, segura y activa.

ILUNION Formación

Desarrollo de **siete píldoras formativas** *online* de **lucha contra la brecha digital**, con el fin de digitalizar a la ciudadanía.

ILUNION Retail

Impulso de la **contratación de tres personas** en ILUNION a través de su participación en el programa **"Mentores 2.0"** en alianza con Hogar Sí.

ILUNION Servicios Industriales

Participación en la acción "Rosas por Sant Jordi", que permitió **destinar 804 € a la Fundación No Somos Invisibles**, así como la **recogida de alimentos y ropa para apoyar a 20 personas trabajadoras** en riesgo de exclusión social.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

ILUNION Accesibilidad

Ha instalado **1.443 semáforos** para el Ayuntamiento de Madrid con **tecnología ZEBRA**, un sistema que mejora la accesibilidad urbana de personas con discapacidad visual o sordoceguera.

ILUNION Hotels

Certificación **BREEAM** en sus 32 hoteles y cuenta con 31 establecimientos con la **Q Sostenible**. Además, ILUNION Bilbao se ha convertido en el primer hotel de España certificado como Empresa Turística Inteligente (ETI).

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

ILUNION Hotels

Instalación de un biodigestor en el que ha permitido gestionar 18.664 kg de residuo orgánico, transformándolo en agua gris y evitando así su gestión como residuo.

ILUNION Hotels e ILUNION Retail

Con Too Good To Go, han conseguido salvar 9.401 *packs* de alimentos.

ILUNION TextilCare

Ha reducido **un 82 % su consumo de plástico** en los últimos tres años y ha valorizado **887 tn de materiales textiles**, transformándolos en absorbentes para la industria. Además, ha puesto en marcha **dos ecoáreas, destinadas al almacenamiento y gestión adecuada de residuos**.

ILUNION VidaSénior

Ha formalizado una **alianza con Serunion** que permitió certificar el **servicio de restauración de la Residencia y Centro de Día ILUNION Parla**. Además, ha impartido talleres de reciclaje e instaló contenedores en sus siete residencias junto con Ecoembes. Ha implantado una política de cero papel en los Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid.

ILUNION IT Services

Ha avanzado en la optimización de sus procesos al **reducir referencias de embalaje y disminuir en un 85 % el consumo de film estirable**, además de reducir en un 80 % el uso de papel en almacenes mediante la digitalización de albaranes. También **ha reforzado sus criterios de compra sostenible**, priorizando fabricantes sostenibles, y ha sustituido los materiales plásticos de embalaje por alternativas más responsables.

ILUNION Retail

Ha impulsado la reducción de plásticos **instalando fuentes de agua en sus tiendas**, logrando reducir **16.169 litros de huella hídrica**. Además, la venta de botellas Ocean52 ha permitido **retirar 165 kg de plástico del océano** y, mediante las botellas AUARA, **se han generado 234.621 litros de agua potable** en comunidades vulnerables. La empresa ha reducido, además, un **7,7 %** la impresión de tickets.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Seis empresas del Grupo (**ILUNION TextilCare, ILUNION Hotels, ILUNION Facility Services, ILUNION Retail, ILUNION Reciclados, ILUNION VidaSénior**) han medido su mapa de emisiones de alcance 3.

ILUNION Hotels

Ha avanzado en su plan de descarbonización, que fija una **reducción del 20 % de emisiones para 2027**, y ha incorporado además el compromiso **SBTi**, para disminuir sus emisiones un **42 % en 2030**. Asimismo, se han invertido **1,7 millones de euros** en proyectos de eficiencia energética.

ILUNION TextilCare

Ha comenzado la **instalación de una bomba de calor en la planta de Valencia**, para reducir las emisiones del proceso de lavado en **más de un 30 %**.

ILUNION VidaSénior

Plan de Descarbonización 2025-2035, que prevé reducir un **34,64 %** su huella de carbono respecto a 2019. También ha calculado y verificado sus emisiones de **alcance 1 y 2** y reforzó la movilidad sostenible con un **38 %** de sus vehículos híbridos.

ILUNION Contact Center BPO

Implementación de herramientas, tanto para controlar consumos y calcular su huella de carbono, como para asegurar el cumplimiento de requisitos ambientales. Elaboración del **Plan de Desplazamiento de Empresa** de la sede de Barcelona Gran Vía, promoviendo una movilidad más sostenible para **195 empleados**.

Ecologistic

Renovación del **70 % de sus equipos informáticos** por modelos más eficientes. El 37 % de los kilómetros recorridos se han hechocon vehículos de gas y el 37 % de la flota ya es GNL/GNC.

ILUNION Reciclados

Ha iniciado el análisis de ciclo de vida (ACV) de los materiales valorizados en la línea de frío de Campo Real para evidenciar su menor impacto ambiental frente a materiales vírgenes.

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

ILUNION

Trabaja en un programa de **conservación de la biodiversidad** basado en la metodología LEAP, definida por la TFND, en ILUNION Hotels, ILUNION TextilCare, ILUNION Facility Services, ILUNION VidaSénior y Economía Circular.

ILUNION Hotels

Junto con la Fundación Coca-Cola, ha participado en la limpieza de la costa de Cala Galdana (Menorca) y S'Agaró (Girona). Ya se han celebrado tres ediciones que han permitido retirar más de 130 kg de residuos.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Gracias al proyecto **"#ILUNION4HumanRights"**, se han formado 3.500 personas en Derechos Humanos. Además, no se han registrado denuncias por vulneración de DD. HH.

ILUNION VidaSénior

Impulsa el **proyecto "+Ethicos"** para fortalecer una atención ética a los trabajadores, integrando la Declaración Universal de los Derechos Humanos en el análisis de casos presentados.

ILUNION Hotels

Incluye cláusulas de derechos humanos en los contratos con proveedores y ha elaborado un protocolo interno que aborda la trata de personas.

ILUNION TextilCare

Ha desarrollado el **proyecto "Human Care"**, orientado a reforzar el cuidado de las personas trabajadoras, cuya primera medida fue el **pago de una grati icación económica que bene ició a 5.000 empleados**, el 80 % de la plantilla, con un impacto de 1,5 millones de euros.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ILUNION

En 2025 ha contado con **72 alianzas** activas con entidades sociales, institucionales y empresariales que comparten nuestra visión de inclusión, sostenibilidad y desarrollo comunitario.

ILUNION participa activamente en foros y plataformas para impulsar la inclusión de personas con discapacidad y contribuir al desarrollo sostenible de los sectores económicos en los que opera. Las plataformas a las que pertenece son Pacto Mundial, Fundación SERES, Forética, IECO, DIRSE, Iniciativa Empresa y Biodiversidad, CODESPA, Club de Excelencia en Gestión y el Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible (WBCSD), entre otras.

Tabla de indicadores

Contenidos generales		Principio de Pacto Mundial	ODS	Pág.
GRI 2: Contenidos generales	**2-1** Detalles organizativos	No es aplicable	N/A	16-17
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	No es aplicable	N/A	108
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	No es aplicable	N/A	108
	2-4 Actualización de la información	No es aplicable	N/A	108
	2-5 Verificación externa	No es aplicable	N/A	108
	2-7 Empleados	No es aplicable	N/A	38-39
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	No es aplicable	N/A	16-17
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	No es aplicable	N/A	16-17
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	No es aplicable	N/A	16-17
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	No es aplicable	N/A	26-31 46-47
	2-23 Compromisos y políticas	No es aplicable	N/A	66-69
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	No es aplicable	N/A	70-72
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	No es aplicable	N/A	70-72
	2-28 Afiliación a asociaciones	No es aplicable	N/A	73
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	No es aplicable	N/A	67-68
GRI 3: Temas materiales	**3-1** Proceso de determinación de los temas materiales	No es aplicable	N/A	30
	3-2 Lista de temas materiales	No es aplicable	N/A	67
	3-3 Gestión de los temas materiales	No es aplicable	N/A	30 y 67
GRI 201: Desempeño económico	**201-1** Valor económico directo generado y distribuido	No es aplicable	8	38
GRI 205: Anticorrupción	**205-2** Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	**Principio 10.** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	16	72
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas		16	72

Contenidos generales		Principio de Pacto Mundial	ODS	Pág.
GRI 302: Energía	**302-1** Consumo de energía dentro de la organización	**Principio 7.** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente. **Principio 8.** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. **Principio 9.** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	7	51-52
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización		7	51-52
	302-3 Intensidad energética		7	51-52
GRI 303: Agua y efluentes	**303-5** Consumo de agua		6	53-54
GRI 305: Emisiones	**305-1** Emisiones directas de GEI (alcance 1)		12,13, 14,15	51
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociados a la energía (alcance 2)		3,12, 13,15	51
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		3,12, 13,16	51
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI		3,12, 13,17	51
GRI 306: Residuos	**306-2** Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		N/A	54-55
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	**403-1** Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	**Principio 1.** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente. **Principio 2.** Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos. **Principio 3.** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. **Principio 4.** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. **Principio 5.** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. **Principio 6.** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	3,8	39
	403-3 Servicios de salud en el trabajo		8	58-59
GRI 404: Formación y educación	**404-2** Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición		8	57-59
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	**405-1** Diversidad de órganos de gobierno y empleados		5,8	38-39
GRI 406: No discriminación	**406-1** Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	**Principio 10.** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	5, 8	72

Sobre este informe

El informe que se presenta, y que se elabora anualmente, tiene como objetivo ofrecer a los grupos de interés de ILUNION un reporte breve pero material sobre su desempeño en el ámbito de la Sostenibilidad.

La información incluida corresponde al ejercicio 2025 y se ha publicado en junio de 2026. El alcance de la información contenida hace referencia a GRUPO ILUNION, SL y sus sociedades dependientes.

En su elaboración, se ha tenido en cuenta lo establecido en la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* de Global Reporting Initiative (estándares GRI seleccionados), así como los resultados del análisis de materialidad de ILUNION y procedimientos de trabajo internos. Los datos recogidos en los distintos capítulos provienen del Estado de Información no Financiera y Diversidad (EINFD) y han sido verificados por una entidad verificadora independiente.

Para cuestiones relacionadas con este informe o la información presentada, puedes contactar con nosotros a través de la dirección de correo electrónico: **sostenibilidad@ilunion.com**.