

Informe de Sostenibilidad ILUNION Hotels 2023

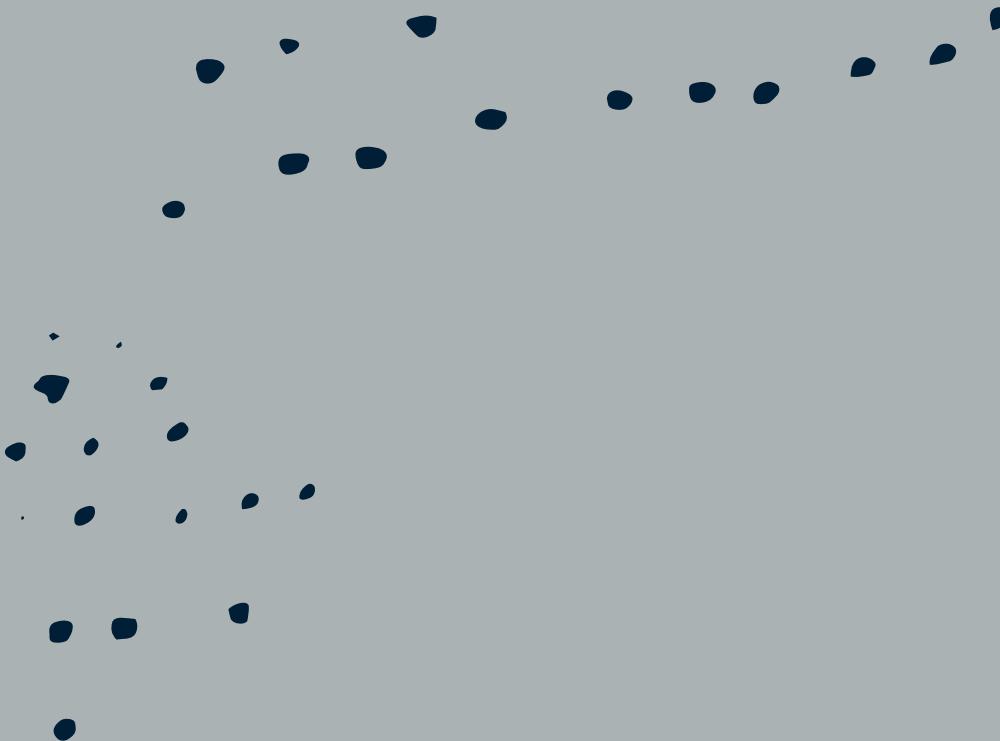


Bienvenido a un
mundo diferente



Índice

Carta del Consejero Delegado	4
1 ILUNION Hotels.....	6
2 Modelo único de negocio:.....	36
por un mundo mejor, más humano y más sostenible	
3 Liderazgo responsable.....	42
4 Compromiso Social	50
5 Compromiso Ambiental	66
6 Innovación	78
7 Sobre este informe	84



Carta del Consejero Delegado

Estimado amigo:

Es un honor dirigirme a ti al cierre de otro año desafiante y gratificante, a través de nuestro Informe de Sostenibilidad de 2023. Este documento no solo recoge los logros que hemos conseguido juntos, sino que también refleja nuestro fuerte compromiso con un futuro más responsable y sostenible.

2023 ha sido un año de avances significativos enmarcados en nuestro Plan Estratégico 2022-2025, alineando cada acción y decisión con nuestro propósito de "construir un mundo mejor con todos incluidos". Este año hemos visto cómo nuestros objetivos se han expandido y consolidado, con un crecimiento económico del 30 % (respecto al EBITDA de 2022), superando el promedio del sector y con grandes avances destacables relacionados con nuestra misión social y ambiental.

Estoy especialmente orgulloso de ver que más del 40 % de nuestra plantilla está compuesta por personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad, reafirmando nuestro compromiso con la inclusión y la creación de oportunidades de forma equitativa. Además, hemos lanzado iniciativas pioneras, como la puesta en marcha del proyecto de certificación BREEAM y el comienzo del proceso para formar parte de la comunidad B-CORP, que establecen nuevos estándares de sostenibilidad en nuestro sector.

En cuanto a la excelencia operativa, este año hemos alcanzado un hito con la certificación EFQM +600, posicionándonos como líderes del sector. Por otra parte, hemos fortalecido nuestra capacidad de innovación integrando tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial, lo que ha mejorado significativamente nuestra competitividad y eficiencia.

Nos encontramos con un mundo lleno de incertidumbre, desde la volatilidad económica hasta desafíos climáticos y sociales, al que hacemos frente tomando medidas proactivas para adaptarnos y responder adecuadamente. Nuestro Plan Director 2024-2027 no solo contempla estos desafíos de manera integral, sino que nos prepara para liderar el camino hacia un turismo más sostenible y ético.

De cara al futuro, las perspectivas de crecimiento y las nuevas oportunidades que se presentan para ILUNION Hotels son especialmente buenas. Además, con la implementación de políticas y com-



promisos que responden a las nuevas regulaciones en sostenibilidad y derechos humanos, estamos posicionando la compañía como líder global en estos ámbitos. Esfuerzos que están plenamente respaldados y promovidos por nuestra dirección, convencidos de que podemos ser catalizadores de un cambio positivo.

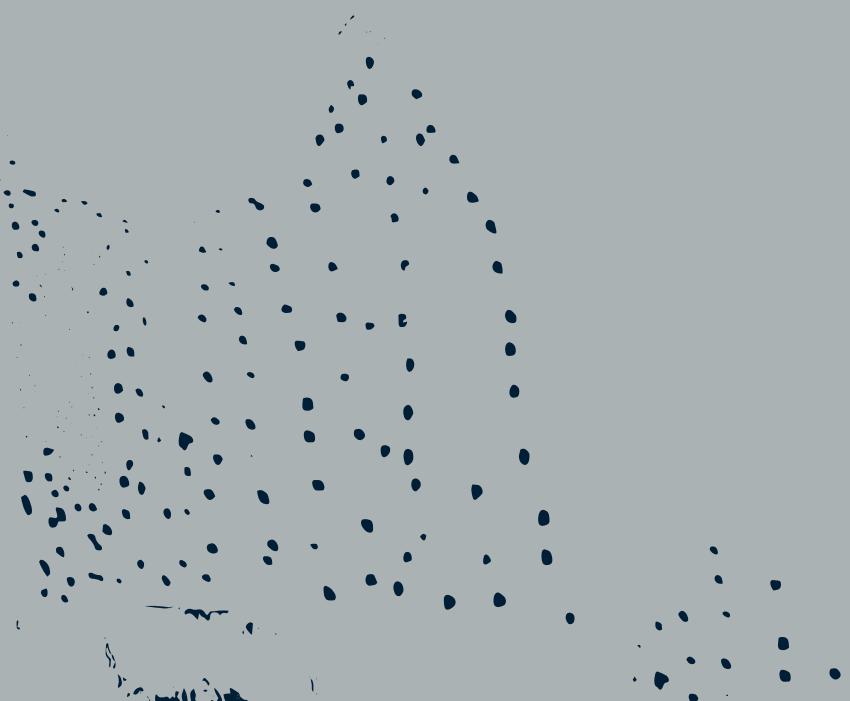
Aspiramos a que ILUNION Hotels no solo sea reconocida como la mejor organización dentro del sector hotelero, sino como un verdadero referente en sostenibilidad. Sabemos que es posible ser rentables y, al mismo tiempo, generar un impacto social y ambiental positivo y queremos inspirar un movimiento de cambio a través de nuestras personas. Somos casi 1.700 profesionales en plantilla que contactan con una media de 5.000 clientes al día, una oportunidad excepcional para hacer trascender nuestro modelo y transformar el mundo en uno más inclusivo, más sostenible y más humano.

Gracias por tu apoyo continuo y por compartir nuestro compromiso. Juntos, no solo estamos anticipando el futuro; lo estamos construyendo.

José Ángel Preciados
Consejero Delegado de ILUNION Hotels

1

ILUNION
Hotels



Nuestra apuesta por un turismo sostenible

Somos ILUNION Hotels, la compañía hotelera del grupo empresarial ILUNION, perteneciente al Grupo Social ONCE. En 2023 contamos con 30 hoteles repartidos por los principales destinos urbanos y vacacionales de la geografía española. Nacimos con un claro objetivo: que cualquier persona, con o sin discapacidad, pueda disfrutar de la experiencia única que ofrecen nuestros hoteles.

Somos un modelo pionero y referente en accesibilidad universal, diversidad e inclusión social y laboral de personas con discapacidad dentro del sector turístico, que nace de la firme creencia en la igualdad real de oportunidades. Es la primera compañía hotelera con un Certificado Global en Accesibilidad Universal (UNE-170001-2) en todos nuestros establecimientos y el Sello EFQM 600+.

ILUNION Hotels ofrece a sus clientes experiencias diferenciadoras con el valor añadido de contar con un equipo humano único formado por 1.679 profesionales, de los cuales más de 700 tienen algún tipo de discapacidad o pertenecen a colectivos de difícil inclusión laboral, superando el 70 % en el caso de nuestros 14 centros especiales de empleo.

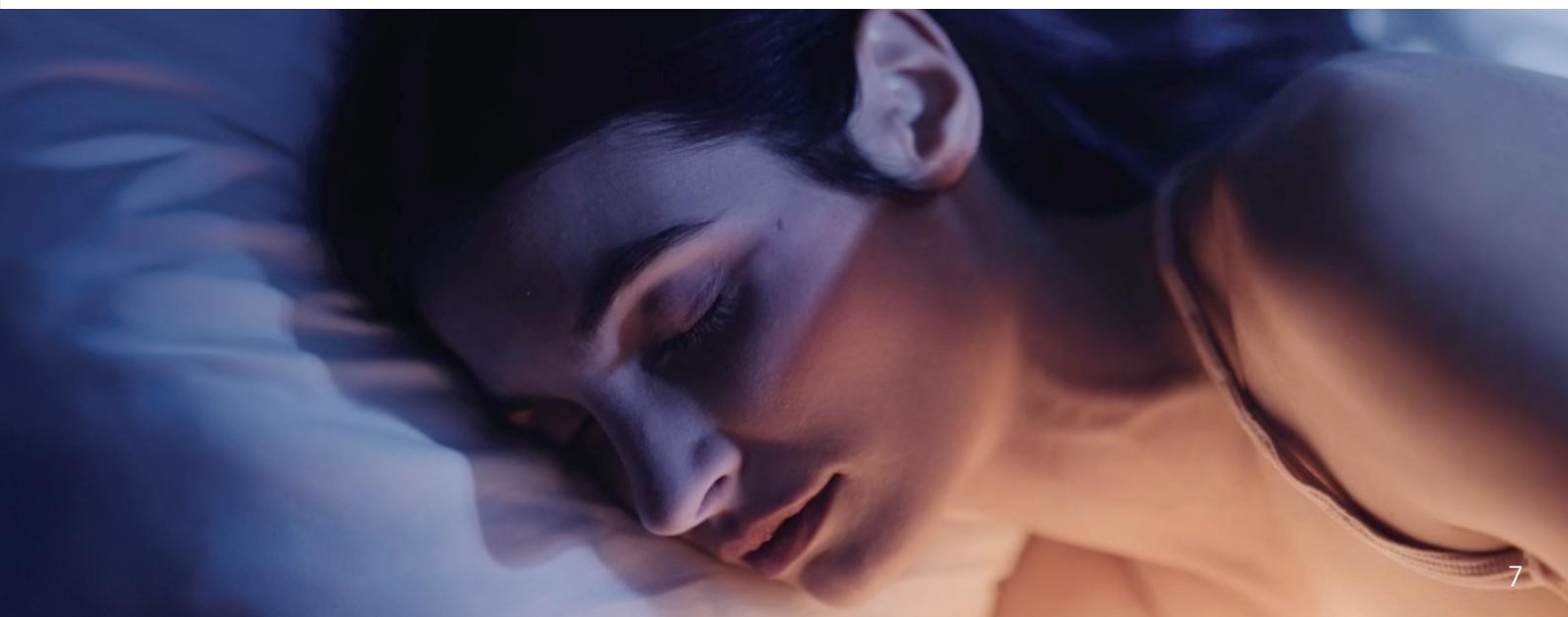
Compartimos propósito y valores con ILUNION y también estrategia de sostenibilidad, Sustainability Way, el camino hacia la sostenibilidad. Pero a la vez seguimos trabajando para ofrecer lo mejor cada día desde nuestra propia estrategia de sostenibilidad para el periodo 2022-2025. Empezando por nuestros clientes, que son nuestra

razón de ser, y llegando hasta la sociedad en su conjunto, sin olvidarnos de nuestras personas, que son el motor que hace posible que seamos la organización en la que nos hemos convertido.

Entendemos la sostenibilidad como un **concepto integral y transversal** que abarca los criterios ambientales, sociales, éticos y de buen gobierno en la estrategia corporativa. En el año 2023 hemos seguido potenciando la sostenibilidad como valor estratégico, incorporándola como una mentalidad de cambio y transformación, tal y como se refleja en la definición de nuestras líneas estratégicas.

ILUNION Hotels, como consecuencia de su estrategia en sostenibilidad y su modelo de negocio único, ejerce un impacto positivo y directo en sus grupos de interés clave y en la sociedad.

Un concepto integral y transversal que integra los criterios ambientales, sociales, éticos y de buen gobierno.



La sostenibilidad como eje estratégico

El turismo representa el principal motor de la economía en nuestro país. Con nuestro modelo de negocio único y responsable, no solo generamos riqueza, sino que también demostramos que construir un mundo mejor con todos incluidos es posible.

Tenemos un propósito que dota a la organización de un objetivo trascendente para aportar valor a sus grupos de interés. Asimismo, los valores de GSO continúan orientando nuestro modelo de liderazgo y nuestra cultura empresarial.

En ILUNION Hotels creemos en nuestro poder transformador. Somos una empresa compro-

metida y responsable y queremos que nuestras actividades generen un impacto positivo en las comunidades en las que operamos, inspirando a nuestros grupos de interés. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por la Asamblea General de Naciones Unidas forman parte de nuestra estrategia y son la guía a través de la cual canalizamos nuestras acciones para contribuir a la consecución de los grandes retos marcados en la Agenda 2030.

Con un propósito claro, "**construir un mundo mejor con todos incluidos**", en ILUNION Hotels lo queremos alcanzar estableciendo **tres grandes objetivos**:

Ser

Responsables y sostenibles, supone formalizar y desplegar todos los compromisos ambientales, sociales y de buen gobierno de la compañía para posicionarnos como referentes en el sector y obtener el reconocimiento y la confianza de nuestros grupos de interés.

Aportar

Valor a todos los grupos de interés, creando valor social y económico en las comunidades en las que ILUNION Hotels está presente y contribuyendo a la mejora de la sociedad.

Inspirar

Un cambio, un movimiento de cambio social positivo que haga de los hoteles de la compañía agentes de transformación y escuela de valores de sus empleados y clientes.

Nuestro objetivo es posicionar a la compañía en los más altos estándares de excelencia. Para ello debemos seguir integrando a todas las personas en nuestro modelo de negocio, escuchando a nuestros grupos de interés, generando empleo de calidad, reteniendo el talento y causando el mínimo impacto ambiental posible en el entorno. Solo así podremos ampliar nuestra oferta para atraer al mayor número de clientes y seguir creciendo para inspirar un cambio social positivo.

En ILUNION Hotels vertebramos nuestra estrategia en torno a las tres grandes dimensiones de la sostenibilidad, pero teniendo en cuenta también la sostenibilidad económica de la compañía a largo plazo y la innovación como una variable estratégica de transformación.

Líneas estratégicas

Nuestra gestión estratégica se apoya en los tres pilares de la sostenibilidad:



› Ambiental

- Prevenir, gestionar y reparar los principales impactos ambientales.
- Optimizar la gestión ambiental.
- Descarbonización de la compañía hasta alcanzar cero neto en emisiones.
- Consumo eficiente del agua.
- Desarrollo de una estrategia de economía circular.
- Concienciar a nuestras personas y a nuestros clientes y hacerles partícipes del impacto ambiental en los hoteles y en el entorno.



› Social

- Garantizar que nuestros hoteles protejan la salud, el bienestar y la seguridad de nuestros empleados.
- Introducir la diversidad, la inclusión y la equidad como variables estratégicas en la gestión del talento.
- Promover la accesibilidad universal.
- Formación continua a nuestras personas en Sostenibilidad y ODS.
- Apoyar a los proveedores en el conocimiento y la evolución de su sostenibilidad.
- Sensibilizar a los clientes para hacer un turismo más sostenible, inclusivo y accesible.
- Ser agentes de cambio y transformación positiva en cada comunidad a través de alianzas.



› Buen gobierno

- Desarrollar un código de comportamiento para nuestros hoteles.
- Fomentar la cultura ética y el liderazgo humanista.
- Monitorizar el sistema de Compliance transversal.
- Formalizar el modelo de relación con los grupos de interés basado en el diálogo y la comunicación continua.
- Priorizar los criterios ASG en compras.
- Determinar los estándares mínimos de conducta para proveedores.



Cómo nos organizamos

El gobierno corporativo establece las relaciones entre la junta directiva, el consejo de administración, los accionistas y el resto de los grupos de interés, y marca las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones sobre la compañía para la generación de valor.

› Consejo de Administración

El máximo órgano de gobierno es el Consejo de Administración, que tiene las funciones de control y supervisión de la ejecución de la estrategia para la consecución de los objetivos de la empresa, así como la toma de decisiones sobre inversiones, fusiones, adquisiciones o ventas de activos.

ILUNION Hotels lo conforman cinco sociedades mercantiles, cuyo capital social es propiedad en su totalidad de Grupo ILUNION, S. L.

El Consejo de Administración está formado por nueve miembros: presidente, consejero delegado y siete vocales. La representación femenina alcanza el 33,3 % y la de personas con discapacidad es del 88,8 %. En las restantes sociedades, el gobierno se articula a través de dos administradores mancomunados: Grupo ILUNION, S. L. e ILUNION Hotels, S. A.

D. Alejandro Oñoro
Presidente

D. José Ángel Preciados
CEO y Director General

**D. Manuel Andrés
Ramos Vázquez**

**D. Jesús
Hernández Galán**

**D.ª Paola del
Río Cebrián**

**D.ª Patricia
Sanz Cameo**

**D. Eugenio
Prieto Morales**

**D. Ángel Luís
Gómez Blánquez**

**D.ª Imelda Fernández
Rodríguez**

› Comité de Dirección

ILUNION Hotels tiene un equipo de gestión que conforma el Comité de Dirección. Este órgano es el responsable de asegurar la ejecución del plan de negocio, y para ello establece las líneas estratégicas para las diferentes unidades corporativas. Su actuación se enmarca en dar cumplimiento al Código Ético.

El Comité de Dirección está integrado por el presidente, el CEO / director general y las diferentes direcciones de la compañía: personas, negocio, financiera, marketing y comunicación, innovación y sostenibilidad y excelencia.

El presidente de ILUNION Hotels es, a su vez, consejero delegado y director general de ILUNION, lo que hace que la información y las decisiones fluyan entre la corporación y los diferentes órganos de gobierno de la compañía.



- 1 **Alejandro Oñoro** Presidente
- 2 **José Ángel Preciados** CEO y Director General
- 3 **Mercedes Ramos** Dirección de Estrategia Económica y Planificación Financiera
- 4 **Carlos Bello** Dirección de Innovación
- 5 **Teresa Zamora** Dirección de Marketing y Comunicación
- 6 **Juan José Cester** Dirección de Personas
- 7 **Beatriz Miguel** Dirección de Negocio
- 8 **Elena Martín** Dirección de Sostenibilidad y Excelencia

A finales de 2023 se han fusionado las direcciones de comercial y operaciones, dando lugar a la **Dirección de Negocio**, que gestiona la experiencia del cliente desde el momento de la reserva hasta su posterior salida del hotel.

Asimismo, existe un **Comité de Retribuciones**, formado por el presidente, el CEO, el director de Personas y la directora de Negocio, que propone y aprueba las modificaciones salariales de la compañía y reporta al Comité de Retribuciones de ILUNION.

Mapa donde estamos



En ILUNION Hotels contamos con 30 hoteles repartidos por 14 destinos de España.

Grandes cifras 2023

Facturación (neta):

175,4 M€

EBITDA:

37,9 M€

Inversiones:

23,5 M€

N.º de hoteles:

30

Plantilla (media):

1.679

Porcentaje de Plantilla social:

42%

Porcentaje de personas con discapacidad:

38%

N.º Habitaciones disponibles:

1.664.166

N.º de clientes:

2.628.469

Porcentaje de ocupación:

82%

N.º de habitaciones ocupadas

1.367.471

GRI (Global Review Index):

86,3/100



Nuestros hoteles

› Madrid

ILUNION Alcalá Norte



Hotel ubicado en zona empresarial, en una de las vías neurálgicas de la ciudad. Destaca por su practicidad y grandes espacios para reuniones, con un gran patio abierto al exterior.

Urbano	Hab. 212	Hab. Adapt. 5	Salones 6
Parking público	Gimnasio	Restaurante	Terraza exterior



› Sevilla

ILUNION Alcora



Hotel diseñado especialmente para acoger eventos y reuniones de empresa. Con servicios de última generación, y habitaciones con espacio de trabajo. La mejor opción para un viaje de negocios a medida.

Urbano	Hab. 401	Hab. Adapt. 12	Salones 16
Parking propio	Gimnasio	Restaurante	Ter.Ext./ piscina



A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **5,1 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **46,8 kWh**
- Agua/habitación: **222,4 L**
- Tasa de reciclaje: **41 %**
- Ecostars **"Bronze"**

S

- Plantilla: **66**
- Plantilla con discapacidad: **10 %**

G

- Beneficiarios (acción social): **30**
- Diálogos con Gdl: **38**

A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **1,1 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **28,7 kWh**
- Agua/habitación: **425,7 L**
- Tasa de reciclaje: **35 %**
- Ecostars **"Silver"**

S

- Plantilla: **134**
- Plantilla con discapacidad: **19 %**

G

- Beneficiarios (acción social): **554**
- Diálogos con Gdl: **46**

› Barcelona

ILUNION Almirante



Lugar ideal para los negocios y el relax en pleno Barrio Gótico. Con todas las comodidades, este hotel es la opción perfecta para conocer la vida diurna y nocturna de la ciudad.

Urbano	Hab. 86	Hab. Adapt. 4
Salones 1	Gimnasio	



› Valencia

ILUNION Aqua 3



Hotel con todas las comodidades ubicado junto a un área comercial, con acceso directo a este espacio, a su spa y a su gimnasio. Espectaculares vistas panorámicas a la Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia.

Urbano	Hab. 135	Hab. Adapt. 5
Salones 4	Parking público	Restaurante



A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **2,4 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **25,3 kWh**
- Agua/habitación: **358,8 L**
- Tasa de reciclaje: **99%**
- Ecostars "**Gold**"

A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **3,5 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **33,8 kWh**
- Agua/habitación: **311 L**
- Tasa de reciclaje: **3%**
- Ecostars "**Certified**"

S

- CEE
- Plantilla: **28**
- Plantilla con discapacidad: **70%**

G

- Diálogos con Gdl: **20**

S

- Plantilla: **53**
- Plantilla con discapacidad: **4 %**

G

Nuestros hoteles

› Valencia

ILUNION Aqua 4



Hotel ubicado junto a un área comercial anexa que cuenta con acceso directo al centro comercial y al aparcamiento. Edificio de diseño contemporáneo que tiene increíbles vistas panorámicas de la Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia.

Urbano	Hab. 184	Hab. Adapt. 6
Salones 4	Parking público	Restaurante



› Madrid

ILUNION Atrium



Hotel situado en plena zona empresarial, con fácil acceso al aeropuerto y al centro de la ciudad, que destaca por su increíble diseño contemporáneo. Una opción extraordinaria para cualquier viaje a la capital.

Urbano	Hab. 195	Hab. Adapt. 6	Salones 6
Parking propio	Gimnasio	Restaurante	Ter.Ext./piscina



A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **4 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **46,3 kWh**
- Agua/habitación: **311 L**
- Tasa de reciclaje: **3%**
- Ecostars **"Bronze"**

A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **5,4 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **48,5 kWh**
- Agua/habitación: **290,8 L**
- Tasa de reciclaje: **18%**
- Ecostars **"Bronze"**
- BREEAM (P1: Muy Bueno / P2: Bueno)

S

- Plantilla: **14**
- Plantilla con discapacidad: **19 %**

G

- Beneficiarios (acción social): **180**
- Diálogos con Gdl: **18**

S

- CEE
- Plantilla: **81**
- Plantilla con discapacidad: **73 %**

G

- Beneficiarios (acción social): **101**
- Diálogos con Gdl: **22**

› Barcelona

ILUNION Auditori



Hotel ideal para los negocios y el relax, con piscina y solárium en la azotea, y próximo a los principales puntos de interés cultural de la ciudad.

Urbano	Hab. 108	Hab. Adapt. 5	Salones 3
Parking propio	Gimnasio	Piscina	



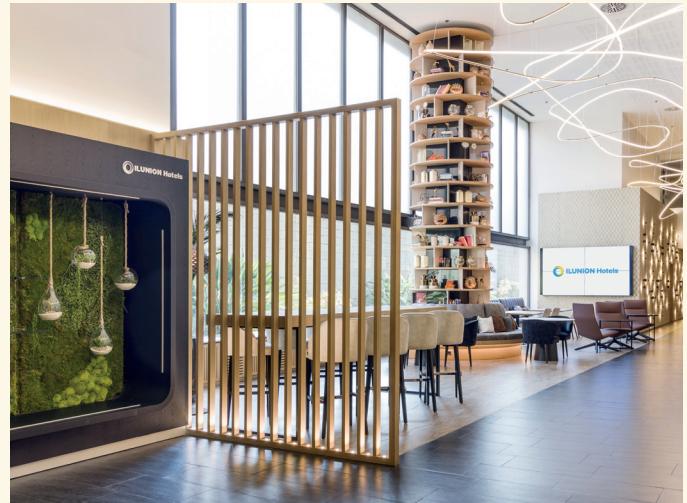
› Barcelona

ILUNION Barcelona



Diseño contemporáneo en el sector más moderno y vanguardista de la capital catalana. Piscina en la azotea, desde la que se puede disfrutar de las maravillosas vistas a la ciudad. Amplia variedad de salones que se adaptan a prácticamente todo tipo de evento.

Urbano	Hab. 224	Hab. Adapt. 9	Salones 11
Parking propio	Gimnasio	Restaurante	Piscina



A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **2,3 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **30,6 kWh**
- Agua/habitación: **249,7 L**
- Tasa de reciclaje: **88%**
- Ecostars **"Bronze"**

A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **2,5 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **32,9 kWh**
- Agua/habitación: **362,1 L**
- Tasa de reciclaje: **47%**
- Ecostars **"Silver"**
- BREEAM (P1: Bueno / P2: Bueno)

S

- CEE
- Plantilla: **31**
- Plantilla con discapacidad: **72%**

G

- Diálogos con Gdl: **42**

S

- CEE
- Plantilla: **72**
- Plantilla con discapacidad: **%**

G

- Beneficiarios (acción social): **3.110**
- Diálogos con Gdl: **52**

Nuestros hoteles

› Barcelona

ILUNION Bel Art



Hotel perfecto para combinar ocio y cultura en la ciudad. Inmejorable ubicación en el centro y cerca de la Sagrada Familia y edificios modernistas, con un cuidado diseño *trendy*. Recién reformado.

Urbano	Hab. 94	Hab. Adapt. 2	Salones 2
Parking propio	Gimnasio	Alquiler de bicicletas	



› Vizcaya

ILUNION Bilbao



Hotel situado el centro de la ciudad, cerca de museos y edificios emblemáticos. Su inmejorable ubicación y sus espaciosas salas para eventos lo convierten en la opción ideal para viajes de ocio y negocios.

Urbano	Hab. 176	Hab. Adapt. 4	Salones 8
Parking propio	Gimnasio	Restaurante	



A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **1,5 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **26,2 kWh**
- Agua/habitación: **242,3 L**
- Tasa de reciclaje: **40%**
- Ecostars "Gold"

A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **2,6 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **28,9 kWh**
- Agua/habitación: **207 L**
- Tasa de reciclaje: **26%**
- Ecostars "Bronze"

S

- CEE
- Plantilla: **30**
- Plantilla con discapacidad: **86 %**

G

- Beneficiarios (acción social): **2**
- Diálogos con Gdl: **27**

S

- Plantilla: **53**
- Plantilla con discapacidad: **17 %**

G

- Beneficiarios (acción social): **10.436**
- Diálogos con Gdl: **39**

› Cádiz

ILUNION Calas de Conil



Hotel vacacional rodeado de naturaleza en plena costa norte de Conil. Un resort único en una privilegiada ubicación junto a la playa.

Vacacional	Hab. 295	Hab. Adapt. 4	Salones 4
			Ter.Ext./ piscina clim.
Parking propio	Gimnasio	Restaurantes 2	



› Gerona

ILUNION Caleta Park



Hotel ideal para vacaciones en familia, en primera línea de playa de S'Agaró (Gerona) y con espacios cómodos, amplios y tranquilos totalmente equipados, con un diseño sencillo y acogedor.

Vacacional	Hab. 90	Hab. Adapt. 2	Salones 1



A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **3 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **38,5 kWh**
- Agua/habitación: **750,2 L**
- Tasa de reciclaje: **8 %**
- Ecostars **"Bronze"**

S

- Plantilla: **69**
- Plantilla con discapacidad: **16 %**

G

- Beneficiarios (acción social): **190**
- Diálogos con Gdl: **46**

A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **3,4 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **34,6 kWh**
- Agua/habitación: **413,4 L**
- Tasa de reciclaje: **40 %**
- Ecostars **"Gold"**

S

- Plantilla: **23**
- Plantilla con discapacidad: **7 %**

G

- Diálogos con Gdl: **6**

Nuestros hoteles

› Las Palmas

ILUNION Costa Sal Lanzarote



Complejo de apartamentos, villas y bungalows adaptados a todo tipo de gustos y necesidades para las familias. El recinto se encuentra rodeado de espléndidos jardines muy cerca de la playa de Matagorda, en la isla de Lanzarote.

Vacacional	Hab. 162	Hab. Adapt. s. d.	Restaurante
Gimnasio/ Wellness	Ter.Ext./ piscina	Pádel Supermercado Parque infantil	



› Málaga

ILUNION Fuengirola



Hotel vacacional de la Costa del Sol con todas las comodidades situado en primera línea de playa. Cuenta con piscina, maravillosas vistas y un clima privilegiado todo el año.

Vacacional	Hab. 180	Hab. Adapt. 14	Salones 1



A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **0,004 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **29,8 kWh**
- Agua/habitación: **657,2 L**
- Tasa de reciclaje: **s. d.**
- Ecostars **"Gold"**

A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **2,9 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **37,9 kWh**
- Agua/habitación: **354,3 L**
- Tasa de reciclaje: **40%**
- Ecostars **"Bronze"**

S

- Plantilla: **81**
- Plantilla con discapacidad: **4 %**

G

S

- CEE
- Plantilla: **74**
- Plantilla con discapacidad: **74 %**

G

- Beneficiarios (acción social): **62**
- Diálogos con Gdl: **59**

› Badajoz

ILUNION Golf Badajoz



Ubicado en plena campiña extremeña, junto al Campo de Golf Guadiana, un paraíso para todos los amantes del golf.

Urbano	Hab. 120	Hab. Adapt. 3	Salones 2

Parking propio	Ter. Ext./piscina	Restaurante	Campo de golf
-----------------------	--------------------------	--------------------	----------------------



› Málaga

ILUNION Hacienda de Mijas



Complejo inspirado en un gran cortijo andaluz ubicado en la Costa del Sol. Una experiencia de bienestar en plena naturaleza con todas las comodidades. Cuenta con piscina y fácil acceso a las playas.

Vacacional	Hab. 151	Hab. Adapt. 4	Salones 6	Parking público

Gimnasio/Wellness	Restaurante	Ter. Ext./piscina	Tenis/Miniclub
--------------------------	--------------------	--------------------------	-----------------------



A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **2,1 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **33,5 kWh**
- Agua/habitación: **414,7 L**
- Tasa de reciclaje: **36 %**
- Ecostars **"Silver"**

S

- Plantilla: **40**
- Plantilla con discapacidad: **13 %**

G

- Beneficiarios (acción social): **90**
- Diálogos con Gdl: **14**

A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **3,2 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **48,4 kWh**
- Agua/habitación: **460,5 L**
- Tasa de reciclaje: **21 %**
- Ecostars **"Bronze"**

S

- CEE
- Plantilla: **60**
- Plantilla con discapacidad: **75 %**

G

- Beneficiarios (acción social): **20**
- Diálogos con Gdl: **50**

Nuestros hoteles

› Huelva

ILUNION Islantilla



Resort recién reformado en primera línea de playa, rodeado de plena naturaleza en la Costa de la Luz.

Vacacional	Hab. 344	Hab. Adapt. 16	Salones 4
Parking propio	Gimnasio/ Wellness	Restaurantes 2	Ter. Ext./ Islantilla piscina Park



› Badajoz

ILUNION Las Lomas



Experiencia completa de piscina y diversión en este hotel situado entre colinas y fuentes cerca de Mérida, con amplios jardines en los que descansar o disfrutar de cualquier tipo de celebración.

Urbano	Hab. 126	Hab. Adapt. 6	Salones 7
Parking público	Restaurante	Terraza exterior	Piscina



A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **4 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **41,9 kWh**
- Agua/habitación: **608,9 L**
- Tasa de reciclaje: **28%**
- Ecostars "**Bronze**"
- BREEAM (P1: Bueno / P2: Muy Bueno)

S

- Plantilla: **76**
- Plantilla con discapacidad: **6 %**

G

- Beneficiarios (acción social): **442**
- Diálogos con Gdl: **37**

A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **9,2 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **35,3 kWh**
- Agua/habitación: **395,5 L**
- Ecostars "**Silver**"

S

- Plantilla: **56**
- Plantilla con discapacidad: **3 %**

G

- Diálogos con Gdl: **9**

› Barcelona

ILUNION Les Corts



Hotel perfecto para escapadas o negocios, cerca de la Fira, de la estación de Sants y el aeropuerto. En un entorno tranquilo, a 15 minutos del centro. Cuenta con una amplia gama de servicios.

Urbano	Hab. 213	Hab. Adapt. 6	Salones 8
Parking propio	Gimnasio / Wellness	Restaurante	Piscina



› Málaga

ILUNION Málaga



Hotel de 4 estrellas de categoría superior, con espaciosos y modernos salones para cualquier evento. Ubicado junto a la estación del AVE y cerca de la playa. Ideal para estancias de negocios o para visitar la Costa del Sol.

Urbano	Hab. 179	Hab. Adapt. 4	Salones 9
Parking propio	Ter. Ext. / piscina	Gimnasio / Wellness	Restaurante



A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **4,5 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **58,8 kWh**
- Agua/habitación: **313,4 L**
- Tasa de reciclaje: **67%**
- Ecostars **"Certified"**

A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **3,3 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **43,2 kWh**
- Agua/habitación: **280,5 L**
- Tasa de reciclaje: **30%**
- Ecostars **"Bronze"**
- BREEAM (P1: Muy Bueno / P2: Bueno)

S

- Plantilla: **61**
- Plantilla con discapacidad: **5 %**

G

S

- Plantilla: **74**
- Plantilla con discapacidad: **23 %**

G

- Beneficiarios (acción social): **124**
- Diálogos con Gdl: **60**

Nuestros hoteles

› Baleares

ILUNION Menorca



Un complejo de apartamentos presidiendo la colina que conduce a Cala Galdana conforma este hotel familiar con todas las comodidades y servicios.

Vacacional	Hab. 123	Hab. Adapt. 4	Parking propio



› Badajoz

ILUNION Mérida Palace



Espléndido hotel situado en un elegante edificio histórico con todo tipo de lujos. Además, se encuentra ubicado a escasos metros de los lugares más turísticos de Mérida.

Gimnasio / Wellness	Restaurante		



A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **2,4 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **26,4 kWh**
- Agua/habitación: **789,1 L**
- Tasa de reciclaje: **26%**
- Ecostars **"Bronze"**

A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **7,1 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **51,8 kWh**
- Agua/habitación: **624,9 L**
- Tasa de reciclaje: **11%**
- Ecostars **"Gold"**

S

- Plantilla: **10**
- Plantilla con discapacidad: **9 %**

G

- Beneficiarios (acción social): **21**
- Diálogos con Gdl: **3**

S

- Plantilla: **44**
- Plantilla con discapacidad: **14 %**

G

- Diálogos con Gdl: **28**

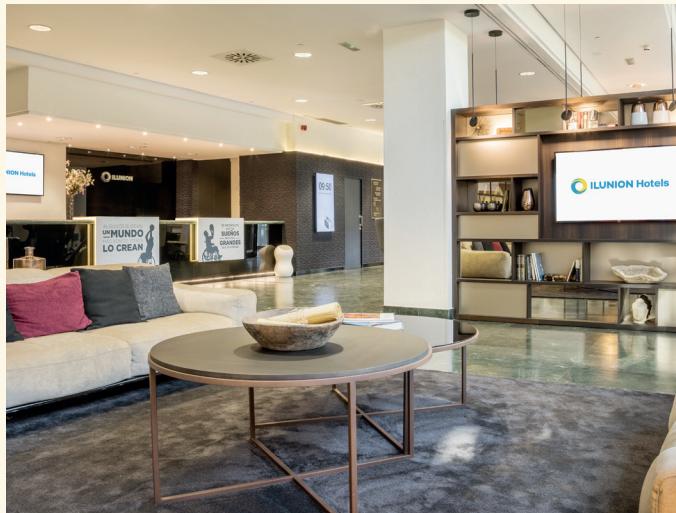
› Madrid

ILUNION Pío XII



Hotel urbano que destaca por su ubicación en pleno centro financiero de la ciudad, perfecto para organizar eventos o reuniones en alguno de sus amplios salones.

Urbano	Hab. 214	Hab. Adapt. 6	Salones 7
Parking propio	Gimnasio	Restaurante	Terraza exterior



› Zaragoza

ILUNION Romareda



Hotel ubicado en la zona sur de la capital aragonesa al lado del Auditorio de Zaragoza y del campo de fútbol de la Romareda, así como de otros lugares emblemáticos. Es la mejor opción para viajes de ocio o negocios a Zaragoza.

Urbano	Hab. 90	Hab. Adapt. 3
Salones 7	Parking público	Restaurante



A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **4,8 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **46,2 kWh**
- Agua/habitación: **237,7 L**
- Tasa de reciclaje: **55%**
- Ecostars **"Bronze"**

A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **4,6 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **41,9 kWh**
- Agua/habitación: **278,7 L**
- Tasa de reciclaje: **71%**
- Ecostars **"Bronze"**

S

- CEE
- Plantilla: **70**
- Plantilla con discapacidad: **73 %**

G

- Diálogos con Gdl: **2**

S

- Plantilla: **25**
- Plantilla con discapacidad: **26 %**

G

- Beneficiarios (acción social): **119**
- Diálogos con Gdl: **65**

Nuestros hoteles

› Vizcaya

ILUNION San Mamés



Hotel de nueva construcción, ubicado en Bilbao, con todas las comodidades y lo último en accesibilidad. Ideal para viajes de placer y de negocios, con un estilo moderno y espacios polivalentes y vanguardistas.

Urbano	Hab. 168	Hab. Adapt. 6	Salones 2
Parking público	Terraza exterior	Restaurante	



› Guipúzcoa

ILUNION San Sebastián



Perfecto hotel para vacaciones en familia o pareja, en un ambiente formidable a escasos metros de la playa de Ondarreta.

Urbano	Hab. 90	Hab. Adapt. 2	Salones 2
Parking propio	Terraza exterior	Restaurante	

**A**

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **0,7 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **18,1 kWh**
- Agua/habitación: **161,9 L**
- Tasa de reciclaje: **54%**
- Ecostars **"Gold"**
- BREEAM (P1: Muy Bueno / P2: Bueno)

S

- CEE
- Plantilla: **50**
- Plantilla con discapacidad: **76 %**

G**A**

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **2,8 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **32,6 kWh**
- Agua/habitación: **335,2 L**
- Tasa de reciclaje: **52%**
- Ecostars **"Bronze"**

S

- Plantilla: **33**
- Plantilla con discapacidad: **5 %**

G

- Diálogos con Gdl: **16**

› Cádiz

ILUNION Sancti Petri



Complejo de apartamentos y villas en la Costa de la Luz, ideal para unas vacaciones en familia o pareja.

Vacacional	Hab. 268	Hab. Adapt. 8	Salones 2
Parking propio	Ter. Ext./ Restaurante		Gimnasio
piscina	2		Pádel



› Madrid

ILUNION Suites Madrid



Un hotel urbano ideal para descansar en una escapada de fin de semana o después de una larga jornada laboral. Destaca por su cuidado diseño *trendy*: espacios minimalistas con toques frescos de color.

Urbano	Hab. 152	Hab. Adapt. 5
Salones 10	Parking público	Restaurante



A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **5,2 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **37,6 kWh**
- Agua/habitación: **922,8 L**
- Tasa de reciclaje: **16 %**
- Ecostars "Silver"

S

- Plantilla: **85**
- Plantilla con discapacidad: **13 %**

G

- Diálogos con Gdl: **36**

A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **2,7 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **37 kWh**
- Agua/habitación: **270,2 L**
- Tasa de reciclaje: **38 %**
- Ecostars "Silver"

S

- CEE
- Plantilla: **65**
- Plantilla con discapacidad: **72 %**

G

- Diálogos con Gdl: **47**

Nuestros hoteles

› Valencia

ILUNION Valencia 3



Hotel situado en plena zona empresarial de la ciudad. Se trata de una gran opción, tanto para viajes de negocios como de vacaciones, por sus diversas posibilidades de ocio existentes.

Urbano	Hab. 154	Hab. Adapt. 6
Parking propio	Ter. Ext. / piscina	Gimnasio



› Valencia

ILUNION Valencia 4



Hotel ubicado en la zona empresarial de Valencia, perfecto para estancias de negocios gracias a su cercanía al Palacio de Congresos y a sus buenas conexiones con el aeropuerto, la estación de tren y el puerto.

Urbano	Hab. 151	Hab. Adapt. 6	Salones 3
Parking propio	Ter. Ext. / piscina	Gimnasio	Restaurante



A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **2,1 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **19,6 kWh**
- Agua/habitación: **246,5 L**
- Tasa de reciclaje: **17%**
- Ecostars "Silver"

A

- Emisiones de CO₂/hab. (alcance 1+2): **3,5 kg de CO₂**
- Energía/habitación: **46,8 kWh**
- Agua/habitación: **306,3 L**
- Tasa de reciclaje: **17%**
- Ecostars "Silver"

S

- CEE
- Plantilla: **37**
- Plantilla con discapacidad: **77 %**

G

- Diálogos con Gdl: **6**

S

- CEE
- Plantilla: **46**
- Plantilla con discapacidad: **76 %**

G

- Diálogos con Gdl: **5**



Nuestra contribución a los ODS

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son el mayor proyecto que engloba a países, gobiernos, empresas y sociedad civil. Los diecisiete Objetivos y sus 169 metas son fruto de un exhaustivo análisis de diagnóstico de la sociedad global llevado a cabo por las mayores Instituciones a escala mundial y encabezado por Naciones Unidas. Para ILUNION Hotels, son la base de nuestra estrategia y funcionan como la hoja de ruta que nos guía en la realización de acciones encaminadas a promover el cambio, y a solucionar, entre todos, los grandes retos de

la humanidad, así como de marco válido para dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés. Es decir, debemos fomentar nuevas formas de crecimiento económico, cuidando del planeta y de las personas que lo habitan sin dejar a nadie atrás.

A continuación, presentamos el análisis de los ODS en los que hemos centrado nuestra aportación y contribución el presente plan estratégico contribuyendo directa o indirectamente a ellos:



Poner fin a la pobreza y al hambre: contribuimos con estos ODS de una manera indirecta al colaborar con organizaciones y entidades que trabajan para acabar con la pobreza y el hambre en España y en el resto del mundo.

- Alianzas con Cruz Roja, ACCEM y CEAR para la acogida de refugiados y donaciones económicas puntuales para distintas iniciativas: desastres humanitarios (Cruz Roja), proyecto oftalmológico (Turkana).
- Donaciones de alimentos: menús solidarios en Barcelona, donación de sobrante en hoteles de temporada.



Salud y bienestar: garantizamos una vida sana y promovemos el bienestar a todas las edades. Estamos trabajando por la salud y el bienestar de nuestros empleados y de nuestros clientes. Promovemos hábitos de vida saludables para todos y ofrecemos a nuestros clientes hoteles accesibles e inclusivos.

- Plan de Salud, Seguridad y Bienestar, dentro del nuevo modelo de gestión de personas Our Way, enfocado a mejorar la vida de nuestros empleados.



Igualdad de género: en ILUNION Hotels aseguramos la participación plena y efectiva de las mujeres en todas las actividades y la igualdad de oportunidades.

- Nuestro compromiso con la igualdad de género se recoge en el Plan de Igualdad de la compañía.



6 AGUA LIMPIA
Y SANEAMIENTO

Agua limpia y saneamiento: uno de nuestros objetivos ambientales es la reducción del consumo y el uso eficiente del agua, así como la minimización de los productos químicos que impactan en ella.

- Desarrollo de una estrategia de reducción de consumo y uso eficiente del agua.



7 ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE

Energía asequible y no contaminante: desde ILUNION Hotels estamos en línea con la transición energética y la descarbonización, fomentando el uso de energías renovables en todas nuestras instalaciones, así como concienciando tanto a nuestras personas como a nuestros clientes sobre el uso eficiente de la energía.

- En el marco de nuestro Plan de descarbonización y eficiencia energética, hemos instalado placas fotovoltaicas, térmicas e híbridas en nuestros hoteles, así como otros sistemas de ahorro energético y menos contaminantes. Además, desde 2021 compramos energía con garantía de origen (GdO).



8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO

Trabajo decente y crecimiento económico: nuestro modelo de gestión único se apoya en la diversidad y la equidad y fomenta las competencias de las organizaciones del futuro, que son la autonomía, la autogestión y el liderazgo. Velamos por la protección los derechos humanos en nuestra cadena de valor.

- Plan de gestión de personas Our Way, basado en los principios de equidad y diversidad y centrado en el empleado.
- Actualización de la Política de Compras Responsable y Sostenible de ILUNION, que incluye criterios ASG en la homologación de los proveedores.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por la Asamblea General de Naciones Unidas forman parte de nuestra estrategia.



Reducción de las desigualdades: trabajamos por la plena inclusión de las personas con discapacidad y de todas las personas, independientemente de cualquier condición o criterio que pueda suponer un motivo de discriminación.

- Nuestro modelo único: más del 38% de personas con discapacidad, 5% de personas vulnerables y más de 60 nacionalidades.



Ciudades y comunidades sostenibles: queremos contribuir desde cada uno de nuestros hoteles a lograr ciudades y comunidades más sostenibles, haciendo que cada hotel sea una escuela de sostenibilidad para todas las personas y un agente transformador de las comunidades.

- Hoteles #changemakers: escuelas de transformación para lograr nuestro propósito y de formación en sostenibilidad para inspirar el cambio.



Producción y consumo responsables: el objetivo de producción y consumo responsable exige considerar medidas para garantizar una cadena de suministro que integre los criterios ASG en la selección de proveedores y priorice las compras locales y los productos de proximidad, así como una gestión eficiente para la reducción de residuos.

- Actualización de la Política de Compras Responsable y Sostenible de ILUNION, que incluye criterios ASG en la homologación de los proveedores.
- 95,8 % de proveedores locales.
- Política de reducción de desperdicio alimentario: Alianza con Too Good To Go.



Acción por el clima. Vida y ecosistemas terrestres: queremos prevenir, gestionar y reparar todos los impactos negativos de nuestra actividad empresarial. Somos respetuosos con el entorno cercano y con los ecosistemas en los que estamos presentes, protegiendo y respetando el entorno natural de forma que nuestra presencia no altere los ecosistemas terrestres.

- Nuestra estrategia ambiental está enfocada a la descarbonización, el consumo responsable de agua, la gestión de residuos y la economía circular para minimizar y reducir los impactos negativos de nuestra actividad y ser coherentes con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.



Paz, justicia e instituciones sólidas: queremos avanzar en nuestra implicación en las grandes iniciativas éticas del sector turístico, así como en la formación y la concienciación de nuestras personas.

- Código Ético del Grupo Social ONCE, que establece los valores y la cultura organizacional de la compañía y que contribuye a lograr la misión corporativa y el desarrollo de sus profesionales.

Alianzas para lograr los Objetivos: firmamos alianzas de colaboración con diferentes entidades, asociaciones y empresas para fortalecer nuestra aportación de valor social.

- Política de Alianzas a través de la cual queremos conseguir la participación de otros agentes, como proveedores o entidades sociales, que comparten nuestro propósito y nuestros valores.

Indicadores

A



5 Hoteles certificados con el sello BREEAM

100 %

Hoteles con Q Sostenible (renovación)
Hoteles con certificación Ecostars (renovación)

3,2 kg de CO₂

Por habitación ocupada
(emisiones alcance 1+2)

0,38 m³

De agua por habitación ocupada

66,3 % Consumo total de energía renovable

100 % Electricidad con garantía de origen (GdO)

32,5 % Tasa de reciclaje

S



Top employers

Certificado

79 % Satisfacción del empleado

143.020€ Inversión en acciones para la comunidad

Más de 68 Nacionalidades

661.155€ Inversión en accesibilidad

57,9 % Mujeres en plantilla

50 % Mujeres en Comité de Dirección

81 % Orgullo de pertenencia

G

EFQM 600 Sello de Excelencia en la gestión

0 Alertas y denuncias recibidas en el Canal Ético

48 Alianzas vigentes

29 Alianzas nuevas en 2023

83 NPS de proveedores (2022)

95,8 % Proveedores locales



Premios y reconocimientos

A lo largo de 2023, nuestras acciones han sido reconocidas por distintas entidades.

Premio TUR4All: por nuestro compromiso con la accesibilidad y nuestra labor por trabajar por un turismo para todos.

Premio Traveler Review 2023 otorgado por Booking: concedido a los hoteles ILUNION San Mamés, Mérida Palace y Atrium, gracias a su buena puntuación en las opiniones de los clientes (entre 8 y 10 puntos de valoración positiva).

Premio Sustainable Future Awards 2022: entregado por Great Hotels of the World, por nuestro compromiso con la sostenibilidad económica, que, en este caso, se centra en combatir el desperdicio alimentario con Too Good to Go.

Premio Paloma: reconoce la labor inclusiva de la compañía y las acciones llevadas a cabo en el ámbito de la RSC.

Premio Sociedad Inclusiva: otorgado por COCEMFE en la categoría de Accesibilidad y vida independiente.

Premios DEC (Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente): José Ángel Preciados, consejero delegado de ILUNION Hotels, ha recibido el premio al mejor directivo en Experiencia de Cliente.

Traveling for Happiness Awards: en reconocimiento a la labor en materia formativa realizada en Campus Mijas.

Premios Turismo de la Comunidad Valenciana por nuestra labor social y sostenible.

Organización YMCA: ILUNION Hotels es reconocida como la compañía más activa en la gestión de la multiculturalidad e igualdad de trato.

Club de Excelencia en la Gestión: reconocimiento que pone en valor la evolución del modelo de restauración de la compañía implantado en los restaurantes de los hoteles que son centro especial de empleo.

Premios Supercuidadores: promovido por la Universidad Internacional de La Rioja; concedido por la iniciativa "ILUNION Hotels con el pueblo ucraniano".

BestINTravel'23: "Best Brand Experience & Activation" por la campaña "Hoteles con todos incluidos".

Premio al Hotel más Innovador de 2023: organizado por Hotelkit en colaboración con la Asociación Española de Directores de Hotel (AEDH).



2

Modelo único
de negocio:
por un
mundo mejor,
más humano
y más sostenible

Alcanzar nuestro propósito es la principal motivación que tenemos como compañía, lo que nos hace diferentes frente al resto del sector y el mayor elemento de cohesión para nuestras personas y nuestros grupos de interés. La gestión de nuestra compañía se basa en los valores del Grupo Social ONCE y con la visión puesta en un futuro mejor, más humano y más sostenible.

Somos una empresa que escucha, atenta a dar respuesta a las nuevas necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés y, por tanto, abiertos al diálogo.

La **ética** y la **responsabilidad** son la base sobre la que se desarrolla el modelo de negocio de ILUNION Hotels. En nuestra compañía creemos firmemente en la igualdad real de oportunidades, sin importar la condición del individuo. Por este

motivo, las **personas** son el fin de nuestra organización y están en el centro de la estrategia y las operaciones.

Nuestro equipo humano, el valor más importante de ILUNION Hotels, es indispensable para conseguir posicionarnos en los más altos estándares de excelencia, promocionando un turismo sostenible, inclusivo y accesible que ofrece a nuestros diversos clientes experiencias diferenciadoras.



Turismo sostenible y responsable

El turismo sostenible y responsable consiste en ofrecer una experiencia distintiva y genuina a los clientes, preservando al mismo tiempo el legado cultural y natural de los destinos.

En ILUNION Hotels somos hoteles #changemakers: queremos inspirar el cambio y apostamos por un turismo sostenible, inclusivo y accesible. Por eso, cada uno de nuestros hoteles es una escuela de transformación, de transmisión de conocimiento en sostenibilidad y de inspiración, que lleva a cabo acciones para reducir el consumo de agua y de las emisiones, disminuir el uso de plásticos, aumentar la eficiencia energética, proteger el patrimonio cultural y natural o estimular la economía local priorizando el comercio de proximidad.

La Organización Mundial del Turismo (ONU Turismo) define el turismo sostenible como "el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y ambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas". En línea con el ODS 8, "promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos", el turismo responsable y sostenible busca, además del beneficio económico, generar impacto positivo en el entorno y en las personas.

El Grupo de Trabajo de Turismo del Pacto Mundial de la ONU España, al que pertenece ILUNION Hotels, elaboró a lo largo de 2023 la "Hoja de ruta en sostenibilidad para las empresas del sector turístico" en la que destacan diez transformaciones que han sido identificadas como prioritarias para avanzar en el turismo responsable y sostenible. Estas transformaciones son:

1

Fomento de la descarbonización (ODS: 7 y 13): el turismo representa alrededor del 8 % de las emisiones totales de gases de efecto invernadero (GEI) en el mundo, lo que indica la necesidad de priorizar la descarbonización en este sector. Se requiere priorizar el uso de energía limpia y no contaminante, la innovación y la tecnología para generar procesos más eficientes.

2

Implantación de la economía circular en toda la cadena valor (ODS: 12 y 13): en el sector turístico, la economía lineal genera numerosos residuos que no vuelven a recuperarse, especialmente plásticos de un solo uso y desperdicio de alimentos. La economía circular se ha convertido en un requisito indispensable para alcanzar un turismo sostenible.

3

Preservación de los ecosistemas, la biodiversidad y los recursos hídricos (ODS: 6, 14 y 15): el sector turístico es muy vulnerable a las amenazas del cambio climático, como la pérdida de biodiversidad, la escasez de agua o la destrucción de los ecosistemas; pero, a su vez, la propia actividad turística puede generar una degradación del capital natural, por lo que hay que apostar por la protección y regeneración de la biodiversidad y minimizar el impacto.

4

Apuesta por la movilidad sostenible (ODS: 11 y 13): el transporte es clave dentro del sector turístico, pero genera un fuerte impacto negativo, por lo que es imprescindible potenciar soluciones para impulsar un cambio que apueste por la movilidad sostenible.

5

Consolidación de una cultura empresarial diversa e inclusiva (ODS: 5 y 10): es necesario el fomento de la diversidad de la plantilla, así como el impulso de la inclusión de colectivos vulnerables en todos los niveles de la organización y la igualdad entre géneros.

6

Garantía de un trabajo decente en todos los empleados (ODS: 3 y 8): se indica la necesidad de compromiso enfocado al fomento del trabajo decente, asegurando unas condiciones dignas para todos los trabajadores dentro de su cadena de valor. Se hace necesaria la revisión de la seguridad, la protección de su salud mental y física, la estabilización de los contratos y la promoción de un ambiente respetuoso y positivo, junto con la flexibilidad laboral y la conciliación.

7

Impulso de la transparencia y la diligencia debida de la cadena de suministro (ODS: 8, 13 y 16): las empresas cuentan con extensas cadenas de suministro, que involucran a un gran número de proveedores. La Directiva europea sobre diligencia debida obliga a la implantación de procesos y medidas para detectar, prevenir, mitigar y eliminar impactos negativos en la cadena de suministro. La empresa ha de controlar todas las operaciones de su cadena de valor.

8

Promoción del diálogo con las comunidades del entorno (ODS: 10, 11 y 16): el sector sigue creciendo e impactando en los entornos en los que lleva a cabo sus actividades. Es necesario colocar a la comunidad local en el centro de la actividad turística, haciéndola partícipe de las decisiones y generando un espacio de escucha activa, donde se establezca una relación entre iguales para beneficiar a todos.

9

Implementación de procesos de buen gobierno y anticorrupción (ODS 16): las empresas del sector turístico deben establecer procesos éticos con el fin de luchar contra esta práctica. Todos los grupos de interés buscan empresas transparentes y éticas. Las empresas deben evaluar toda su cadena de valor para asegurar que no existe ninguna mala práctica.

10

Intercambio de conocimientos a través de alianzas estratégicas (ODS 17): las alianzas entre los diferentes actores (empresas, gobierno, sociedad) son clave para la transformación hacia un modelo más sostenible. La creación de espacios de diálogo es esencial para poder intercambiar conocimientos y sumar esfuerzos para generar un mayor impacto positivo.

Por otro lado, el Gobierno de España, a través de la Secretaría de Estado de Turismo, ha elaborado la **Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030**: una agenda nacional para afrontar los retos del sector a medio y largo plazo, que pone el foco en la sostenibilidad. El objetivo de este plan es sentar las bases de la transformación del turismo español hacia un modelo de crecimiento sostenido y sostenible, que permita mantener una posición de liderazgo internacional. Está prevista su aprobación a lo largo de 2024.

Propósito, visión y valores



› Propósito

En ILUNION Hotels tenemos el mismo propósito que el Grupo ILUNION: **construir un mundo mejor con todos incluidos.**

Es el punto de partida de nuestro planteamiento estratégico, ya que tiene que llevarnos a hacer realidad y a ejecutar el mismo. Es nuestra principal motivación como compañía, nuestra gran diferenciación frente a otras empresas del sector y el mayor elemento de cohesión para nuestras personas y nuestros grupos de interés.

En ILUNION Hotels soñamos con un futuro mejor para todas las personas; por eso somos "hoteles con todos incluidos". Queremos inspirar un movimiento de cambio que contribuya a hacer un mundo más inclusivo, más sostenible y más humano. Además, hacemos que nuestros hoteles sean escuelas de personas conscientes que impulsen la transformación de nuestras comunidades y nuestra sociedad. Y por ello, buscamos que los candidatos y proveedores nos elijan por nuestro compromiso sostenible.



› Visión

La visión de ILUNION Hotels es seguir demostrando que nuestro modelo de negocio único y sostenible es altamente rentable, competitivo y solidario, además de un motor de transformación social y un acelerador de la economía inclusiva.

Nuestra visión es: **ser un modelo único e inspirador para todas las empresas del sector y nuestros grupos de interés que quieran construir un mundo mejor.**



› Valores

Nuestra sólida cultura organizacional se construye sobre los valores del Grupo Social ONCE, que definen el conjunto de principios, creencias y reglas que regulan la gestión de la compañía y constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional:

Transparencia, Solidaridad, Confidencialidad, Equidad, Compromiso, Integridad, Humildad, Respeto, Innovación, Responsabilidad, Sostenibilidad.

De ellos, consideramos clave para nuestra actividad y modelo de negocio y así como de mayor impacto en la experiencia de cliente y personas, los siguientes:

- **Equidad:** la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad son principios fundamentales del Grupo Social ONCE. No aceptamos ningún tipo de discriminación. Solo la dedicación, el desempeño y los resultados alcanzados son criterios legítimos para la mejora laboral. Debemos trabajar para desarrollar la igualdad de trato y la inclusión de todas las personas.
- **Respeto:** el reconocimiento de la igual dignidad de todas las personas se debe manifestar en el trato cotidiano con quienes nos relacionamos. Trataremos siempre a los demás como nos gustaría que nos trataran a nosotros y escucharemos y nos esforzaremos por comprender sus puntos de vista.
- **Compromiso:** las personas que pertenecemos al Grupo Social ONCE compartimos sus fines y valores. Implicarnos, cumplir nuestras promesas y ser leales serán los rasgos que expresen nues-

tra disposición a alcanzar las metas del Grupo Social ONCE más allá de lo mínimamente exigible.

- **Solidaridad:** el Grupo Social ONCE está construido sobre la cooperación y la confianza entre muchas personas que se apoyan mutuamente. Quienes pertenecemos al Grupo Social ONCE compartimos una misma meta. El altruismo, la generosidad y el compromiso con quienes más lo necesitan deben ser rasgos esenciales de nuestro trabajo diario.
- **Integridad:** todas las personas que trabajamos en el Grupo Social ONCE actuamos de buena fe y en coherencia con los valores recogidos en el Código Ético de Conducta. La seriedad, el rigor profesional y el cumplimiento de las normas son bases fundamentales en nuestro trabajo.

3

Liderazgo responsable



ILUNION Hotels es un negocio responsable con una cultura corporativa y unos valores que lo cimentan, con un propósito que conseguir (ética) y, además, una normativa que cumplir (*compliance*).

› Hitos 2023

- Sello EFQM +600.
- Implantación del sistema de *compliance* transversal.
- Implantación de herramienta de seguimiento normativo.
- Desarrollo y/o actualización de diversas políticas.

› Objetivos 2024

- Desarrollo del Código de Comportamiento para nuestros hoteles.
- Desarrollo de un anexo a la Política de Derechos Humanos y plan de acción.
- Desarrollo de un anexo a la Política de Compras Responsable y Sostenible.
- Plan de formación en ética y *compliance*.

› Indicadores

N.º de quejas recibidas en buzón de denuncias

N.º de litigios

Importe en sanciones (€)

Curso de Cultura Institucional de GSO
(nuevas incorporaciones)

	2021	2022	2023
N.º de quejas recibidas en buzón de denuncias	0	0	0
N.º de litigios	27	17	31
Importe en sanciones (€)	22.600	16.310	18.688
Curso de Cultura Institucional de GSO (nuevas incorporaciones)	32	45	52

En el ámbito de la excelencia y el buen gobierno, se ha trabajado en la consolidación de nuestro sistema de gestión tomando como referencia el modelo de excelencia EFQM. Esto nos ha permitido posicionar a la compañía como modelo de negocio ejemplar, EFQM +600, a la vez que seguimos apostando por obtener otros reconocimientos que sigan impulsando en esta línea.

Desde 2023, abogamos por un tipo de **liderazgo ético y humanista** que ha asumido la dirección para conseguir un desempeño sobresaliente, así como para lograr nuestro propósito basado en los valores que conforman nuestra cultura corporativa. Hemos implantado un **Sistema de Compliance transversal** que, en coordinación con el área legal del Grupo, protege a la organización de toda clase de riesgos de incumplimiento, sean normativos o éticos. Y, además, con el de-

sarrollo de diversas **políticas** en el marco de la sostenibilidad, podemos garantizar el equilibrio entre el crecimiento económico de la compañía, a la vez que nos preocupamos por el cuidado del medioambiente y el bienestar social. Hemos afianzado la relación con nuestros grupos de interés, estableciendo una comunicación bidireccional para escucharlos y conocer sus expectativas y, así, poder darles respuesta, a la vez que hemos actualizado nuestra plataforma Stakeholder App para el registro de todos los diálogos.

En cuanto a la **gestión responsable de la cadena de suministro**, se ha implantado una nueva herramienta de homologación de proveedores que nos ayudará a evaluar desde un punto de vista de la sostenibilidad, además de otros criterios ya analizados, así como desde la perspectiva de los riesgos en materia ASG.

Código de conducta

En 2023 se ha firmado la adhesión de todo el nivel directivo y mandos intermedios al **Código Ético de Grupo Social ONCE (GSO)**, que incluye a todas las sociedades del Grupo ILUNION.

Asimismo, se va a elaborar un documento propio, alineado con los valores de GSO, que plasme nuestros principios específicos para la gestión de la compañía, así como el comportamiento que se espera tanto de los órganos de gobierno como de los empleados. Para ello, tendremos en cuenta el Código Ético de la OMT, que pretende ayudar a maximizar los beneficios del sector, minimizando a la vez sus posibles consecuencias negativas para el medioambiente, el patrimonio cultural y las sociedades de todo el mundo.

Este código estará adaptado a nuestro caso específico y nuestra actividad, será fácilmente entendible por todos nuestros empleados y garantizará la comprensión práctica de cómo aplicarlo en su día a día.

delito u otro tipo de ilícitos o infracciones del ordenamiento jurídico en el ámbito de la organización.

En ILUNION Hotels se ha dado un paso más y se ha implantado 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. Estos riesgos pueden afectar a todas las áreas y a diversas actividades, por lo que se ha creado un Área de Compliance que reporta directamente al departamento legal de ILUNION con las siguientes funciones:

- Identificación de los riesgos de cumplimiento.
- Evaluación de los riesgos para la toma de decisiones.
- Promoción de la cultura de cumplimiento.
- Formación a los empleados.
- Monitorización y reporte de la información (trimestral).

Durante 2023 se ha llevado a cabo un proyecto de mejora de la trazabilidad de supervisión del sistema de cumplimiento, incluyendo en el reporte a las direcciones de zona y los responsables de diversas áreas para el seguimiento de dichos riesgos. Con esto se ha conseguido implicar a más niveles de la organización en la gestión del sistema de *compliance* transversal.

Este sistema nos permitirá alcanzar una cultura ética donde la normativa interna de la compañía esté al mismo nivel de exigencia que los requisitos establecidos por leyes y reglamentos.

En 2023 no se ha recibido ninguna queja respecto a ILUNION Hotels en el buzón del Canal de Denuncias de ILUNION.

Con el fin de sistematizar nuestro cumplimiento normativo, hemos incorporado la herramienta Worldlex, que nos permite conocer la legislación que nos afecta a todos los niveles y hacer seguimiento del estatus de cada obligación.

Estamos desarrollando un **plan de formación en Compliance** para toda la plantilla, adaptado a nuestra realidad específica, que se materializará en 2024. El objetivo es que todas las personas sepan cómo actuar en su día a día de forma práctica para aplicar la normativa correctamente.

Compliance

Entendemos el Compliance como la correcta gestión del buen gobierno. La gestión del cumplimiento normativo se plantea de manera transversal a todas las áreas, departamentos y actividades de la compañía. En ILUNION se ha desarrollado un Sistema de Gestión de Compliance Penal alineado con la **norma UNE 19601**, con el objetivo de prevenir la comisión de delitos, reducir el riesgo penal en las organizaciones y favorecer una **cultura ética** y de cumplimiento, así como la **Política de Compliance Penal**, que incluye cuestiones tan importantes como la prevención de la corrupción, y es una herramienta interna de obligado cumplimiento para los trabajadores de la compañía, directivos y accionistas.

El área legal de ILUNION se ocupa de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente, así como de prevenir y gestionar los riesgos asociados a los incumplimientos de toda la regulación. Para ello, se ha dotado del Sistema de Gestión de Compliance Penal con el fin de prevenir y detectar la comisión de conductas que puedan ser constitutivas de

Riesgos

En 2023 se ha ampliado el alcance de nuestro sistema de Compliance transversal, incluyendo **otros riesgos no penales** al sistema de gestión, de forma que se ha hecho un análisis 360° de todas las actividades de la organización para identificar potenciales riesgos que pudieran dañar la reputación o los activos de la compañía por cualquier actuación interna o externa.

En 2024 se va a completar el mapa de riesgos ESG de ILUNION, incorporando riesgos sociales y de gobernanza y poniendo el foco en los derechos humanos y en riesgos vinculados a la ética y al buen gobierno corporativo.

Mapa de Riesgos				
IMPACTO	PROBABILIDAD	Riesgos		
		Alta	Moderada	Baja
4	Tráfico de drogas	Delitos contra ciudadanos extranjeros Reputación Cohecho Malversación Delitos contra los trabajadores Tráfico de influencias Libre competencia Secretos empresariales Protección de datos	Esclavitud moderna Acoso laboral o sexual Trata de seres humanos y revelación de secretos Hacienda y Seguridad Social Prostitución de menores Salud pública	
3		Falsificación de tarjetas	Delitos contra la intimidad Blanqueo de capitales	Estafas y fraudes Daños informáticos
2				
1	Frustración de la ejecución medioambiente			
	1	2	3	4
				5

PROBABILIDAD



Compras responsables

	2021	2022	2023
N.º de proveedores	1.254	1.573	1.545
Volumen de compras	nd	nd	116.739.763
Porcentaje de proveedores de larga duración (3-4 años)	31,42	39,41	47,30
Porcentaje de proveedores locales	97,04	97,77	95,77
Porcentaje de proveedores que ha firmado código ético	16,74	13,76	17,02
Porcentaje de proveedores que nos prefiere frente a otras empresas	nd	60	nd
NPS proveedores (%)	nd	83	nd

Durante 2023 se ha elaborado un plan director de compras responsables para ILUNION Hotels, alineado con el propósito y el Plan Estratégico 2022-2025, que tiene como ejes:

- La **Política de Compras Responsable y Sostenible** de ILUNION actualizada con la nueva definición de los criterios de compra del Grupo, basados en los principios de ética, transparencia e integridad en la relación con los proveedores, en la evaluación de riesgo de la cadena de suministro y en la incorporación de criterios sociales y medioambientales a la gestión de dichas compras.
- La priorización de **productos certificados**. En ILUNION Hotels hemos iniciado la línea de trabajo en la compra de productos certificados como papel con sello FSC, alimentos con etiqueta ecológica o de comercio justo (*Fair Trade*). Además, en lo que se refiere a restauración, se está

haciendo un esfuerzo para la compra de productos "km 0", así como productos de proveedores con los que tenemos firmadas alianzas.

Durante este periodo, y en línea con ILUNION, estamos potenciando la gestión de una cadena de suministro responsable y sostenible, mejorando el sistema de homologación según una serie de criterios que incluyen, además de la información general, criterios de seguridad financiera, operacionales (prevención de riesgos y calidad), de *compliance*, de sostenibilidad (criterios ASG) y de ciberseguridad. De la misma forma, también se ha mejorado el sistema de medición del riesgo, con el objetivo de identificar, además, posibles riesgos ambientales, sociales y de gobernanza. Para ello, desde el departamento de CSC, que centraliza las compras del Grupo, se ha adquirido la herramienta GoSupply. Una vez analizados, los proveedores se clasifican en cuatro niveles de riesgo: bajo, medio, medio-alto y alto.

Políticas y procedimientos

A cierre de 2023, todos los proveedores con facturación superior a 15.000 € han sido requeridos para la evaluación en GoSupply, lo que supone alrededor del 53 % de la facturación de la compañía. De estos, 59 proveedores (18 % del total del gasto 2023) han finalizado la homologación.

En 2020, el Grupo Social ONCE (GSO) aprobó el **Código de Conducta de Proveedores y Socios de Negocio**, con el objetivo de establecer unos principios éticos y de conducta, alineados con los diez principios universales del Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los principios y valores del GSO plasmados en las políticas de *compliance* del Grupo. En ILUNION Hotels se ha procedimentado la adhesión a este código para aquellas empresas con las que comenzamos a trabajar. Constituye una declaración de intenciones de los valores que debe aplicar cualquier compañía para relacionarse comercialmente con nosotros.

En 2023 se celebró la segunda edición de las Jornadas de Aliados para el Cambio. En esta ocasión, enmarcadas en el compromiso ambiental de la compañía y bajo el título "Rumbo a la descarbonización". En este evento se destacó la importancia de la medición de la huella de carbono, la colaboración en toda la cadena de valor y las alianzas. En este caso, participaron algunos aliados que contaron su caso específico.



Durante 2023, ILUNION ha elaborado o actualizado distintas políticas que nos ayudan a garantizar el cumplimiento de nuestros compromisos y a alcanzar nuestro propósito, así como a introducir criterios de sostenibilidad, para dar un mayor cumplimiento a nuestra estrategia:

- **Política de Acción Social:** a finales de 2023, se ha aprobado esta política con el objetivo de establecer una definición consensuada de acción social, las metas que debe perseguir, y el establecimiento de las causas prioritarias y los principios de actuación.
- **Política de Premios y Reconocimientos:** aprobada en 2023, tiene como fin fortalecer la percepción que tienen nuestros grupos de interés sobre nosotros mediante la organización y coordinación interna para todas las empresas que formamos parte de ILUNION.
- **Política de Movilidad Sostenible:** aprobada en 2023 para todo el Grupo, se ha desarrollado para definir los criterios de la movilidad sostenible de la compañía y establecer un procedimiento con medidas de aplicación para todas las empresas de ILUNION.
- **Política de Voluntariado Corporativo:** desarrollada con el objetivo de fortalecer el compromiso social de la compañía a través de la solidaridad de los empleados para contribuir de esta manera a hacer realidad nuestro propósito creando una sociedad más justa e inclusiva para todas las personas.
- **Política de Derechos Humanos:** aprobada para contar con una norma de carácter transversal que oriente a todas las personas, negocios y empresas del Grupo en sus decisiones estratégicas, en sus operaciones y en las relaciones con sus grupos de interés, para permitirles así gestionar mejor los retos relacionados con los derechos humanos.
- **Política de Compras Responsable y Sostenible:** actualizada a finales de 2023 con el objetivo de redefinir los criterios de compra del Grupo, basados en principios de ética, transparencia e integridad en la relación con los proveedores, en la evaluación de riesgo de la cadena de suministro y en la incorporación de criterios sociales y ambientales a la gestión

Diálogo con los grupos de interés

de las compras, garantizando en todo caso un equilibrio entre todas las opciones.

- **Política de Viajes y Gastos de Representación:** política actualizada para ajustar los criterios que regulan los desplazamientos nacionales e internacionales, así como los gastos de representación, que tengan que realizar los trabajadores de ILUNION en el desarrollo de sus funciones o actividades, incorporando criterios de sostenibilidad en la gestión de los viajes.

ILUNION Hotels ha aprobado o actualizado las siguientes políticas:

- **Política de Innovación:** se aprueba esta política como elemento esencial para alcanzar el propósito, definiendo y estableciendo los principios y criterios que rigen las actuaciones en materia de innovación, en concordancia con la estrategia de ILUNION Hotels.
- **Política de Restauración Sostenible:** se ha elaborado una política reflejo de nuestro propósito, teniendo en cuenta tanto la diversidad y la inclusión, como la gestión de los proveedores, la selección de los productos y la oferta gastronómica, junto con nuestros equipos y clientes.

Estos documentos se suman al resto de políticas de sostenibilidad vigentes, como la Política de Alianzas, la Política de Relación con los Grupos de Interés y la Política de Desperdicio de Alimentos.

	2021	2022	2023
N.º de diálogos con los grupos de interés	88	583	1.030

Para ILUNION Hotels, el diálogo con los grupos de interés es una condición indispensable para la sostenibilidad de la compañía. Queremos ser una compañía que escucha, abierta al diálogo, y que establece relaciones a largo plazo con los grupos de interés, basadas en la confianza.

Entendemos como grupo de interés "una persona, grupo o entidad que tiene un interés directo o indirecto en la organización, sus actividades y su rendimiento, porque puede afectar a la organización o ser afectado por ella" (modelo EFQM). Nuestra Política de Relación con los Grupos de Interés rige los principios generales de relación con ellos, reafirma el compromiso de establecer relaciones a largo plazo basadas en la confianza y formaliza un procedimiento proactivo y práctico para su implementación.

Respecto a la detección de necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, existen dos enfoques de diálogo que conviven en paralelo:

› Escucha táctica

Permite identificar mejoras y adaptar los procesos, productos, servicios, etc., en función de las necesidades detectadas, a corto y medio plazo. Los mecanismos más relevantes son:

- **Personas:** encuestas (clima laboral, experiencia de empleado, compromiso, calidad empleadora...), Liderazgo 360°, Family Days, representantes legales de los trabajadores, comités de empresa.
- **Clientes:** encuestas de satisfacción de servicio; análisis de experiencia de cliente, gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias, NPS, GRI.
- **Inversores y reguladores:** relaciones institucionales, Community Days, entrevistas personales, reuniones y comités.

- **Sociedad:** Community Days, estudio de marca, relaciones institucionales, reuniones, foros, informes de sostenibilidad.
- **Partners y proveedores:** encuestas de satisfacción, reuniones y jornadas.

› Escucha estratégica

Se centra en los grupos de interés con una perspectiva a largo plazo, para cocrear juntos el futuro de ILUNION Hotels.

Estos dos enfoques se hacen realidad a través de los diferentes mecanismos de diálogo. Los resultados quedan reflejados en los informes de las diferentes encuestas y análisis, en el informe final de materialidad y en nuestra herramienta de registro y seguimiento ILUNION Stakeholder App.

Esta aplicación, actualizada en 2023, es una plataforma digital que nos ayuda a registrar la información para poder hacer el seguimiento a partir de datos. La herramienta gestiona los diálogos realizados, así como la acción social y las alianzas (con sus proyectos asociados) y está desplegada tanto en las oficinas centrales como en cada uno de nuestros hoteles.

Como ejemplos de nuestro diálogo con los grupos de interés, podemos destacar las siguientes acciones:

- **Community day:** es una jornada de puertas abiertas que celebramos en cada uno de nuestros hoteles invitando a los grupos de interés cercanos, desde la administración local a los proveedores, para acercarles la realidad de nuestro día a día, establecer contactos y lograr la transformación para un mundo mejor con todos incluidos.

El objetivo de esta acción es dar a conocer el propósito y los valores de ILUNION Hotels a los principales grupos de interés de la comunidad local y, al mismo tiempo, conocer mejor sus expectativas y necesidades para fortalecer nuestra relación y contribuir juntos a una transformación positiva de nuestro entorno.

- **Experiencia a ciegas:** es la acción a través de la cual la compañía quiere trasladar su propósito a la sociedad. El principal objetivo es concienciar y visibilizar las dificultades a las que se enfrentan las personas con discapacidad cada día.

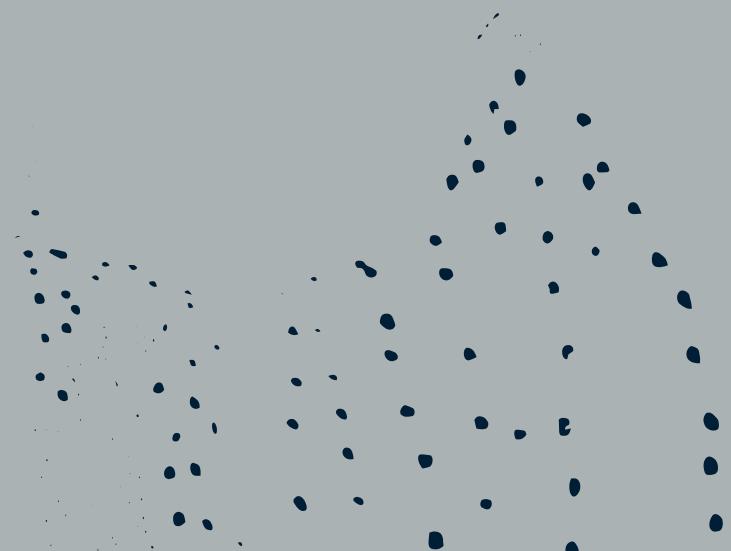
Con esta acción pretendemos desarrollar una mayor empatía y capacidad de resolución de dificultades, así como eliminar barreras arquitectónicas, para que nuestro entorno sea cada vez más amigable con las personas con algún tipo de discapacidad. En 2023, más de 650 personas participaron en alguna experiencia a ciegas en nuestros hoteles con un índice de recomendación (NPS) superior a 90.

Durante 2023 se ha revisado el mapa de grupos de interés y se ha actualizado la ponderación de estos por relevancia en función del potencial impacto que sus decisiones y acciones tienen en nuestro propósito, visión y estrategia. El nuevo mapa de grupos de interés profundiza y refleja con mayor detalle la gestión de las relaciones y comunicación con cada uno de ellos.

Gdl	Subcategoría
 Personas	Empleados
 Clientes	Huésped directo
	Huésped indirecto
	B2B
 Inversores y reguladores	Accionistas
	Admin. públicas
	Org. supranacionales
 Sociedad	Comunidad
	Tercer sector de acción social
	Medios de comunicación
	Entorno académico
	Tejido empresarial
 Partners y proveedores	Propietarios de hoteles
	Aliados
	Partners
	Proveedores

4

Compromiso Social





ILUNION Hotels tiene el firme propósito de seguir liderando la inclusión laboral de personas con discapacidad y de otros colectivos vulnerables y ofreciendo oportunidades de desarrollo personal y profesional para todos.

Nuestro compromiso con las personas es la base de la estrategia de ILUNION Hotels, ofreciendo a nuestros clientes una experiencia inmejorable a través de un equipo humano diverso, formado y comprometido. Buscamos marcar la diferencia no solo haciendo de la **inclusión** y la **diversidad**

nuestra bandera, sino también estableciendo un modelo social que supere los más altos estándares.

ILUNION Hotels quiere convertirse en la compañía referente nacional e internacional, a través de su modelo único comprometido no solo con las personas con discapacidad, sino también con otros colectivos en riesgo de exclusión, la accesibilidad, la igualdad y la diversidad. Somos conscientes de que podemos conseguirlo teniendo un impacto social positivo en clientes y empleados.

› Hitos 2023

- Implantación del modelo Our Way.
- Equipo de especialización en selección.
- Promoción del orgullo de pertenencia.
- Plan de Bienestar.

› Objetivos 2024

- Creación de la figura del DEIB Coach.
- Plan de formación que incluye formación en liderazgo humanista.
- Desarrollo de un Plan LGTBI+.

› Indicadores

	2021	2022	2023
Plantilla	1.113	1.432	1.679
Plantilla con discapacidad	406	575	636
Plantilla procedente de colectivos vulnerables	nd	40	66
Porcentaje de mujeres	51,8	56,4	57,8
Porcentaje de mujeres directivas	41,3	49,5	50
Nacionalidades	nd	60	68
Porcentaje de menores de 35 años	19,3	19,3	24,8
Porcentaje de mayores de 55 años	21,3	17,8	20,1
Brecha salarial de género	7,8	8,2	8,1
Absentismo	10,2	11,2	11,0

Personas

En ILUNION Hotels somos **People Centric**: situamos a nuestras personas en el lugar más importante de la empresa y apostamos por una visión humanizada en la que su bienestar se convierte en lo más importante para la organización. Entendemos que cada persona es distinta y tiene sus propias necesidades. Por eso, nuestros modelos de trabajo están adaptados a cada circunstancia y orientados al talento y a los resultados.

Hemos desarrollado un nuevo modelo de gestión de personas, llamado **Our Way**, que integra la diversidad como variable estratégica en la gestión, al mismo tiempo que la unicidad de cada persona, y por eso se apoya en el valor de la equidad, ya que es absolutamente indispensable para que se pueda gestionar de manera efectiva la diversidad y llegar a la plena inclusión.

PROYECTO

**OUR
WAY**

#ourway



Este modelo de gestión se basa en la ética, la diversidad y el bien común y persigue seguir avanzando en su compromiso con la sociedad, a la vez que busca la inspiración para nuestros grupos de interés y las empresas del sector que quieran ayudarnos a cumplir nuestra visión y nuestro propósito.

La compañía ha contado en 2023 con una plantilla total de 1.679, un 18 % más que en 2022, y una **plantilla social** formada por 636 personas con discapacidad y 66 procedentes de colectivos en riesgo de exclusión, alcanzando un porcentaje del 42 % del total de la plantilla. Disponemos de 14 Centros Especiales de Empleo (CEE): 12 hoteles y dos más en oficinas centrales.

Este modelo de gestión de personas se apoya en los siguientes cinco valores: el compromiso, la equidad, la integridad, la solidaridad, y el respeto. Pero queremos dar un paso más y poner en el centro el concepto de **dignidad humana** (*Human Dignity Centered, HDC*) que:

- Se fundamenta en la dignidad humana, la ética, los derechos humanos, el bien común y la diversidad de las personas.
- Se nutre de la cultura corporativa que se refleja en las acciones y actitudes de las personas.
- El principal objetivo del modelo humanista de relación y gestión de personas de ILUNION Hotels es el desarrollo y el “florecimiento” de cada uno de los miembros de la organización.
- Los resultados que busca son el beneficio social y económico, la sostenibilidad y la confianza.

Diversidad

En ILUNION Hotels entendemos la empresa como una “comunidad de personas” que trabajan por un proyecto común, pero que aportan desde su singularidad y sus diferencias.

La siguiente imagen detalla de una manera gráfica la esencia del modelo:



Para ILUNION Hotels, la diversidad responde a la suma de talentos diferentes más allá de cualquier variable, categoría o etiqueta. El principal objetivo es lograr un modelo basado en el cuidado, en la gestión y en la relación con las personas. Para llevar a cabo esta gestión, ILUNION Hotels trabaja con un modelo de categorización basado en variables de diversidad, pero, al mismo tiempo, con un estudio de personalidad para reconocer la **unicidad** de las personas. Las variables de la diversidad para ILUNION Hotels son:



El concepto de diversidad se amplía en ILUNION Hotels al incluir la variable de colectivos vulnerables. Por eso, nuestro compromiso es dar respuesta a las necesidades de la sociedad, a las personas con discapacidad y al cada vez más importante número de personas provenientes de diferentes ámbitos de la vulnerabilidad y con distintas necesidades.

La **vulnerabilidad** es la condición de una persona o colectivo que se encuentra en situación de desventaja o riesgo de exclusión, debido a factores personales, sociales, económicos o ambientales. La vulnerabilidad puede afectar a la dignidad, los derechos, el bienestar y el desarrollo de las personas, limitando sus oportunidades y capacidades. Para dar respuesta a esta nueva dimensión, en 2023 se ha desplegado un proyecto de ayuda a colectivos en riesgo de exclusión, ampliando nuestra prioridad de atención no solo a las personas con discapacidad, sino también a colectivos especiales susceptibles de tener mayor vulnerabilidad.

En referencia a la **igualdad de género**, ILUNION Hotels ha experimentado un importante avance durante el año 2023 con la puesta en marcha de los cinco planes de igualdad de la compañía. En estos planes buscamos conseguir compromisos, medidas y objetivos concretos para integrar la perspectiva de género transversalmente en la cultura de la compañía. Estamos en la vanguardia implantando medidas disruptivas para alcanzar la igualdad de género en nuestra compañía e impactar socialmente.



En lo relativo a la **orientación sexual y la identidad de género** de nuestros profesionales, en ILUNION Hotels queremos crear y garantizar entornos seguros e inclusivos donde el trabajador se sienta en libertad de ser y actuar. Los espacios de trabajo en nuestra compañía son espacios de libertad. Por eso, ILUNION Hotels contará con un Plan LGTBI+, que desarrollará un conjunto de medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI, evitando la discriminación, e incluirá un protocolo de actuación para la atención del acoso o la violencia contra ellas.

➤ DEIB Coach

ILUNION Hotels, en su compromiso con todas las personas, quiere trasladar su modelo de integración de las personas con discapacidad en el mercado laboral, hacia un modelo de gestión integral de la diversidad e inclusión en la empresa, con el objetivo de conocer, acoger y apoyar a todas las personas que forman parte de la compañía y medir el impacto de la inclusión en cada hotel, incorporando a los grupos de interés. Para ello, en 2023 se ha comenzado a trabajar en un modelo de gestión centrado en la persona diversa y la inclusión cuya derivada es el proyecto DEIB Coach (diversidad, equidad, inclusión y compromiso).

La finalidad del modelo es contribuir a la mejora de la calidad de vida integral de las personas bajo los principios de Diversidad, Ética y Derechos Humanos, con las herramientas de desarrollo personal coach. La figura del Técnico de Apoyo se transformará en DEIB Coach y será clave en la coordinación y la gestión del proyecto mano a mano con el director y los jefes de departamento como agentes clave del cambio.

Selección y talento

El proceso de selección es el primer paso para incorporar a los nuevos empleados a nuestra plantilla, pero, en el caso de ILUNION Hotels, el equipo requiere de competencias especiales, ya que el conocimiento y las habilidades de los candidatos pasan a segundo plano cuando se trata de incluir a personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad sin experiencia, y, por el contrario, la actitud y el compromiso de estos son la más importante y mejor combinación, junto con la formación y el tutelaje que la empresa proporciona. Además, nuestra propuesta de valor diferencial es adaptar las características de los diferentes puestos a las particularidades y singularidades de cada persona.

	2021	2022	2023
Nuevas incorporaciones	761	1.053	949
Nuevas incorporaciones PCD	290	459	328
Nuevas incorporaciones de colectivos vulnerables	s. d.	86	115
Porcentaje de contratos fijos	70	77,5	91
Rotación voluntaria (%)	12	20	18

Nuestra clara vocación por la estabilidad en el empleo se refleja en el 91 % de plantilla con contrato fijo, el bienestar de los empleados (un 77 % dicen que tienen intención de quedarse) y nuestro compromiso por apoyar y dar respuesta a sus preocupaciones. La rotación voluntaria de nuestros empleados es del 18%.

Durante 2023 se han llevado a cabo diversos proyectos, entre los que destacamos el proyecto de **marca empleadora**, mediante el cual se ha optimizado la imagen de marca comunicando aspectos diferenciales para el candidato: beneficios, conciliación, proyectos atractivos, y se ha formado un equipo de talento especializado que asume las diferentes fases del proceso de selección reforzando las alianzas con entidades y optimizando nuestra marca empleadora. Además, se han

analizado y optimizado los procedimientos de las áreas de talento y desarrollo y creando procesos sencillos que nos han llevado a diseñar un modelo de gestión propio.

En cuanto a la digitalización, se ha eliminado totalmente el uso de papel de los trámites de contratación, utilizando la firma electrónica de la documentación de autorizaciones de todos los procesos de incorporación. Y, por último, hemos mejorado la planificación y la digitalización de las herramientas de escucha al empleado: encuesta de compromiso, clima laboral y calidad empleadora.

En 2023 hemos continuado con el proyecto EsFuerza, nuestra evaluación de desempeño con la que conocemos las competencias y las habilidades profesionales de la plantilla para desarrollarlas y potenciarlas, favoreciendo el feedback entre manager y empleado. Además, se han promovido las consultas y las encuestas a los equipos, utilizando herramientas digitales para un mayor acceso a los trabajadores, con la intención de abordar las áreas de mejora identificadas tras el análisis de los datos, para establecer objetivos claros y desarrollar estrategias y acciones para conseguir los objetivos marcados. En el año 2023 hemos llevado a cabo la encuesta de calidad empleadora y hemos diseñado un plan de acción tras el análisis de resultados con tres ejes: la formación, el intercambio de políticas de buenas prácticas y la coordinación de las acciones operativas.

Cabe destacar que, en 2023, los profesionales de apoyo de los CEE se han desvinculado de las funciones de selección de talento y se posicionan como profesionales expertos para acoger las necesidades de todas las personas empleadas y acompañar en el desarrollo de habilidades y competencias para mejorar su bienestar integral.

Por último, cabe destacar la importante labor que llevamos a cabo dando la oportunidad al talento joven de formarse con nosotros. En el año 2023 han pasado por nuestros hoteles 380 personas en prácticas. Somos referentes para sus centros, como empresa colaboradora. En esta línea, los alumnos comienzan a trabajar en un entorno de diversidad, difundiendo así nuestro propósito.

Experiencia del empleado

Para ILUNION Hotels siempre han sido una prioridad las personas que forman parte de la compañía y ha sido fundamental estudiar y explorar nuevos caminos que nos permitan emprender acciones para mejorar la experiencia que tienen los profesionales en su entorno laboral.

Queremos gestionar la compañía partiendo del empleado para conocer las palancas que más impactan en la motivación y se correlacionan con la cuenta de resultados. Para ello, durante 2023 se ha planteado la metodología de experiencia de empleado en toda la compañía para construir soluciones que supongan un cambio real de paradigma.

Con el objetivo de crear equipo y fomentar **orgullo de pertenencia** entre todas nuestras personas, se han llevado a cabo actividades para estrechar relaciones tanto entre los empleados como con sus familias:

- **Family Day:** en los aniversarios de cada hotel, invitamos a las familias de nuestros empleados para fomentar la cultura corporativa, promover el diálogo e inspirar el cambio que queremos conseguir con todos ellos. El propósito de esta acción es generar una experiencia única e inolvidable a los trabajadores y a sus familiares de tal manera que sientan los valores de nuestra compañía, los cuales nos hacen únicos.

- **Camino de Santiago:** en 2023 hemos llevado a cabo una gran experiencia de *team building*. Cuatro días, 130 kilómetros, 120 compañeros de ILUNION Hotels de toda España, aproximadamente un 50% de ellos con algún tipo de discapacidad, han caminado juntos hasta llegar a Santiago de Compostela.

Durante 2023 se ha completado la reforma de los comedores de los hoteles (*Foodie Boxes*) para garantizar el bienestar y descanso de los empleados, y se han hecho propuestas de menú y recomendaciones para una alimentación sana y equilibrada. Asimismo, se han reformado los vestuarios de todos nuestros establecimientos y se han mejorado dichas zonas apostando por el bienestar de todas las personas.

Otros proyectos como Explora acercan al empleado de las oficinas centrales a conocer los distintos centros de trabajo del Grupo ILUNION, para mejorar el conocimiento de las diferentes líneas de negocio existentes en el Grupo. En 2023 se han hecho dos visitas.

Formación

En la compañía apostamos por la formación en tres vertientes diferenciadas:

- **Formación personal:** el objetivo es el enriquecimiento personal, ya sea para solucionar problemas, por entretenimiento o por simple curiosidad.
- **Formación operativa / técnica:** Más allá del aprendizaje de nuevos sistemas, procesos, productos, nuevas aperturas y cambios empresariales, implica apoyo al desempeño social y al desarrollo del equipo.
- **Desarrollo de capacidades estratégicas:** a través de la planificación de empleados, planes de carrera y sucesión, de competencias y capacidades, y de la inversión en las habilidades que se necesitarán en el futuro.

	2021	2022	2023
Horas de formación	20.172	20.995	20.178
Inversión en formación (€)	120.775	185.000	325.232
Asistentes	2.535	3.943	2.886
Modalidades de formación	70	428	248

ILUNION elabora planes de formación incluyendo una vertiente estratégica y una de negocio. La vertiente estratégica, de carácter transversal, es desarrollada por la Dirección Corporativa de Personas de ILUNION. Pero a su vez, las distintas sociedades, como ILUNION Hotels, desarrollan los planes formativos específicos de acuerdo con sus necesidades de negocio. Además, ILUNION impulsa planes de desarrollo profesional específicos para colectivos de especial interés para la compañía, que se llevan a cabo a través del desarrollo de actividades formativas y el diseño de itinerarios específicos.

A través de la formación promovemos el desarrollo personal y profesional de nuestras personas para facilitar su trabajo e impulsamos una empresa innovadora, creativa y sostenible.

Los proyectos llevados a cabo en 2023 son los siguientes:

- **Campus Mijas:** creado en 2022 como centro de formación específico para nuestros empleados para trabajar el aspecto formativo, así como las relaciones con otros compañeros de otros centros de trabajo. Además, se imparten clases en el formato de inmersión lingüística para elevar el nivel de manejo de idiomas. Durante 2023, se ha ampliado el catálogo formativo tanto presencial como online para nuestros profesionales, pasando por sus aulas 932 profesionales, llegando a 5.268 horas de formación.
 - **Programa de Liderazgo Directivo:** se ha puesto en marcha este curso de Liderazgo de ILUNION para altos directivos, junto al resto de las sociedades del Grupo. Este programa es impartido en ESADE, escuela de negocios de reconocido prestigio. En 2023 han participado tres miembros del Comité de Dirección.
 - **Proyecto de mentorización:** se ha puesto en marcha el plan de acompañamiento y aprendizaje en el que una persona con una amplia trayectoria dentro de la organización acompaña a personas de nueva incorporación o con perfil más júnior, hacia un mejor desarrollo profesional y personal. Ha participado una persona de ILUNION Hotels.
- **LinkedIn Learning:** hemos seguido impulsando la formación online y la promoción del desarrollo profesional de la plantilla a través de esta plataforma de formación digital. En 2023 se han completado siete cursos, con un promedio de tiempo por visitante de 2 horas y 10 minutos.
- **Success Factors:** lanzamiento del módulo de aprendizaje en esta plataforma en marzo de 2023, como herramienta para mejorar la gestión interna y para acercar la formación a los empleados.
- **Proyecto Impulsa:** programa en el que se han identificado perfiles en las distintas empresas con los que se está trabajando en un desarrollo competencial a través de una formación especializada. Han participado dos profesionales de la compañía.
- **Desarrollo de formación** específica vinculada a la puesta en marcha de los proyectos EsFuerza y Liderazgo 360°.

De cara a 2024, uno de los grandes proyectos en el área formativa de la compañía será la formación en **liderazgo humanista** a un equipo piloto. Este equipo estará compuesto por el Comité de Dirección, el Área de Personas y los DEIB Coaches, los directores de hotel y los jefes de departamento. El liderazgo humanista se caracteriza por un enfoque en las personas y para las personas y por ponerlas en el centro de todas las decisiones organizacionales.

**ILUNION Hotels
desarrolla los planes
formativos específicos
de acuerdo con sus
necesidades de negocio.**

Accesibilidad

ILUNION Hotels tiene como principal objetivo mejorar la salud y el bienestar de las personas, a través del despliegue de numerosos proyectos, con sus diferentes planes de acción, que tratan de implementar medidas orientadas directamente a la mejora de la calidad de vida para que podamos ser reconocidos como una empresa social y líder en inclusión, accesibilidad en la protección y bienestar de las personas.

Todos nuestros hoteles son 100% accesibles y han sido certificados bajo la norma Accesibilidad Universal UNE 170001 de AENOR.

Según la Ley 6/2022, de 31 de marzo, la accesibilidad universal es "la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. En la accesibilidad universal está incluida la accesibilidad cognitiva, para permitir la fácil comprensión, la comunicación y la interacción a todas las personas. Presupone la estrategia de 'diseño universal o diseño para todas las personas', y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse".

ILUNION Hotels puso a disposición del sector turístico una Guía de pautas básicas de atención a clientes con discapacidad y un motor de reservas accesible para los usuarios. Asimismo, es la única compañía reconocida por su accesibilidad universal y por la calidad y la variedad de elementos accesibles de sus establecimientos.

En 2024 se va a desplegar un ambicioso proyecto de accesibilidad, para convertir nuestros hoteles en lugares inspiradores e impulsores del cambio y abanderar y promover el turismo sostenible, inclusivo y accesible, sin dejar a nadie atrás. Para ello, se formará a toda la plantilla de la compañía en el nuevo enfoque de inclusión y accesibilidad. Asimismo, se están definiendo las nuevas tipologías de habitaciones adaptadas (PMR, sensorial-auditiva, sensorial, visual, funcional) así como los elementos básicos de cada una de ellas. Se ha creado un hub de accesibilidad para diseñar un prototipo de habitación adaptada para personas con discapacidad con los nuevos estándares de diseño.

La única compañía reconocida por su accesibilidad universal y por la calidad y variedad de elementos accesibles de sus establecimientos.

Prevención de riesgos laborales: plan integral de salud y bienestar

	2021	2022	2023
Total accidentes	51	125	190
Índice de frecuencia	43	45	43,52
Índice de gravedad	1	1,24	0,55
N.º enfermedades profesionales	2	4	2

Índice de frecuencia: N.º accidentes de trabajo con baja (no se incluyen los accidentes in itínere ni recaídas) / Nº horas trabajadas x 10⁶.

Índice de gravedad: N.º jornadas perdidas por accidentes con baja (se incluyen los accidentes in itínere y recaídas) / Nº horas trabajadas x 10³.

Para el cálculo del índice de frecuencia e índice gravedad el número de horas trabajadas tiene en cuenta las horas efectivas trabajadas por trabajador por divisiones de la CNAE-09 de acuerdo con la Encuesta trimestral de coste laboral del INE 2023.

Se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional con baja y sin baja excluyéndose las enfermedades profesionales (EEPP) en estudio.

La implementación de una cultura cuyo eje estratégico se sitúa en el cuidado de la salud de las personas se asocia a unos mayores niveles de motivación, compromiso y rendimiento.

En 2023 la accidentabilidad en ILUNION Hotels ha aumentado un 52 % respecto a 2022, 190 accidentes, frente a 125 el año anterior. Esto es debido al incremento de la actividad productiva en nuestros alojamientos.

ILUNION Hotels está incluida en la estrategia de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (SSBT) del Grupo y es un elemento esencial para garantizar las mejores condiciones de trabajo y de calidad en el empleo. Su gestión contribuye a reducir la accidentabilidad, evitar el deterioro de la salud relacionado con el trabajo y proporcionar lugares de trabajo accesibles, seguros y saludables. Esta estrategia tiene en cuenta, de manera particular, las necesidades de los trabajadores con discapacidad y garantiza el cumplimiento de los requisitos legales en la materia y los suscritos voluntariamente por ILUNION, a través de su compromiso para lograr la mejora continua y la excelencia en la gestión.

En ILUNION Hotels incorporamos programas de formación y sensibilización en prevención de riesgos laborales y contamos con mecanismos de comunicación interna para prevenir accidentes y preservar la seguridad y salud de los empleados, como la intranet, los boletines, el correo electrónico, el buzón de sugerencias, las comunicaciones a través de cartelería y acciones concretas en el centro de trabajo.



› Plan de bienestar

Se ha diseñado un plan para toda la compañía que supondrá una mejora en las condiciones laborales de los empleados. Este plan ha supuesto un esfuerzo de coordinación de los diferentes actores, ya que no existe una solución completa en el mercado que contenga las cinco esferas del bienestar: físico, mental, emocional, social y financiero, por lo que se ha creado en ILUNION Hotels expresamente.

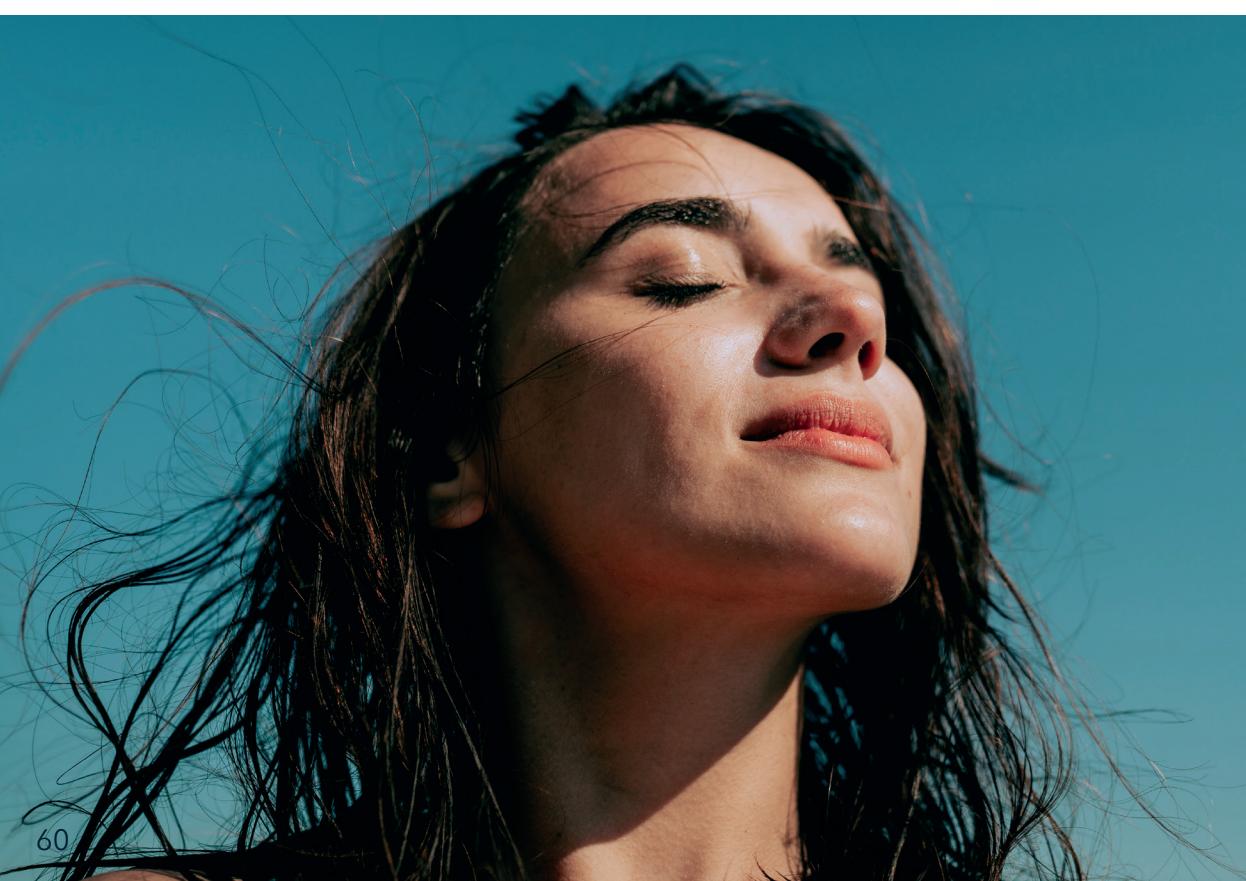
Dicho plan comenzó con un despliegue en un hotel piloto por cada zona a lo largo de 2023, con acciones en todos estos ámbitos del bienestar. El objetivo de esta prueba ha sido la identificar el grado de aceptación que tiene entre los trabajadores las diferentes acciones por realizar y analizar qué esfera del bienestar provoca mayor interés entre los profesionales. Además, nos ha permitido obtener información sobre la integración de las acciones con el día a día de la operativa en los hoteles, ya que se trata de un plan a medio largo y plazo, no de acciones puntuales.

El reto para los próximos años es la implementación del plan en todos los hoteles con el objetivo de mejorar la calidad de vida personal y profesional de nuestros empleados.

La compañía tiene como principal objetivo la mejora de la salud y el bienestar de las personas, a través del despliegue de numerosos proyectos, con sus diferentes planes de acción, que tratan de implementar medidas orientadas directamente a la mejora de la calidad de vida para que podamos ser reconocidos como una empresa social y líder en inclusión, accesibilidad en la protección y bienestar de las personas.

Dedicar tiempo y esfuerzo a identificar los problemas, las vulnerabilidades y las casuísticas emocionales de cada uno e implantar mecanismos de ayuda y mejora permitirá fortalecer el modelo gestión y liderazgo de las organizaciones.

También se ha elaborado un protocolo de desconexión digital, junto con una guía de buenas prácticas. Por último, se incluye el fomento del trabajo híbrido y flexible, determinando una duración de dos días a la semana de teletrabajo para mejorar la conciliación en los servicios centrales.



Clientes

	2021	2022	2023
N.º de clientes	1.497.432	2.347.762	2.628.469
N.º de clientes fidelizados (nuevos)	54.476	71.270	71.160
Ocupación media (%)	63	78	82
Quejas	35	58	52
NPS (Net Promoter Score)	51,22	51,96	54,45
GRI (Global Review Index)	84,6	82,5	86,3

2023 ha sido un año récord, el número de clientes ha aumentado un 12% respecto a 2022, alcanzando los 2.628.469, y la ocupación media ha mejorado cuatro puntos, llegando al 82 % frente al pasado año, lo que indica la buena situación de la compañía y la preferencia de los clientes por nuestros hoteles, que se refleja en el índice de satisfacción que ha crecido respecto a 2022 (ver GRI y NPS en el cuadro).

Gracias a la formación, el compromiso y la dedicación diaria de nuestros empleados, podemos ofrecer a los clientes los mejores servicios en nuestros hoteles. Todo lo que hacemos en ILUNION Hotels está orientado a proporcionar experiencias inmejorables siempre bajo la máxima calidad. La inclusión y la accesibilidad son una marca singular y propia que aporta valor y que nuestros clientes van buscando.

Entendemos que nuestra sólida apuesta por la sostenibilidad nos exige avanzar para ofrecer a nuestros clientes una experiencia, un servicio y unos productos coherentes con nuestro compromiso sostenible. Unos clientes comprometidos a los que queremos hacer partícipes de nuestra manera de entender el mundo, ofreciéndoles vivencias con impacto social y ambiental. Para ello, sabemos que la transparencia, el respeto y la honestidad son clave en la gestión, el trato y la atención.

2023 ha sido un año récord, el número de clientes ha aumentado un 12% respecto a 2022.

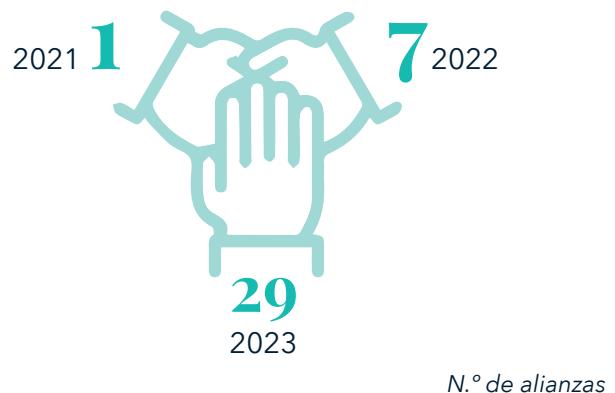
Sociedad y comunidad

ILUNION Hotels es un compañía de personas para las personas. Estamos abiertos al diálogo y a la colaboración con nuestros grupos de interés para dar respuesta a los nuevos retos de la **sociedad**. En este grupo de interés se incluye la comunidad local, el entorno académico y científico, el tercer sector de acción social y las organizaciones representativas del tejido empresarial (sector turístico, asociaciones profesionales, etc.), así como los medios de comunicación.

La relación con el entorno que nos rodea es fundamental, ya que formamos parte de las distintas comunidades locales. Asumimos la responsabilidad de la relación con la comunidad local, el entorno natural y cultural de las áreas donde desarrollamos nuestra actividad, y fomentamos el desarrollo socioeconómico de la zona. La escucha activa en la comunidad hace que las relaciones sean fluidas y nuestro diálogo con ellos sea bidireccional, lo que permite colaborar juntos en pro de intereses comunes.



› Alianzas



Entendemos las Alianzas como la manera más eficaz de contribuir con la Agenda 2030 y al ODS 17 y ser agentes de cambio social. Tenemos la **Política de Alianzas** de ILUNION Hotels, que marca los principios básicos para establecer una alianza con una organización. El objetivo de este tipo de acuerdos es ir más allá, desarrollando proyectos, programas o acciones en las que podemos trabajar conjuntamente con nuestros aliados.

Tenemos alianzas firmadas con distintos actores de la sociedad, como universidades (Universidad de Navarra), escuelas de negocio (ESCP), asociaciones (WAS), el tercer sector (ACCEM, Cruz Roja, CEAR) o el tejido empresarial. Con todos ellos buscamos el mismo objetivo: lograr nuestro propósito a través de proyectos de colaboración conjuntos. Además, con el objetivo de difundir e inspirar el cambio que queremos conseguir, colaboramos con universidades, como la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad de Amberes o la Universidad de Valencia, así como con escuelas de negocio: ESADE, ISDI, IESE e IE, en las que presentamos nuestro modelo único.

En el ámbito del tercer sector, buscamos la colaboración para ayudar a los más necesitados en situaciones de conflicto o crisis humanitarias, así como desastres naturales.

Además de fomentar las alianzas, allí donde tenemos presencia, pensamos que es importante establecer colaboraciones y compromisos con el máximo de entidades e instituciones que nos ayuden a avanzar en nuestra visión empresarial.

Consideramos necesario para avanzar en sostenibilidad y tener una mayor visibilidad, continuar con la presencia en las siguientes iniciativas de manera independiente, no solo a escala de Grupo. Esta presencia en diferentes asociaciones o fundaciones busca inspirar y transmitir nuestro propósito:

- **Pacto Mundial:** ILUNION Hotels pertenece al grupo de trabajo de turismo sostenible, con el objetivo de contribuir con buenas prácticas y que las empresas que formamos parte nos convirtamos en catalizadores de un impacto positivo en las personas y en el planeta.
- **Forética:** ILUNION Hotels forma parte de sus distintos grupos de trabajo relacionados con los ámbitos de la sostenibilidad, como transparencia y buen gobierno, economía circular o impacto social.
- **Fundación SERES:** ILUNION forma parte de esta fundación, cuyo fin es promover que las empresas ayuden a crear valor y asuman su papel como agente clave para resolver problemas sociales.
- **DIRSE:** ILUNION Hotels está representada por un miembro de su Comité de Dirección y forma parte activa de la asociación colaborando en distintas iniciativas.
- **WAS (Women Action Sustainability):** ILUNION Hotels ha firmado una alianza con esta asociación que promueve la sostenibilidad. Participamos en sus diversos grupos de trabajo.

› Acción Social



	2021	2022	2023
Importe (€)	36.964	938.240	143.020
N.º de acciones	13	37	69
N.º de beneficiarios	2.300	11.596	15.597

La acción social en ILUNION Hotels impulsa, canaliza y desarrolla las iniciativas solidarias de nuestras personas con una finalidad social. Abarca todas aquellas actividades voluntarias en las que se involucra la compañía y que contribuyen positivamente a la sociedad. Las acciones llevadas a cabo quedan registradas en la plataforma digital STK App.

En ILUNION se ha aprobado la **Política de Acción Social**, que tiene como finalidad contribuir a "construir un mundo mejor con todos incluidos" desde la acción solidaria de sus personas y de sus empresas para dar respuesta a todos aquellos retos y problemas sociales que tienen que ver con el propósito de la compañía.

Estas han sido nuestras acciones durante 2023:

- **Acción contra el Hambre:** se ha renovado una alianza para promover acciones conjuntas. En la campaña "Restaurantes contra el hambre" han participado dieciséis establecimientos y se han recaudado 10.600 €.
- **Cruz Roja:** colaboramos con campañas de captación de fondos para atender a personas afectadas por desastres naturales o conflictos, como, por ejemplo, el terremoto de Marruecos.
- **Programa ALPAN (Alimentación para Necesidades):** red de comedores sociales para ayudar a las personas vulnerables. Nuestro hotel ILUNION Barcelona ha colaborado con la donación de 2.940 menús, que supone una valoración económica de 20.580 €.
- **CEAR:** ha dado alojamiento a 50 refugiados subsaharianos en ILUNION Alcora Sevilla.



Derechos Humanos

ILUNION cuenta, desde finales de 2023, con la **Política de Derechos Humanos**, que establece un marco de autorregulación interno. La finalidad de esta política de formalizar el compromiso de todas las compañías del Grupo con los derechos humanos y definir los principios que aplican en la relación con sus grupos de interés para la implementación de la diligencia debida en esta materia, de conformidad con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos y otros documentos relacionados. Con esta política, también se defiende el enfoque de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), que tiene como propósito promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente.

A través de esta política, se establece un sistema de **diligencia debida** en derechos humanos, que asegura la detección, la prevención, la mitigación, la eliminación y la reparación de efectos adversos potenciales y reales en las actividades de ILUNION Hotels y en la relación con su cadena de valor, así como en sus procesos de adquisición y operaciones de inversión y desinversión y de gestión de riesgos. Por lo tanto, la integración de los criterios de derechos humanos implicará una serie de cambios en algunos de nuestros procedimientos, entre los que destacamos: la publicación de los criterios de contratación, las inversiones o los procesos de *due diligence* que se lleven a cabo.

Los derechos humanos son normas universales que aseguran el respeto a la dignidad de todas las personas y constituyen un requisito indispensable en la actuación de la compañía. Por eso, ILUNION Hotels, dadas las características de la compañía y la relación directa con sus clientes, contará en 2024 con su propio documento anexo a la política, que ofrecerá una concreción mayor de la integración de los derechos humanos en una empresa del sector del turismo.

Además, la compañía es firmante del compromiso con el **Código Ético Mundial para el Turismo** de ONU Turismo. El documento se centra especialmente en los aspectos sociales, culturales

y económicos y presta atención particular a cuestiones tales como los derechos humanos, la inclusión social, la igualdad de género, la accesibilidad y la protección de los grupos vulnerables y las comunidades receptoras. Anualmente informamos de nuestro desempeño y de cómo aplicamos los principios del Código. Este documento es el marco de referencia fundamental para el turismo responsable y sostenible y contiene los principios generales que marcan la guía a los actores clave del desarrollo turístico a escala mundial.

Los derechos humanos son normas universales que aseguran el respeto a la dignidad de todas las personas y constituyen un requisito indispensable en la actuación de la compañía.

5

Compromiso Ambiental



En ILUNION Hotels, tenemos un fuerte compromiso con la protección y el cuidado del medioambiente. Queremos ser **hoteles #changemakers**, es decir, escuelas de transformación, que hagan tomar conciencia a las personas, tanto empleados como clientes, de que sus actos pueden contribuir a mejorar nuestro impacto en el entorno y posicionarnos entre los más sostenibles desde la perspectiva ambiental.

› Hitos 2023

- Aprobación de los objetivos de reducción de emisiones basándose en la ciencia (SBTi).
- Certificación BREEAM (5 hoteles).
- Mantenimiento y actualización del certificado Ecotars.

› Objetivos 2024

- Certificación BREEAM en el 90 % de los hoteles.
- Reducción de las emisiones de CO₂ un 6,9 %.
- Medición de la huella hídrica (plan de acción).
- Despliegue del proyecto “Be the Change”.

› Indicadores

	2021	2022	2023
Electricidad (kWh)	21.079.070	28.778.421	30.958.519
Gas natural (kWh)	13.808.051	16.455.262	17.110.150
Combustible (kWh)	2.600.736	3.457.336	3.732.918
Energía consumida (kWh)	37.487.857	48.691.019	51.801.587
Energía renovable (%)	57,8	59,7	66,3
Alcance 1 (t de CO ₂) (sin biogénicas)	4.125	4.584	4.364
Alcance 2 (t de CO ₂) Market based*	0	738	0
Alcance 2 (t de CO ₂) Location based*	5.459	8.216	8.049
Alcance 1 + 2 (kg de CO ₂)	4.125	5.321	4.364
Alcance 3 (t de CO ₂)	14.996	25.546	35.587,38
Consumo de agua (L)	315.384.120	448.925.635	519.535.536
Consumo de plástico de un solo uso (kg)	7.879	3.032	n. d.
Residuos no peligrosos (kg)	1.257.181	1.893.240	1.752.654
Residuos no peligrosos reciclados (kg)	289.218	477.837	569.679
Tasa de reciclaje (%)	23,0%	25,2%	32,5%

* Según el GHP Protocol (Estándar internacional de referencia de reporte de la huella de carbono), las emisiones de alcance 2 se deben dar de dos formas: en función del método market-based (basado en el mercado) y que depende del tipo de electricidad que compramos (renovable o no renovable) y según el método location-based (basado en la localización o mix del país) que no distingue entre los tipos de electricidad que compramos, sino que solo atiende al mix energético de la red del país.

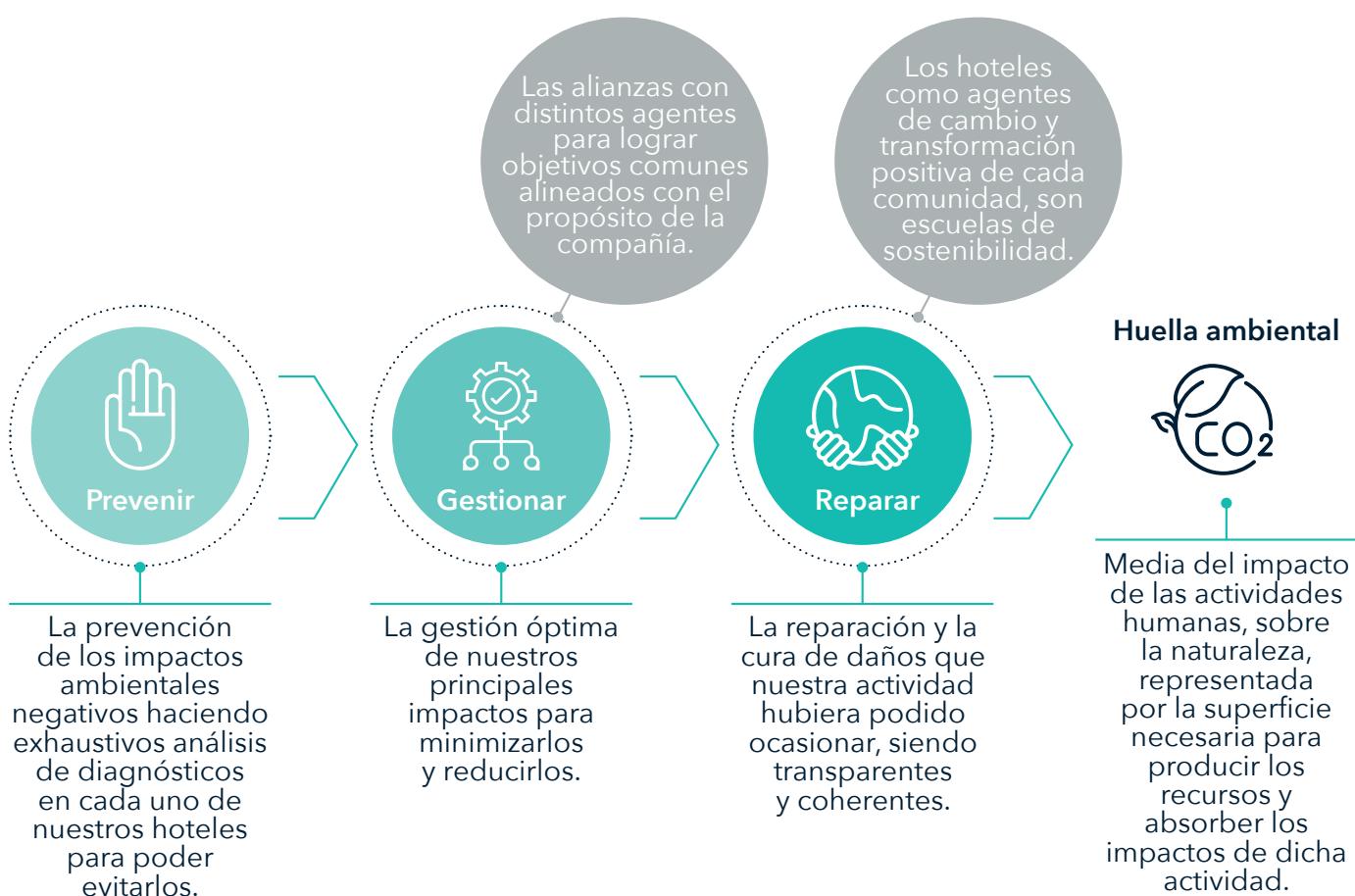
Hab.	2021	2022	2023
Energía (kWh)	48,6	39,7	35,4
Emisiones 1+2 (kg de CO ₂)	5,3	4,3	3,2
Agua (L)	408,9	366,2	380,0

No se incluyen las emisiones de CO₂ de origen biogénico, ya que su factor de emisión de CO₂ es cero.

Nuestro compromiso se centra en gestionar de manera responsable para minimizar y reducir los impactos negativos de nuestra actividad y, de esta manera, ser respetuosos con nuestro planeta y coherentes con nuestro compromiso con el desarrollo

sostenible, siempre en línea con la normativa vigente y dando respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés. Para ILUNION Hotels, el cumplimiento normativo es una prioridad dentro de la gestión de riesgos operacionales y reputacionales. Por tanto, nuestra estrategia de gestión ambiental está alineada con los avances normativos internacionales, los compromisos adoptados en las COP 21, 25 y 26, del marco del *European Green Deal*, así como con el nuevo contexto normativo nacional.

El compromiso con el medioambiente en ILUNION Hotels se refleja en las acciones que llevamos a cabo, teniendo en cuenta nuestro impacto en el entorno. Sabemos que es responsabilidad de todos nosotros ayudar a contribuir con la sostenibilidad ambiental a través de la eficiencia energética, el uso responsable del agua, la reducción del uso de combustibles fósiles y el aumento del uso de energías renovables y la gestión responsable de residuos, así como el fomento de la economía circular.



Nuestro enfoque es ser responsables con el planeta y las personas, lo que implica tener en cuenta estos tres aspectos:

- La **prevención** de los impactos ambientales negativos, llevando a cabo exhaustivos análisis de diagnóstico en cada uno nuestros hoteles para poder evitarlos.
- La **gestión** óptima de nuestros principales impactos para minimizarlos y reducirlos.
- La **reparación** de los daños que nuestra actividad puede ocasionar, siendo transparentes y coherentes. Este último aspecto abarca, también, la regeneración de los ecosistemas locales en las ubicaciones donde estamos presentes (*nature positive*).

Este enfoque utiliza el concepto de huella ambiental, entendiendo como tal la medida del impacto de nuestras actividades sobre la naturaleza. Nosotros trabajamos sobre nuestros principales impactos:

- › Emisiones de CO₂
- › Consumo de energía
- › Consumo de agua
- › Gestión de residuos
- › Productos y materias primas (plásticos)
- › Impacto del alcance 3:
cadena de suministro

También debemos tener en cuenta el entorno natural que nos rodea y el impacto que causamos sobre él con nuestras actividades. El concepto **Nature Positive** se refiere a la idea de no solo frenar la pérdida de naturaleza, sino también recuperarla reforzando las funciones que desempeñan los ecosistemas; estos proporcionan una amplia variedad de beneficios, como pueden ser la preservación de la vida salvaje, actividades económicas primarias como la agricultura, la ganadería, la pesca o la minería, la protección contra la erosión y la captura de carbono por parte de los árboles.

Por último, es muy importante tener en cuenta que, sin sensibilización, formación y concienciación, no podemos llevar a cabo nuestro propósito. Queremos que cada uno de nuestros hoteles se convierta en una escuela de sostenibilidad para nuestros empleados, clientes y ciudadanos de la comunidad en la que están presentes. Queremos ser referentes de los valores que impulsa la sostenibilidad, y para lograrlo es fundamental la comunicación, la participación y la colaboración de todo el mundo.

Queremos ser hoteles #changemakers, escuelas de transformación que hagan tomar conciencia a las personas, tanto empleados como clientes.

Huella de Carbono

En ILUNION Hotels medimos nuestra huella de carbono para poder establecer una estrategia de reducción de emisiones de CO₂ equivalentes. Esta medición se enmarca en nuestro plan de descarbonización, que incluye, además, acciones relacionadas con:

- La **eficiencia energética**, que nos va a permitir optimizar el consumo de energía en nuestras instalaciones.
- La **electrificación**, que supondrá la sustitución progresiva de gases o combustibles fósiles por electricidad.
- Las **inversiones**, en las que se priorizarán aquellos hoteles que tengan un potencial de descarbonización mayor.

A principios de 2024, después de un proceso de análisis durante todo el año 2023, hemos conseguido la aprobación de los objetivos de reducción de emisiones por parte de la iniciativa SBT (*Science Based Targets Initiative*), lo que nos marcará la hoja de ruta hasta 2030.

La descarbonización es el proceso de reducir o eliminar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la eliminación progresiva del uso de combustibles fósiles y el cambio a fuentes de energía renovables, como la solar, la eólica o el calor geotérmico.

En ILUNION Hotels caminamos por la senda de la descarbonización en línea con el Proyecto de Descarbonización del Grupo Social ONCE e ILUNION. Nuestro objetivo es adelantarnos a la fecha marcada por el Pacto Verde Europeo y la normativa vigente, para alcanzar la neutralidad de carbono en 2040. Para ello, estamos desarrollando un Plan de descarbonización con tres hitos (tomando como año base el 2022):

- › **2027: reducción del 20 % de las emisiones de CO₂e en los alcances 1, 2 y 3.**
- › **2030: reducción de un 42 % de las emisiones de CO₂e en los alcances 1, 2 y 3. Compromiso SBTi.**
- › **2040: cero neto en emisiones de CO₂e (net zero).**

Este año 2023, nuestra huella de carbono ha sido de 4.634 t de CO₂ (alcance 1+2), lo que ha supuesto una reducción del 18 %. Estas toneladas se enmarcan dentro del alcance 1 (combustibles, gases y gases refrigerantes), ya que el alcance 2, que hace referencia a la electricidad comprada, es 0 emisiones (*market based*), porque se compra con garantía de origen (GdO). El consumo energético por habitación ha descendido un 5 % en 2023 frente a 2022, lo que significa que las medidas que estamos tomando están siendo efectivas.

En cuanto al alcance 3, que empezamos a medir en 2021, las emisiones se han incrementado un 44 % frente a 2022 llegando a 35.587,38 t de CO₂. Esta variación se debe al aumento de ocupación, a la inclusión del año completo en el reporte de dos nuevos hoteles y a la adquisición de dos edificios para su rehabilitación. De todas las categorías que aplican a ILUNION Hotels hay que destacar la cadena de suministro como la más relevante, ya que supone un 45 % del total de las emisiones, por lo que estamos desarrollando una estrategia conjunta con ILUNION para reducir dichas emisiones (compartimos proveedores con las empresas del Grupo) en el marco del plan de descarbonización, así como implantando los principios de la Política de Compras Responsable y Sostenible. Nuestro objetivo es apostar por una cadena de suministro alineada con los criterios de sostenibilidad que hemos establecido, fomentando los proveedores locales en cada ubicación hotelera, para reducir el transporte, el embalaje y, por ende, las emisiones de CO₂.

Para lograr la reducción en los plazos fijados, durante 2023 y en una fase preliminar antes de dar inicio al Plan de Descarbonización, se ha procedido al cambio de maquinaria e instalaciones, considerando los criterios de riesgo de servicio y potencial de descarbonización en cada uno de los hoteles. En esta fase se ha reducido el consumo de combustibles fósiles y de gases refrigerantes y se ha potenciado la eficiencia energética y el consumo de energías renovables, así como la compra de energía con garantía de origen:

- **Instalación de energías renovables:** según las necesidades detectadas en el análisis previo y las opciones disponibles, se han instalado varios sistemas de placas fotovoltaicas, sistemas híbridos (placas solares y fotovoltaicas) y aerotermia.

- **Eficiencia energética:** sustitución de las distintas maquinarias por equipos más eficientes, equipos con recuperador de calor y calderas de condensación. Mejoras hidráulicas que permiten optimizar la producción de frío y calor, así como la instalación de sistemas de control y domótica (BMS) y la revisión del estado del aislamiento térmico.
- **Gases refrigerantes:** sustitución de equipos con pérdidas de este tipo de gases y que no se pueden reparar, identificación de los sistemas con altas pérdidas de gases refrigerantes para su sustitución inmediata y mejora de su mantenimiento.
- **Compra de energía con garantía de origen:** este tipo de energía no tiene emisiones de CO₂; en 2023 hemos comprado toda la energía GdO para nuestras oficinas y hoteles.

Además, en 2023 hemos vuelto a verificar nuestra huella de carbono junto con otras empresas del Grupo. El objeto de esta verificación es asegurar, de forma independiente, que la declaración efectuada relativa a las emisiones de gases de efecto invernadero, a través del informe de emisiones elaborado, es completa, esto es, exacta, coherente, transparente y sin discrepancias notables. Este proceso ha sido elaborado por AENOR.

También se ha procedido a realizar las auditorías energéticas en todos los hoteles en propiedad que corresponde, ya que son de carácter obligatorio cada cuatro años (en cumplimiento del RD 56/2016). Asimismo, según la normativa, disponemos del certificado de eficiencia energética en todos nuestros hoteles.

Otros proyectos que se han llevado a cabo durante 2023 en relación con la reducción de emisiones y la descarbonización han sido:

- **Olivo (monitorización de consumos):** esta herramienta permite monitorizar en tiempo real, identificar patrones y comportamientos anómalos, monitorizar medidas de ahorro energético (MAE) y, en el futuro, realizar reportes con modelos predictivos (IA). Impacta positivamente en la eficiencia energética de nuestros hoteles, la calidad del trabajo de los empleados y la experiencia final del cliente. Este sistema se implantó en 2022 en dos hoteles piloto, con el objetivo de comprobar su funcionamiento y adaptarlo a las necesidades específicas. En 2023 se han realizado mejoras en su rendimiento y, en 2024, se irá implantando en el resto de los hoteles.
- **Cargadores de vehículo eléctrico:** se ha ampliado el número de puntos de recarga eléctrica. A finales de 2023 tenemos instalados puntos en diecinueve hoteles donde gestionamos el aparcamiento: 40 cargadores con dos tomas, y dos cargadores con una toma, para un total de 82 plazas.
- **Plan de movilidad sostenible:** ILUNION Hotels está participando en el grupo de trabajo coordinado por ILUNION para elaborar un Plan de Movilidad Sostenible, con el objetivo de reducir las emisiones en los viajes de los empleados y del transporte desde su residencia hasta su lugar de trabajo, así como ofrecer a los clientes de nuestros hoteles alternativas sostenibles para sus desplazamientos.

Gestión responsable del agua

La gestión del agua se ha convertido en uno de los retos más importantes que debe afrontar el planeta en las próximas décadas. En ILUNION Hotels nos hemos comprometido con su uso de una manera responsable. Además, debemos señalar que es un tema que ha ganado mucha relevancia en la actualización de nuestra matriz de materialidad, por lo que se ha establecido como objetivo para 2024 el cálculo de la huella hídrica de ILUNION Hotels, así como la elaboración de un plan de acción que desarrollaremos para la gestión responsable del agua.

La **huella hídrica** es un indicador ambiental que mide el volumen de agua (litros o metros cúbicos) utilizado a lo largo de toda la cadena de producción de un bien de consumo o servicio. Este sistema no solamente mide el volumen de agua utilizado, sino que además distingue entre el agua de lluvia empleada, el agua superficial y subterránea y el agua contaminada. Es el resultado de tres indicadores, en función de la procedencia del agua: huella hídrica verde (lluvia), azul (agua dulce) y gris (calidad del agua).

Una vez obtenido el cálculo, se establecerá un plan de acción de tres años, en línea con nuestra estrategia corporativa, para priorizar las inversiones en aquellos hoteles donde el potencial de ahorro de agua sea mayor con el objetivo de optimizar su uso y consumo.

El consumo de agua ha sido de 519.535.536 litros en 2023, lo que significa que ha aumentado un 15,73% respecto al año anterior. Este incremento se ha debido a la ocupación durante el año, que ha sido mayor que en 2022. Por habitación, el consumo ha sido de 197,7 litros, lo que se traduce en un incremento del 4% respecto a 2022. Esto es debido, fundamentalmente, a la incorporación de dos hoteles con importantes instalaciones como piscinas o jardines.

Hemos llevado a cabo diversas acciones para optimizar la gestión del agua:

- Servicios: cambio de griferías y duchas más eficientes, colocación de perlizadores y mejoras en las piscinas.
- Restauración: estamos apostando por la alimentación sostenible reduciendo el consumo de aquellos alimentos que requieren más agua,

como la carne, y, apoyando en la medida de lo posible la agricultura, la ganadería y la pesca local y sostenible.

- Papel: digitalización y reducción de papel, tanto en los hoteles como en las oficinas centrales.

Por último, cabe señalar que en 2023 se ha lanzado el "Reto del agua" a través del proyecto Transforma, que recogía las ideas de los empleados respecto a esta preocupación. Se trata de un proceso de búsqueda y evaluación estratégica de soluciones para un tema de gran importancia: la eficiencia en el uso del agua. Esta búsqueda no solo es fundamental para la sostenibilidad ambiental, sino que también representa una oportunidad para mejorar la competitividad empresarial y la diferenciación mediante el consumo eficiente de recursos hídricos y el fomento de prácticas responsables entre los grupos de interés.

Priorizar las inversiones en aquellos hoteles donde el potencial de ahorro de agua sea mayor con el objetivo de optimizar su uso y consumo.

Economía circular

ILUNION Hotels defiende la economía circular como modelo de producción y consumo responsable. La minimización de residuos, así como su gestión óptima, es una de nuestras prioridades. Además, también se busca prolongar el ciclo de vida de los productos y disminuir el uso de recursos. Estamos desarrollando, junto con ILUNION, una estrategia global, en línea con nuestro modelo de negocio sostenible, en el que las materias primas se mantengan más tiempo en el ciclo productivo y puedan aprovecharse de forma recurrente, procurando siempre generar menos residuos.

› Gestión de residuos

Los residuos generados por la compañía en 2023 han sido de 1.752.654 kg, lo que supone una reducción del 7% frente a 2022. Este descenso viene, además, unido a una mejora respecto a los datos de 2022 de un 29% en la tasa de reciclaje, que se sitúa en 32,5% en 2023, debido a una mejor gestión de los residuos.

Para la gestión de residuos, seguimos trabajando en herramientas que faciliten el proceso a los hoteles. Se ha desarrollado una plataforma para digitalizar la recogida de datos de residuos en cuatro de nuestros hoteles. Durante 2023 se ha implantado en fase piloto y en 2024 la extenderemos al resto de los establecimientos.

En cumplimiento de la normativa vigente, continuamos con la eliminación de utensilios plásticos de un solo uso y reducción del uso de plásticos desechables. Este material se ha sustituido por materiales biodegradables, retornables y productos a granel.

En cuanto a la minimización de residuos, estamos trabajando en su reducción y reciclaje, y buscando y generando alianzas con entidades para su reutilización. Por ejemplo, hemos apostado por dar una segunda vida a los textiles de los hoteles, desarrollando, junto con un partner externo, mobiliario y otros complementos a partir de cortinas o sábanas prensadas que se mezclan con resinas y carbonatos naturales a través de una innovadora tecnología baja en emisiones de carbono, para producir los nuevos productos.

Certificaciones ambientales

En la compañía apostamos por las certificaciones ambientales para lograr un posicionamiento superior en el mercado y situarnos como modelo único y diferenciador.

Durante 2023, hemos actualizado el sello **Ecostars** en varios de nuestros hoteles y certificado aquellos que todavía no lo tenían, que han sido dos nuevas incorporaciones en 2022. Se trata de una certificación de sostenibilidad específica para hoteles que otorga eco-estrellas en función del impacto medioambiental por estancia que tiene un hotel.

Asimismo, en 2023 hemos empezado con un nuevo y ambicioso proyecto, que es la obtención de la certificación **BREEAM** para nuestros hoteles. En 2023 hemos logrado obtener el sello para cinco de nuestros hoteles con el objetivo de conseguirlo en 2024 para el resto. BREEAM es el método de evaluación y certificación de la sostenibilidad en la edificación técnicamente más avanzado y líder a escala mundial por el número de proyectos certificados desde su creación.

Mantenemos el sello Q Sostenible en todos nuestros establecimientos, y en 2024 ampliaremos esta certificación ambiental con la obtención de la Q Sostenible Life y la Q Sostenible ODS. **Q Sostenible Life** es un certificado europeo que mide los impactos ambientales de las instalaciones o edificaciones, así como la incorporación de criterios de salud y calidad de vida de los usuarios. **Q Sostenible ODS** es el certificado para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Es la primera certificación internacional para acercar los Objetivos de Desarrollo Sostenible a la realidad de las empresas y proponer las acciones para mejorar su situación alineándose con los ODS.

Un posicionamiento superior en el mercado y situarnos como modelo único y diferenciador.

Nature Positive

ILUNION Hotels, además del compromiso con el cambio climático y su ambición por llegar a *Net Zero* en 2040, también se preocupa por el entorno natural y por la conservación de la biodiversidad, aspirando a ser *nature positive* en ese impacto negativo en la naturaleza en aquellos lugares donde desarrollamos nuestra actividad y conseguir recuperarla para 2050.

Para alcanzar este objetivo, durante 2023 hemos desarrollado una identificación de los espacios protegidos y de interés natural ubicados en las zonas de actividad de nuestros hoteles, que, junto con un análisis de impactos y dependencias de la naturaleza, nos permitirá tener una mejor información de cara a la toma de decisiones con respecto a soluciones basadas en la naturaleza.

En 2024 queremos proponer una serie de proyectos relacionados tanto con la biodiversidad (fauna y flora) como con el agua (recuperación de humedales, cuencas), en asociación con entidades del tercer sector que ya estén trabajando en este ámbito y tengan proyectos desarrollados en España.



Formación y sensibilización

Somos hoteles #changemakers, queremos inspirar un cambio y hacer de nuestros hoteles escuelas que fomenten un turismo consciente y comprometido con la sostenibilidad, involucrando a todos nuestros grupos de interés: empleados, clientes y ciudadanos de la comunidad en la que estamos presentes. Uno de nuestros objetivos es ser referentes de los valores que impulsa la sostenibilidad y fomentar el conocimiento del entorno y de la cultura local. Y para lograrlo, es fundamental la comunicación, la participación y la colaboración de todo el mundo.

En línea con el proyecto desarrollado desde el ámbito social, establecemos una vinculación para lanzar al cliente un mensaje relacionado con la sostenibilidad, para hacerle partícipe de nuestro propósito y que sea consciente de los motivos por los que estamos cambiando la forma de hacer las cosas. A través de la formación a nuestros empleados, queremos conseguir sensibilizar a los clientes respecto a la importancia de la conservación de los recursos naturales y la biodiversidad.

Queremos conseguir sensibilizar a los clientes respecto a la importancia de la conservación de los recursos naturales y la biodiversidad.

› Be the Change

Estamos desarrollando un proyecto que verá la luz en 2024. Gracias a este programa, nuestro cliente será informado, con el objetivo de que sea consciente y de que con sus decisiones y acciones genere un impacto y sea consecuente. Para ello, se proponen las siguientes iniciativas:

- Creación de una sección dedicada en la web del hotel que muestre las iniciativas ambientales, las prácticas sostenibles y los compromisos de ILUNION Hotels. Incluirá información sobre medidas de ahorro de energía y agua, programas de reciclaje, alimentos de origen local y otras iniciativas sostenibles.
- Promoción de las certificaciones que el hotel tenga. Se trata de visibilizar estos logros en la web del hotel, redes sociales y materiales de marketing para demostrar diferenciación, credibilidad y compromiso con la sostenibilidad.
- Colaboración con organizaciones ambientales/ sociales locales, sin fines de lucro. Se puede organizar eventos conjuntamente, así como participación en proyectos comunitarios de sostenibilidad para mejorar más la visibilidad y reputación del hotel.
- Desarrollo de materiales en la habitación o en plataforma digital que eduquen y conciencien a los huéspedes sobre las prácticas sostenibles del hotel y que ofrezcan consejos para comportamientos respetuosos con el medioambiente durante su estancia.
- Creación de paquetes especiales u ofertas que promocionen específicamente las iniciativas de sostenibilidad del hotel vinculados al programa de fidelización de la compañía. Invitación a los clientes a participar en estas iniciativas de sostenibilidad.
- Promoción de la experiencia del hotel en la organización de eventos y reuniones sostenibles.

Alianzas

En el ámbito ambiental hemos firmado diferentes alianzas que nos ayudan a seguir avanzando en nuestro camino de la sostenibilidad:

› Rastro solidario

Con la iniciativa "Aceite Solidario" de la ONG Rastro Solidario, ILUNION Hotels ha generado 9.298 kg como resultado de la adecuada gestión del aceite vegetal usado en nuestros establecimientos. Los beneficios de esta acción se destinan a la Fundación ONCE, que promueve la plena inclusión social de las personas con discapacidad, y a la academia Aprende Sin Barreras de la propia ONG, que ofrece formación dirigida a los jóvenes con discapacidad intelectual.



RastroSolidario.org
la economía de los valores



Aceite
Solidario

› Otro tiempo otro planeta

Se trata de un proyecto social de recogida de aceite usado en la Comunidad de Madrid para dar una oportunidad laboral a mujeres en riesgo de exclusión social y/o víctimas de violencia de género. En 2023 se han recogido 2.605 kg de aceite.



› Too Good To Go

La cantidad de desperdicio alimentario se ha convertido en una gran preocupación. Gracias a la alianza con Too Good To Go, todos los días ofrecemos de packs sorpresa que contienen una amplia variedad del excedente de comida del bufé de desayuno. En el año 2023, se han salvado 9.309 packs de comida, lo que se traduce en 23,27 toneladas de CO₂ evitadas, el equivalente a las emisiones que se producen al cargar la batería de 3,4 millones de teléfonos móviles.



› Coca-Cola

Participación en una jornada de recogida de residuos organizada en Cala Galdana (Menorca), al lado de nuestro hotel ILUNION Menorca. Esta acción estuvo enmarcada en el programa Mares Circulares, liderado por Coca-Cola, y contó con el apoyo del Ayuntamiento de Ferreries. Entre todos los voluntarios se recogieron casi 50 kg de residuos, que fueron clasificados para su reciclado.



6

Innovación



La innovación es una variable estratégica clave que da respuesta a los retos y desafíos del sector hotelero, que tiene que ser cada vez más sostenible, más eficiente, más competitivo, solucionar las necesidades de los empleados y otros grupos de interés y ofrecer nuevas experiencias al cliente.

› Hitos 2023

- Definición de la Política de Innovación.
- Diseño de un nuevo Plan de Tecnología.
- Implementación de un sistema de Inteligencia Competitiva.
- Fomento de la cultura de innovación interna.

› Objetivos 2024

- Posicionar a ILUNION Hotels como líderes y referentes en innovación empresarial en el sector.
- Desarrollar innovaciones que favorezcan el crecimiento sostenible, la gestión eficiente de los recursos y la disminución del impacto ambiental.
- Incentivar un ecosistema de innovación abierto, impulsándola en colaboración con los grupos de interés.
- Comunicar interna y externamente, ofreciendo visibilidad y notoriedad a las iniciativas de innovación.

› Indicadores

	2021	2022	2023
Ideas para proyectos de Innovación	40	451	460
Proyectos comenzados	11	21	30
Proyectos escalados	2	6	14
% Plantilla formada en transformación digital / innovación	23,8	29,4	26,8
Gasto de proveedores de innovación	363.000	474.000	610.000
N.º de proveedores de innovación	10	23	24

Política de innovación

El compromiso con la innovación ha sido fundamental para continuar transformando ILUNION Hotels en una empresa sobresaliente, responsable y comprometida con las personas y con el entorno, y aportando valor a su cliente, a ILUNION, al Grupo Social ONCE y a la sociedad en su conjunto.

En la compañía se reconoce la relevancia de la innovación como elemento clave para la transformación de la empresa, y la tecnología y la digitalización constituyen pilares que apoyan la implementación de la innovación. La innovación contribuye a apoyar el propósito de la ILUNION Hotels: "**construir un mundo mejor con todos incluidos**", a través de la transformación exitosa y significativa de la empresa, con nuevas soluciones, de forma incremental, disruptiva y sostenible.

En 2023 se han realizado una encuesta a los empleados para evaluar el estado de la innovación en la compañía. El objetivo era analizar la situación actual de la innovación con relación a la estrategia, los procesos, los métodos, la estructura, la cultura de innovación y el ecosistema. Los resultados demuestran que hay un alto nivel de conocimiento en este ámbito, que todos los aspectos están bastante desarrollados y que el enfoque principal debe ser reforzar algunas acciones de innovación, que permitan convertirse en una empresa sobresaliente y sostenible.

Adicionalmente, se han llevado a cabo distintas acciones con el objetivo de recoger las necesidades y expectativas de otros grupos de interés:

- Encuesta para conocer la percepción de la innovación entre clientes realizada a más de 1.000 participantes.
- Encuesta para conocer los intereses relacionados con la innovación que tienen los proveedores, los partners, los reguladores, las asociaciones y las empresas del sector turístico y hotelero.

Las principales conclusiones fueron recogidas en el desarrollo de las acciones del **Plan Director de Innovación**.

Se ha publicado en 2023 para definir y difundir la estrategia de innovación de ILUNION Hotels. Una política que establece los principios y criterios que rigen las actuaciones en esta materia, y que es prioritaria para posicionarnos como modelo único inspirador para otras compañías y los grupos de interés que quieran construir un mundo mejor. Con ello se contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas.

Se establecen los 14 principios de actuación que guían nuestras iniciativas y estrategias para fomentar la creatividad y la colaboración interdisciplinar.

- Impulsar la transformación en la empresa.
- Desarrollar una innovación que permita multiplicar en ILUNION.
- Fomentar la cultura de la innovación.
- Promover el desarrollo de una experiencia de cliente innovadora.
- Promover la innovación en todas las áreas de la compañía.
- Desarrollar nuevas estrategias, sistemas, procesos, productos y servicios.
- Incentivar un ecosistema de innovación abierto.
- Fomentar las colaboraciones y alianzas externas.
- Desarrollar nuevos modelos de negocio.
- Definir procesos y estructuras internas de innovación.
- Seguir aumentando el compromiso y promoción de la innovación.
- Promover un sistema de inteligencia competitiva.
- Comunicar interna y externamente.
- Monitorizar las acciones de innovación.

Plan de Innovación

ILUNION Hotels presentó en 2023 su Plan de Innovación, una estrategia centrada en las personas y construida entre todos los miembros de la organización. Este plan identifica las principales áreas de actuación para la consecución de los objetivos marcados:

- **Estrategia:** definición de la visión y la dirección de la innovación.
- **Gestión (Organización):** estructura y procesos para impulsar la innovación.
- **Procesos (Operativa):** mejora continua de operaciones y procesos.
- **Producto y Servicio:** desarrollo y mejora de ofertas para clientes.

- **Ecosistema abierto:** colaboración con startups, escuelas de negocio y centros tecnológicos.
- **Inteligencia competitiva:** análisis del entorno y tendencias.
- **Cultura innovadora:** fomento de la creatividad y la mentalidad innovadora.
- **Comunicación:** difusión y promoción de la innovación dentro de la organización.

Los enfoques de la estrategia de innovación de ILUNION Hotels son: Cultura Innovadora, Organizativo, Soluciones Incremental y Disruptivo, Innovación Abierta, Digitalización, Data Driven y Arquitectura de Sistemas, Interdisciplinar, Comunicación y Sostenibilidad.



Nuevo modelo de innovación

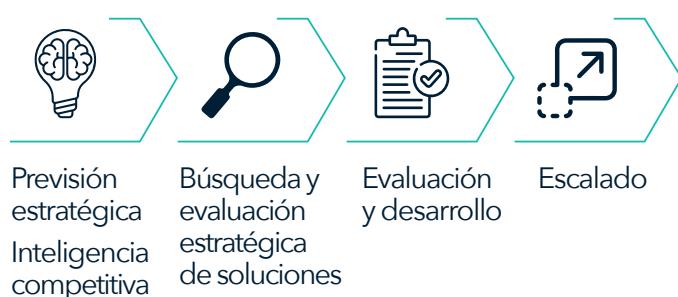
Hemos evolucionado en 2023 a un modelo de innovación abierto, híbrido y descentralizado que permite crear un ecosistema que integra a sus grupos de interés, fomentando el propósito de ILUNION Hotels, la creación de valor, la transferencia de conocimiento, la atracción de talento y la promoción del espíritu innovador.

La empresa entiende la innovación como un proceso descentralizado y abierto. Descentralizado, porque se lleva a cabo de forma proactiva en cada área, empoderándolas, pero de forma coherente, gracias al apoyo y la coordinación del área de innovación. Abierto, porque la compañía tiene una vocación clara de involucrar en su proceso de innovación a todos sus grupos de interés.

El nuevo modelo de innovación se convierte en una llamada a la acción para innovar (#InnovACIÓN), a todos los grupos de interés relacionados con ILUNION Hotels, donde los empleados son los principales embajadores de la transformación a través de la cocreación.

› Definición del sistema de inteligencia competitiva

En 2023 se han definido el sistema de inteligencia competitiva, para captar información y usarla en la planificación estratégica. Tiene como objetivo recopilar, analizar, utilizar, comunicar y proteger información relacionada con los factores externos e internos a la organización (empresas del sector, mercados, tecnologías, regulaciones, innovaciones, investigación y desarrollo) para el desarrollo de la estrategia de la empresa. El sistema raciona liza la toma de decisiones clave, evitando decisiones basadas en la intuición, sesgos cognitivos y esquemas mentales en el ámbito directivo.



Fomento de la cultura de innovación interna

En el esfuerzo por generar ventajas competitivas que aseguren su sostenibilidad, la cultura de la innovación es uno de los factores principales que hay que desarrollar.

Dentro de las acciones de la cultura de innovación, se han llevado a cabo formaciones específicas a más de 220 personas (directores de hoteles, jefes de departamento y responsables de oficinas centrales). El objetivo de las acciones de sensibilización ha sido sentar las bases de la cultura de la innovación y aportar ideas clave que pudieran llevarse los asistentes. Adicionalmente, se han identificado retos por área para poder alimentar el funnel de innovación.

› Proyectos de innovación

Los proyectos realizados en innovación durante 2023 han sido los siguientes:

- **Desarrollo del ecosistema de innovación abierta:** hemos participado en eventos relevantes (South Summith, StartUp Olé, Hosteltur Academy, Puentes de Talento, Les Roches, foro Re-Think Hotels y Women Leadership Program de la Comisión Europea) y en encuentros y acciones de innovación, con el objetivo de implementar y consolidar las relaciones con los grupos de interés, fomentar la innovación, inspirar un cambio y promover su desarrollo económico, haciendo más eficiente el desarrollo de proyectos de innovación entre empresas, universidades, emprendedores, inversores, centros tecnológicos, organismos públicos y demás interesados.
- El "**reto del agua**" ha sido un proceso de búsqueda y evaluación estratégica de soluciones para un reto de una gran importancia: la eficiencia en el uso del agua. Esta búsqueda no solo es fundamental para la sostenibilidad ambiental, sino que también representa una oportunidad para mejorar la competitividad empresarial y la diferenciación mediante el consumo eficiente de recursos hídricos y el fomento de prácticas responsables entre los grupos de interés.
- **Plan de Acción Compañía Data driven:** el enfoque Data Driven fue adoptado en 2017,

implementando un área específica de analítica y modelado de datos, que permitía optimizar operaciones, anticiparse a las necesidades del mercado y personalizar experiencias para clientes y grupos de interés. Pero ha sido durante el año 2023 cuando esta estrategia Data Center se ha materializado con el desarrollo de planes de acción de datos, hojas de ruta estratégicas que guían las actividades del equipo de análisis de datos para construir una estrategia de datos en colaboración con las distintas áreas de la organización.

- **Proyecto Innovación Hotel 2030:** proyecto de innovación abierta con grupos de interés para diseñar el hotel del futuro. El proyecto tiene el ambicioso objetivo de identificar los factores clave que permitirán convertir ILUNION Hotels en una cadena hotelera referente en innovación.
- Hemos adoptado una **plataforma de gestión de proyectos**, con el objetivo de evolucionar su gestión, impulsando la colaboración, la calidad y la satisfacción del cliente interno en el ciclo de vida de los proyectos. Esta plataforma mejora la información y el control de la cartera de proyectos, optimiza la gestión de los recursos, los plazos y los costes y aumenta la calidad y la satisfacción de la gestión de los proyectos.
- El **proyecto Clear** tiene como objetivo crear un proceso que organice y actualice los datos de nuestros clientes y elimine los duplicados de la base de datos. Su ejecución mejora la calidad de nuestros datos, hace más eficiente el proceso, enriquece el conocimiento del negocio y facilita una mejor toma de decisiones sobre la estrategia de clientes con una mayor visión 360°.
- La **Digitalización de personas:** proyecto enfocado en el uso de tecnologías digitales para transformar la gestión de recursos humanos. El objetivo es agilizar y mejorar procesos, brindando a los empleados acceso a información y autogestión. Entre los proyectos clave se encuentran la digitalización de firmas de contratos, la planificación de turnos, la evaluación del desempeño y el desarrollo de formación digitalizada, que culminará en la creación de un Campus Virtual.

- El **proyecto RMS System** se centra en la adopción de un software de *Revenue Management System* (Sistema de Gestión de Ingresos) con una capa analítica de inteligencia artificial. Su objetivo principal es optimizar la estrategia de precios y maximizar los ingresos de la compañía hotelera mediante algoritmos avanzados y análisis predictivos.
- Destaca la organización del primer **Foro de Innovación** con Propósito de ILUNION Hotels para el sector turístico y hotelero. El objetivo de este foro es debatir con los grupos de interés sobre la innovación con propósito, cómo debe implementarse, sus ventajas, los desafíos, cuáles son sus enfoques y compartir ejemplos prácticos. El foro ha permitido definir el concepto de Innovación con Propósito con los grupos de interés.



Sentar las bases de la cultura de la innovación y aportar ideas clave.

7

Sobre este informe



Materialidad

La materialidad es un aspecto clave para la gestión de la compañía que consiste en el análisis y la concreción de los que se consideran como temas relevantes para ILUNION Hotels y sus grupos de interés. Estos temas relevantes incluyen aquellos asuntos importantes para una gestión sostenible de la empresa y aquellos que pueden influir en las decisiones y los comportamientos de los grupos de interés en relación con nuestra compañía.

En 2024, en línea con la nueva normativa europea en materia de reporte de información de sostenibilidad y en colaboración con ILUNION, apostamos por una nueva metodología que exige el análisis desde el punto de vista de doble materialidad.

La **doble materialidad** es un concepto que enfatiza la necesidad de que la organización considere no solo cómo sus actividades inciden en la sociedad y el medioambiente, sino también cómo los factores ambientales y sociales externos afectan a su rendimiento financiero. Por lo tanto, un asunto cumple los criterios de materialidad si es material desde la perspectiva de impacto, la perspectiva financiera o ambas perspectivas:

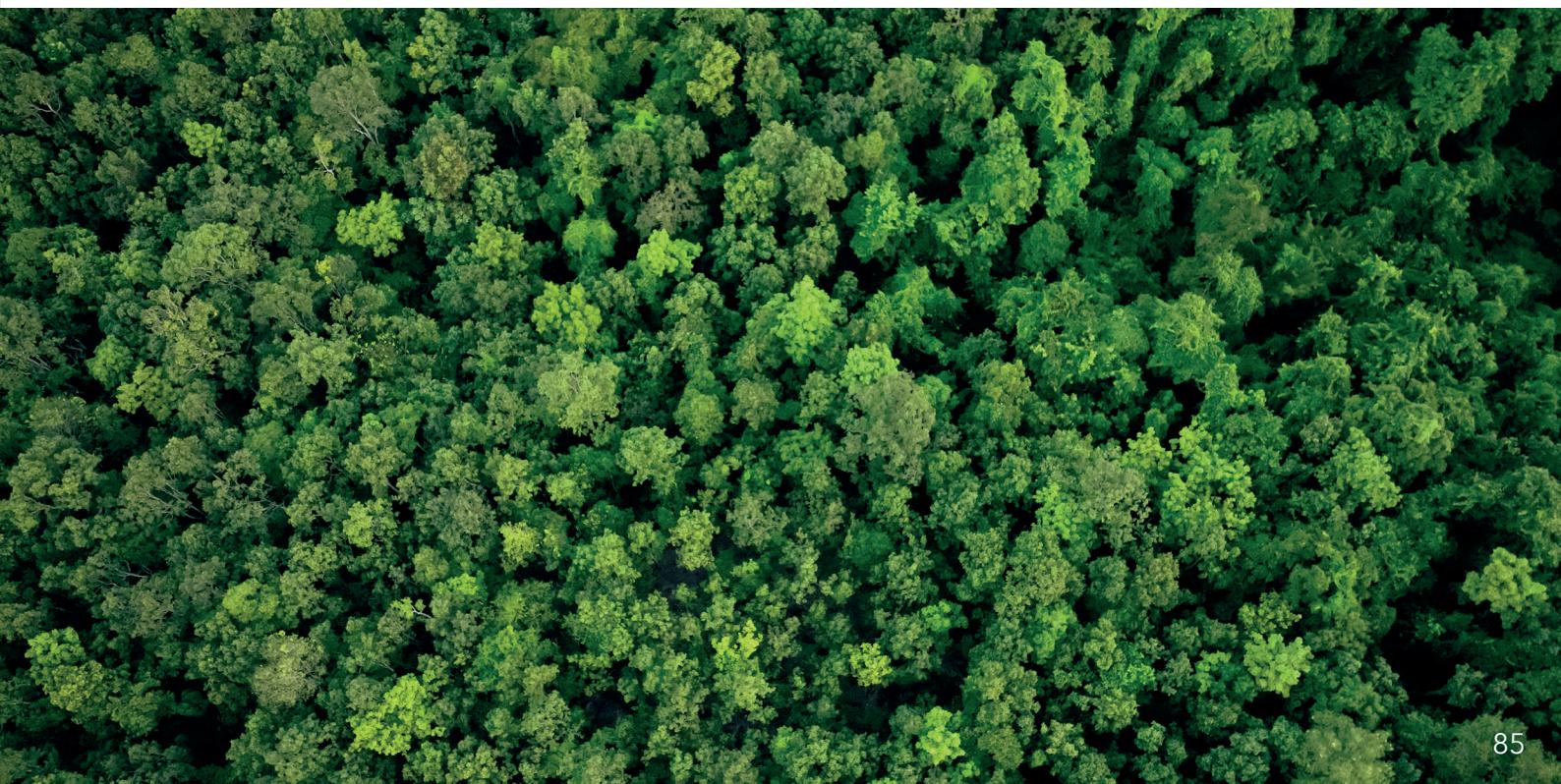
- **Materialidad de impacto:** identifica los asuntos materiales relacionados con impactos significativos reales o potenciales sobre las personas o el medioambiente, tanto impactos causados directa-

mente por la empresa como los que tenga o pueda tener en toda su cadena de valor.

- **Materialidad financiera:** se refiere a la identificación de aquellos asuntos materiales que desencadenan efectos financieros para la compañía, que generan o pueden generar riesgos u oportunidades que influyen en los flujos de caja futuros y, por lo tanto, en el valor de la empresa.

Con el análisis de doble materialidad podemos conocer los aspectos ASG más relevantes e incorporarlos en la toma de decisiones y el reporte. Una vez se han identificado y priorizado los grupos de interés de ILUNION Hotels, se lleva a cabo una fase de análisis de información interna y externa, con la que obtenemos un listado de asuntos materiales sobre los que se hace la evaluación de doble impacto (relevancia del tema para los grupos de interés e impacto en la estrategia y desempeño financiero de ILUNION Hotels). El proceso se completa con la escucha directa a los grupos de interés para conocer su percepción a través de encuestas, focus group, etc.

Los resultados de priorización de temas materiales actualizados en 2024 se pueden ver en la siguiente matriz, donde el eje X representa la importancia de cada tema ponderada por el peso de cada grupo de interés, y el eje Y del impacto potencial (riesgo y oportunidad) de los temas en ILUNION Hotels.



Los aspectos sociales son los que salen posicionados en el lugar más alto de prioridad. En medioambiente, cambio climático y agua son los dos aspectos que destacan, y en cuanto a buen gobierno, lo hace cultura ética. Respecto a la matriz de 2022, podemos indicar las siguientes variaciones:

- En cuanto a la perspectiva de relevancia para los grupos de interés, el **agua** ha cobrado mucha más importancia.
- En lo relativo a la **experiencia de cliente**, sube y se coloca como uno de los temas top frente a 2022, en que estaba en un valor intermedio.
- Ninguno de los temas que estaba en la posición más alta de la matriz decrece a la zona intermedia.
- **Accesibilidad** se renombra y adquiere más relevancia.
- Aparecen otros cambios que no se consideran tan significativos.

Asuntos importantes para una gestión sostenible de la empresa.



Correspondencia con los Estándares de GRI

– Global Reporting Initiative

En este informe se recoge la evolución, los resultados y la situación del desempeño de ILUNION Hotels en materia de sostenibilidad en 2023, así como el enfoque de su gestión a lo largo de año y los desafíos a los que se enfrenta. El objetivo de este documento es ofrecer, de forma clara y rigurosa y con transparencia, la información relevante de la compañía relacionada con los impactos positivos y negativos más significativos sobre sus diferentes grupos de interés. La compañía ha seguido las recomendaciones de los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI Standards).

Para cualquier información adicional sobre este informe, podéis contactar con nosotros a través de la siguiente dirección de correo electrónico:
sostenibilidad@ilunionhotels.com

Ofrecer, de forma clara y rigurosa, y con transparencia, la información relevante de la compañía relacionada con los impactos positivos y negativos más significativos.

Estándar GRI	Contenidos	Página	ODS
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles organizativos	10	n/a
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	85	n/a
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	85	n/a
	2-4 Actualización de la información	85	n/a
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5	n/a
	2-7 Empleados	11, 49	n/a
	2-8 Trabajadores que no son empleados	6	n/a
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	8, 9	n/a
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	8	n/a
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	8	n/a
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6, 7	n/a
	2-23 Compromisos y políticas	6, 42, 45	n/a
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	6, 42, 45	n/a
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	42	n/a
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	41	n/a
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	42	n/a
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	46, 84	n/a

GRI

Estándar GRI	Contenidos	Página	ODS
Temas materiales			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales 3-2 Lista de temas materiales 3-3 Gestión de los temas materiales	84 84 46, 84	n/a n/a n/a
Tema material			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	11	8
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	44	12
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	41	16
GRI 301: Materiales 2016	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	12-26, 32, 65, 71	11, 13
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	65, 66, 68	7
	302-3 Intensidad energética	12-26, 32, 66	7
	302-4 Reducción del consumo energético	68	7, 13
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	70	6
	303-5 Consumo de agua	12-26, 65, 70	6
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-1 Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	72	15

GRI

Estándar GRI	Contenidos	Página	ODS
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociados a la energía (alcance 2) 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	12-26, 65 12-26, 65 12-26, 65 12-26, 66 12-26, 66	12, 13, 15 12, 13, 15 12, 13, 15 12, 13, 15 12, 13, 15
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos 306-3 Residuos generados 306-4 Residuos no destinados a eliminación 306-5 Residuos destinados a eliminación	65, 71 71 65, 71 65, 71 65, 71	12, 13, 15 12, 13, 15 12, 13, 15 12, 13, 15 12, 13, 15
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	44	12
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	54	8
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo 403-3 Servicios de salud en el trabajo 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo 403-9 Lesiones por accidente laboral	57, 58 57, 58 54, 58 57, 58 58 57	3, 8 8 3, 8 3, 8 8 8

GRI

Estándar GRI	Contenidos	Página	ODS
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	54 54	8, 10 8, 10
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres	8, 32, 49, 52 49	5, 8 5, 8
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	12-26, 32, 60, 61	17
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	44 44	12 12

