



ILUNION

UN PROYECTO DE PERSONAS Y PARA PERSONAS

Alberto Durán

Presidente del Consejo de Administración de ILUNION

Resumen

ILUNION es el proyecto empresarial del Grupo Social ONCE. Es la primera empresa social proveedora de servicios en España por volumen de facturación y un empleador de referencia en el mercado laboral del país. Está formado por 5 divisiones que desarrollan más de 50 líneas de negocio. A 31 de diciembre de 2017 trabajaban en el Grupo 34.679 personas; el 40,6 % de ellas tenía algún tipo de discapacidad. ILUNION nace como respuesta a las dificultades que encuentran las personas con discapacidad para acceder a un puesto de trabajo. Crear empleo para este colectivo constituye su misión y su compromiso.

ILUNION contribuye a resolver un problema social con un planteamiento de negocio, con las palancas de la escalabilidad del beneficio empresarial y de la replicabilidad del modelo. Así, se persigue entrar en sectores de actividad con potencialidad para generar empleo de calidad, para personas con discapacidad, y desarrollar en ellos proyectos rentables y sostenibles en el tiempo. A través de la diversificación de actividades se busca la compensación de rentabilidades económicas y sociales con un resultado neto positivo que permita la generación de autofinanciación, la creación de empleo y el crecimiento del grupo.

Así, ILUNION utiliza la figura del centro especial de empleo (CEE), reconocida como uno de los tipos de entidades de la economía social por la Ley 5/2011, de 29 de marzo. Por su parte, el Artículo 43 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social, establece los rasgos definitorios de los centros especiales de empleo.

ILUNION crea empleo de calidad, apuesta por el desarrollo del talento y mejora la empleabilidad del colectivo con discapacidad y otros en riesgo de exclusión social. Pone en el mercado productos y servicios definidos desde la accesibilidad universal y, a través de sus alianzas con socios y clientes, ayuda a que empresas y administraciones operen también de una forma más inclusiva y cumplan sus compromisos sociales.

Abstract

ILUNION is the business project of the ONCE Social Group. It is the leading social company service provider in Spain by turnover and a key employer in the country's labour market. It is comprised of 5 divisions that carry out over 50 business lines. At 31 December 2017 34,679 people worked in the group; 40.6% of these had some kind of disability. ILUNION was created in response to the difficulties that people with disabilities have in finding a job. Creating employment for this collective is its mission and commitment.

ILUNION helps to solve a social problem with a business model leveraging on the scalability of business profit and the replication of the model. It aims to enter sectors of activity with the potential to generate quality jobs for people with disabilities and develop profitable projects in these that are sustainable over time. Through the diversification of activities, it seeks the compensation of economic and social returns with a positive net result that enables the generation of self-funding, job creation and the growth of the group.

Accordingly, ILUNION uses the figure of the centro especial de empleo (special employment centre), recognised as one of the types of entity of the social economy by law 5/2011, of 29 March. Article 43 of Royal Legislative Decree 1/2013 of 29 November, by which the Consolidated Text of the General Law governing the Rights of People with Disability and their Social Inclusion was approved, establishes the defining characteristics of the centros especiales de empleo.

ILUNION creates quality jobs, is committed to talent development and improves the employability of persons with disability and of others at risk of social exclusion. It puts products and services on the market that are defined on the basis of universal accessibility and, through co-operation agreements with partners and clients, also helps companies and administrations to operate in a more inclusive way and meet their social commitments.

1. Identidad y magnitudes

ILUNION es el proyecto empresarial del Grupo Social ONCE. Está formado por cinco divisiones que desarrollan más de 50 líneas de negocio. Su oferta es amplia y diversificada, lo

que le permite diseñar soluciones integrales a medida para empresas de muy diferentes sectores tales como el hotelero, *retail*, servicios, energético, consultoría, transporte, logística, hospitalario, industrial, sociosanitario, farmacéutico, educación, bancario, seguros y telecomunicaciones.

Figura 1. Divisiones de ILUNION



Figura 2. Principales magnitudes



ILUNION es la primera empresa social proveedora de servicios en España por volumen de facturación y, además, es un empleador de referencia en el mercado laboral del país. A 31 de diciembre de 2017 trabajaban en el Grupo 34.679 personas, un 4,8 % más que a finales del año anterior. El 40,6 % de esas personas tenía algún tipo de discapacidad, frente al 37,7 % del total de la plantilla que representaban al finalizar 2016. El grupo cuenta con 479 centros de trabajo repartidos por toda España, de los cuales, el 54 % están calificados como centros especiales de empleo.

Figura 3. Actividades e indicadores



La suma de los datos de plantilla, ventas, número de centros de trabajo y CEE de cada una de las Divisiones (Servicios, Sociosanitario, Turismo, Comercialización y Consultoría) no coinciden con los datos totales del Grupo ILUNION. Esto se debe a que en los datos globales se incluyen los centros de servicios corporativos, así como otras empresas que no forman parte de ninguna de las Divisiones citadas anteriormente.

La misión de ILUNION es «desarrollar acciones empresariales innovadoras que favorezcan la inclusión laboral de las personas con discapacidad, manteniendo el equilibrio entre los valores económicos y sociales». Así, el proyecto empresarial ILUNION nace como respuesta a una realidad: las dificultades que encuentran las personas con discapacidad para acceder a un puesto de trabajo. Crear empleo para este colectivo constituye su misión y compromiso. Tal reto exige una decidida apuesta por las personas y por la competitividad en todos los ámbitos del negocio. ILUNION lleva más allá el debate de la inclusión de las personas con discapacidad y de otros colectivos en riesgo de exclusión en la empresa y plantea la necesidad de un marco de desarrollo y crecimiento económico inclusivo.

2. Orígenes y evolución

El origen de los valores y la misión de ILUNION están en la relación del Grupo con la ONCE y su Fundación.

La Organización Nacional de Ciegos Españoles –ONCE–, creada en 1938, es actualmente una corporación de derecho público de carácter social reconocida por la Ley 5/2011, de 29 de marzo, de Economía Social. Tiene encomendadas por el Estado algunas funciones públicas delegadas y es a la vez, predominantemente, de naturaleza privada y base asociativa. Sus miembros, denominados afiliados, son personas físicas que cumplen los requisitos estatutarios de ceguera, y son beneficiarias del conjunto de prestaciones y servicios sociales y de inclusión que ofrece la organización. La ONCE persigue la completa autonomía e inclusión de las personas ciegas y deficientes visuales. Su principal fuente de ingreso es la comercialización de juegos de azar.

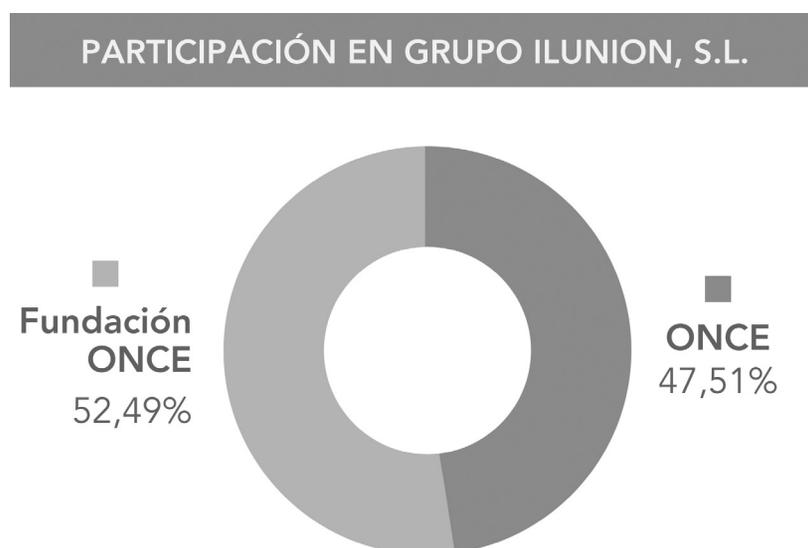
La Fundación ONCE fue creada por la ONCE como expresión de su solidaridad y compromiso con las personas con discapacidades diferentes de la ceguera, y con la misión de contribuir a la plena inclusión social de las personas con discapacidad. Su ámbito de actuación es la promoción de la formación y el empleo, la accesibilidad universal y el diseño para todos. Están presentes en su patronato las principales organizaciones de personas con discapacidad en España. Su principal fuente de financiación es el 3 % de los ingresos brutos de la ONCE.

El Grupo ILUNION procede de la unión de Fundosa Grupo SA y la Corporación Empresarial ONCE, SA –CEOSA–, entidades fundadas entre finales de la década de los 80 y comienzos de la de los 90 por la Fundación ONCE y la ONCE respectivamente.

Los dos grupos empresariales coexistían y colaboraban entre sí, pero se gestionaban de forma independiente, con estilos de gestión y culturas empresariales diferentes.

Las empresas de la ONCE –CEOSA– tenían como fin la generación de ingresos adicionales para su accionista, complementarios a la actividad de juego. Empleaban a personas con discapacidad, especialmente a personas afiliadas a la ONCE, y tenían centros especiales de empleo en actividades concretas. Por otro lado, no existía una gestión de grupo con una dirección y unas políticas corporativas, sino que las empresas actuaban de manera independiente.

Figura 4. Composición del capital social



En cuanto a las empresas de la Fundación ONCE –Fundosa–, se crearon con el fin específico de generar empleo para personas con discapacidad a través de proyectos empresariales propios y en partenariados, utilizando la figura del centro especial de empleo, y manteniendo relaciones estrechas con el Movimiento Asociativo de la Discapacidad. Con una marcada impronta social, el proyecto evolucionó hacia un modelo de gestión transversal e integrado.

A partir de 2011, se llevó a cabo un proceso de convergencia de las dos sociedades con el objetivo de crear un grupo único, capaz de contribuir con más fuerza al objetivo de aunar rentabilidad económica y empleo para las personas con discapacidad. Así surgió ILUNION, que presentó su marca a finales de 2014 y consumó su proceso de fusión a finales de 2015.

La unificación de los dos grupos empresariales supuso un reto importante. Por un lado, las empresas de CEOSA debían adentrarse en un modelo social y una cultura de grupo que no tenían y que afectaba radicalmente a su forma de hacer negocio y de competir. Por su parte, para el Grupo Fundosa suponía el enorme esfuerzo de explicar su modelo social, convencer de sus ventajas y su solidez, y desplegarlo en las nuevas compañías adaptando sus procesos y herramientas, y desarrollando otros nuevos cuando era necesario.

La exigencia irrenunciable de dos condiciones a cada proyecto empresarial, a saber, la rentabilidad económica y la creación de empleo para personas con discapacidad, ambas sostenidas y con vocación de largo plazo, vino a perfeccionar y delimitar el modelo de gestión. Desde un principio, el proyecto se planteó como una empresa social, pero que debía tener capacidad de financiarse y de crecer por sí mismo, y se apostó por que la dimensión social del proyecto fuese la principal fuente de diferenciación, innovación y de ventaja competitiva.

En 2017, ILUNION puso en marcha su primera lavandería industrial en Medellín (Colombia). En 2018, una segunda planta de lavandería comenzará su actividad en Bogotá, alcanzando la plantilla del Grupo en este país las 170 personas con discapacidad. De esta manera, ILUNION inicia un proceso de expansión internacional y llega a Colombia con el fin de generar oferta de trabajo para personas con discapacidad y construir un referente de normalización del empleo de este colectivo en el marco de un proyecto empresarial rentable. ILUNION encuentra también, así, una vía para hacer frente a los grandes retos que le plantea su compromiso social: perdurar en los distintos ciclos y coyunturas económicas, gestionar los cambios tecnológicos y situarse en los mercados de futuro.

La escuela internacional de negocios IESE ha desarrollado un caso de estudio sobre el proyecto social empresarial de ILUNION.

3. Modelo de negocio

ILUNION es la respuesta al convencimiento de que puede existir una gran empresa española competitiva y líder, que genere empleo de calidad para las personas con discapacidad y/o en riesgo de exclusión social. Las cifras de creación de puestos de trabajo y los resultados económicos de la hasta ahora corta pero intensa trayectoria de este proyecto socioempresarial aportan argumentos objetivos para demostrarlo.

La visión de ILUNION es «ser un grupo de referencia en parámetros de excelencia en la gestión, demostrando que la rentabilidad económica es perfectamente compatible con la social en un proyecto altamente competitivo y que permita impulsar la transformación del mundo empresarial».

Este marco ha dado lugar a un modelo de negocio cuyos rasgos característicos son la diversificación, una oferta integral y flexible, la innovación tecnológica y social, el compromiso humano, la visión a largo plazo y la generación de valor social para el cliente.

Un aspecto distintivo del modelo de ILUNION es la capacidad para crecer en alianza y colaboración con otros actores. El Grupo incorpora a sus trabajadores en actividades fundamentales de los clientes más comprometidos y que comparten los valores de ILUNION. A través de alianzas de negocio, ILUNION busca la posibilidad de acceder a nuevos mercados y desarrollar nuevas soluciones relacionadas con la inclusión. Además, mediante acuerdos con las Administraciones públicas y las entidades del tercer sector, especialmente con organizaciones de referencia en el sector de la discapacidad, se desarrollan nuevas fórmulas de colaboración sumando capacidades y recursos para avanzar en la inclusión de las personas con discapacidad y/o en riesgo de exclusión social en todo el territorio español. Por último, participa de forma activa como miembro de múltiples foros y plataformas empresariales y sociales, para contribuir al desarrollo de los sectores económicos en los que están presentes sus empresas y promover la inclusión de las personas con discapacidad.

Figura 5. Principales grupos de interés de ILUNION



3.1. Centros especiales de empleo de ILUNION

Como empresa social, ILUNION contribuye a resolver un problema social con un planteamiento de negocio, con las palancas de la escalabilidad del beneficio empresarial y de la replicabilidad del modelo. Así, se persigue entrar en sectores de actividad con potencialidad para generar empleo de calidad para personas con discapacidad y desarrollar en ellos proyectos rentables y sostenibles en el tiempo. A través de la diversificación de actividades, se busca la compensación de rentabilidades económicas y sociales con un resultado neto positivo que permita la generación de autofinanciación, la creación de empleo y el crecimiento del grupo.

En este modelo, ILUNION utiliza la figura del centro especial de empleo (CEE) reconocida como uno de los tipos de entidades de la Economía Social por la Ley 5/2011, de 29 de marzo, de Economía Social. Por su parte, el artículo 43 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social, establece los rasgos definitorios de los centros especiales de empleo. Estos deben desarrollar una actividad de mercado y ser viables económicamente. Su plantilla debe estar compuesta al menos por un 70 % de personas con discapacidad, y deben disponer de un programa de medidas de ajuste que garanticen la mejor adaptación posible de la persona con discapacidad a su centro, puesto y equipo de trabajo. El centro debe contar con personal especializado para la gestión de estas medidas, que deben favorecer el desarrollo tanto personal y social como profesional de los trabajadores con discapacidad.

En este sentido, las empresas de ILUNION cuentan con calificaciones de centro especial de empleo para más de la mitad de sus centros de trabajo. El 40,6 % de los empleados de ILUNION tiene una discapacidad, y de ellos, el 31,9 % son personas con discapacidad con

especiales dificultades de inclusión. Se trata de personas con discapacidad psíquica (parálisis cerebral, enfermedad mental y discapacidad intelectual con un grado reconocido igual o superior al 33 %), y de personas con discapacidad física o sensorial con un grado reconocido igual o superior al 65 %.

En ILUNION, la gestión de personas, y en concreto de la diversidad, la discapacidad y el talento constituye un elemento central y articulador de la actividad de la organización.

El sistema de remuneración e incentivos contemplan objetivos tanto económicos como sociales. Todos los procesos de recursos humanos –reclutamiento, selección y contratación, programas de seguridad y salud, herramientas de desarrollo profesional, procesos de diálogo, conciliación profesional y personal, y programas de ayudas sociales para la plantilla– tienen en cuenta el gran número de empleados con discapacidad y sus necesidades específicas.

ILUNION realiza análisis de accesibilidad y usabilidad en el lugar de trabajo de manera continua. Proporciona a sus trabajadores puestos y herramientas adaptados, y canales de comunicación accesibles tanto internos (intranet, app, boletines, etc.) como externos (sitios webs, redes sociales, etc.).

Son reseñables actuaciones concretas de formación y desarrollo de carrera, tales como el Programa de Gerentes en Formación de ILUNION Lavanderías o el de Responsables de Servicio de ILUNION Contact Center, así como el proyecto Talento Joven para el desarrollo de prácticas profesionales para estudiantes de formación y universitarios, especialmente para aquellos con discapacidad. En materia de seguridad y salud laboral, cabe destacar que el 67 % de las empresas están certificadas en la norma OSHSAS 18001. Y de especial relevancia ha sido el proyecto *Diversabilty*, de reorganización y refuerzo de las unidades de apoyo responsables de los servicios de ajuste de los CEE de ILUNION, que prestan atención integral e individualizada en las áreas laboral y formativa, terapéutica y de rehabilitación, personal y familiar, cultural y deportiva a la plantilla.

3.2. Gobierno corporativo

Los órganos de gobierno de ILUNION son los responsables de la administración y gestión de la organización desde criterios de excelencia, para hacer posible el cumplimiento de sus objetivos económicos y sociales, y salvaguardar el interés de los accionistas del Grupo.

El máximo órgano de gobierno es el Consejo de Administración, formado por 12 miembros, de los cuales siete representan los intereses de sus accionistas, la ONCE y la Fundación ONCE, y los cinco restantes son representantes del Movimiento Asociativo de la Discapacidad en España. El 33 % de los miembros son mujeres y el 75 % son personas con discapacidad. El consejero delegado es el máximo responsable ejecutivo encargado de la gestión y la representación del Grupo.

ILUNION se gestiona a través de un Comité de Dirección y Comités Colegiados de: Retribuciones, Inversiones, Auditoría, Estrategia para los Sistemas de Información, Desarrollo Internacional, Riesgos y Responsabilidad Social Corporativa.

El modelo de negocio de ILUNION es un modelo fundamentado en valores, no sólo por su compromiso con la discapacidad, sino por un sentido claro de la gestión empresarial responsable y la ética en los negocios. Estos valores forman parte de su cultura corporativa y se cultivan desde las herramientas éticas de las que ILUNION se ha dotado y que comparte con sus accionistas: el Código Ético de Conducta, el canal ético y el Subcomité de Ética, dependiente del Consejo General de la ONCE.

4. Contribución de ILUNION a una economía más inclusiva

ILUNION crea empleo de calidad, apuesta por el desarrollo del talento y mejora la empleabilidad de las personas con discapacidad y otros colectivos en riesgo de exclusión social. Pone en el mercado productos y servicios definidos desde la accesibilidad universal, y a través de sus alianzas con socios y clientes, ayuda a que empresas y administraciones operen también de una forma más inclusiva y cumplan sus compromisos sociales.

ILUNION apuesta por la innovación en sus procesos de gestión, productos y servicios, para hacer cada vez más competitivo su modelo de negocio y convertirlo en herramienta de cambio social e inclusión, tanto hoy como en la economía del futuro definida por la rápida evolución tecnológica.

A continuación se describen brevemente cuatro proyectos a modo de muestra de esta faceta de ILUNION.

4.1. ILUNION Lavanderías llega a Colombia

A finales de 2017, ILUNION abrió en Medellín su primera lavandería industrial en Latinoamérica, donde generaría 150 puestos de trabajo para personas con discapacidad en 2018. El proceso de implantación en Colombia ha requerido de un análisis de la madurez del tejido asociativo de las personas con discapacidad, así como de la capacidad de los servicios de empleo del país en su labor de reclutamiento y formación de este colectivo. Se han tenido que diseñar, articular y poner en marcha todos los mecanismos necesarios para dotar a ILUNION Lavanderías de una plantilla viable, para lo cual la colaboración estrecha con las instituciones locales ha resultado fundamental. ILUNION Lavanderías ha trabajado de manera conjunta con la Alcaldía de Medellín, a través de la Escuela para la Inclusión, y con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) para identificar, seleccionar y formar a personas con discapacidad para los distintos puestos de trabajo de esta planta industrial. Concretamente, la Escuela para la Inclusión ha llevado a cabo la selección de 150 candidatos a partir de los requisitos expresados

por ILUNION, y también les ha formado en habilidades sociales. Por su parte, el SENA, con el apoyo del departamento de Selección y Formación de ILUNION Lavanderías, ha impartido a estas personas sesiones de formación teórica y práctica específica para trabajar en la planta. Las 150 personas con discapacidad formadas se irán incorporando progresivamente en función de la producción de la misma. Como resultado de esta colaboración, la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos de la Alcaldía de Medellín otorgó a ILUNION un reconocimiento como «empresa transformadora de vidas, a través de la inclusión laboral de personas en condición de vulnerabilidad». ILUNION tiene previsto abrir una segunda lavandería en Bogotá durante el segundo semestre de 2018 y elevar así su plantilla en Colombia a 170 personas con discapacidad. Ya se ha empezado a trabajar con la Alcaldía de Bogotá y el SENA para replicar el mismo modelo de selección y formación de personas con discapacidad desarrollado en Medellín.

4.2. Proyecto Smart Room de ILUNION Hotels

ILUNION Hotels es la cadena de hoteles más accesible de España. Todos sus establecimientos están certificados según la UNE 170001 en Accesibilidad Universal. El proyecto Smart Room, desarrollado en el hotel ILUNION Atrium (Madrid), ha creado una habitación accesible que incorpora diseño y tecnología al servicio de los clientes con discapacidad, movilidad reducida, deficiencia en la visión o en la audición.

Algunas de las mejoras tecnológicas más relevantes son: automatismo en puerta principal de entrada y del cuarto de baño; mirilla electrónica en puerta principal; balizas acústicas para llamada de teléfono, llamada a la puerta y alarma de incendio; *smart TV*, que con activación por voz; camas articuladas; sistema de aviso de caída conectado a recepción; espacios de giro suficiente en habitación y baño; pantalla móvil en el baño que sustituye a las mamparas para ganar espacio de giro; transferencia al WC por ambos lados y secador de cuerpo.

4.3. App para banca móvil

ILUNION Tecnología y Accesibilidad y el Departamento de Transformación de Canales de BBVA han trabajado de forma conjunta en un proyecto piloto dirigido a crear una app que permite a las personas con discapacidad operar en los cajeros de manera autónoma. La aplicación diseñada facilitará la retirada de efectivo a cualquier persona que actualmente tuviese dificultades para realizar esta acción en los cajeros.

Cuando el cliente inicia la operativa para realizar una disposición de efectivo, la aplicación móvil le muestra los cajeros más cercanos mediante geolocalización. Una vez el usuario elige el que más le conviene y selecciona el importe a retirar, la aplicación le enseña la ruta más rápida, tanto a pie como en transporte público, a través de Google Maps.

Cuando el usuario se acerca al cajero puede localizarlo espacialmente mediante la app gracias a unas señales acústicas que emite un beepercon (baliza inteligente diseñada por ILUNION Tecnología y Accesibilidad para facilitar a las personas ciegas o con discapacidad visual la identificación y localización de objetos cercanos) situado en el cajero. Tras introducir la tarjeta, el cajero se conecta con el móvil y realiza la operativa que el cliente ha solicitado previamente en su *smartphone*.

4.4. Guía de accesibilidad de los destinos turísticos de Andalucía

Desarrollada por ILUNION Tecnología y Accesibilidad, se trata de la primera guía de estas características en España. El estudio ha desarrollado un trabajo de campo que ha seleccionado 24 destinos turísticos (tres por cada provincia andaluza), evaluando 144 recursos, seis por cada destino, diversificados en nueve categorías (hoteles, monumentos, museos, ocio, oficinas de turismo, playas, restaurantes, rutas naturales y rutas turísticas urbanas). Esta guía incluye recomendaciones y pautas para mejorar la accesibilidad en los destinos, y toda la información se encuentra alojada en la web y app que se han creado para el proyecto.

Anexo

Gráfico A1. Ventas (2013-2017). En millones de euros

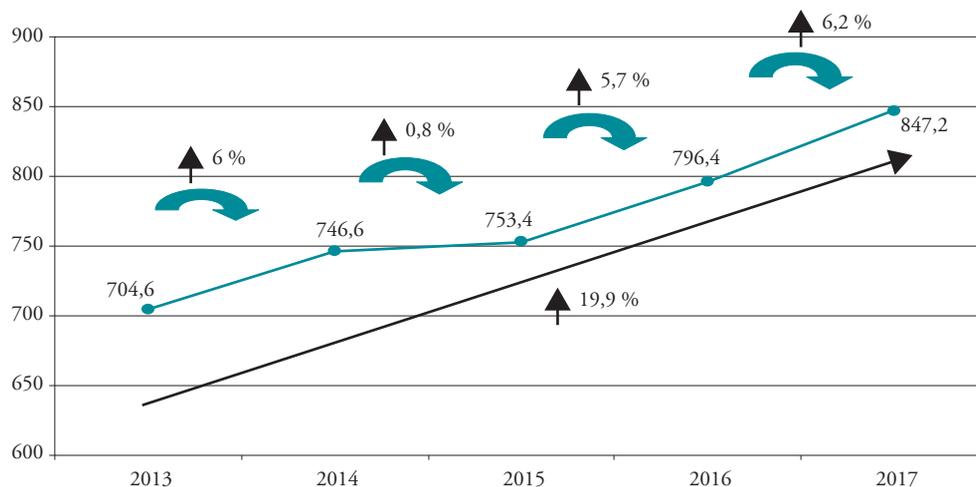


Gráfico A2. Ventas por compañía. En porcentaje

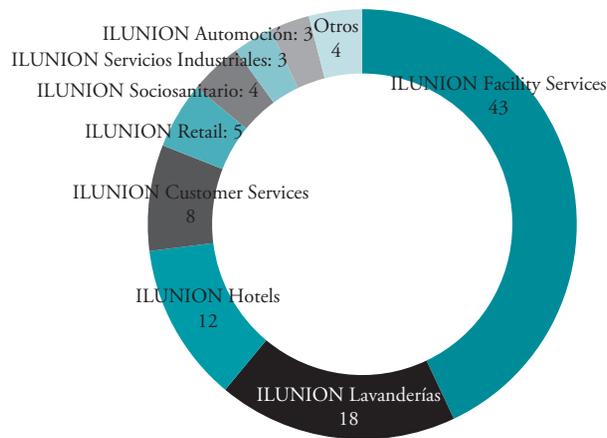


Gráfico A3. Resultado de explotación y resultado antes de impuestos (2013-2017).
En miles de euros

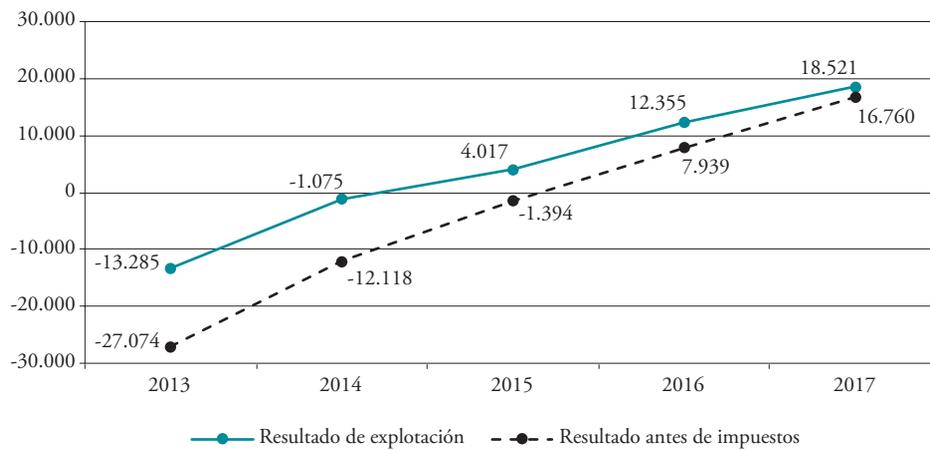


Gráfico A4. EBITDA incremental (2013-2017). En miles de euros

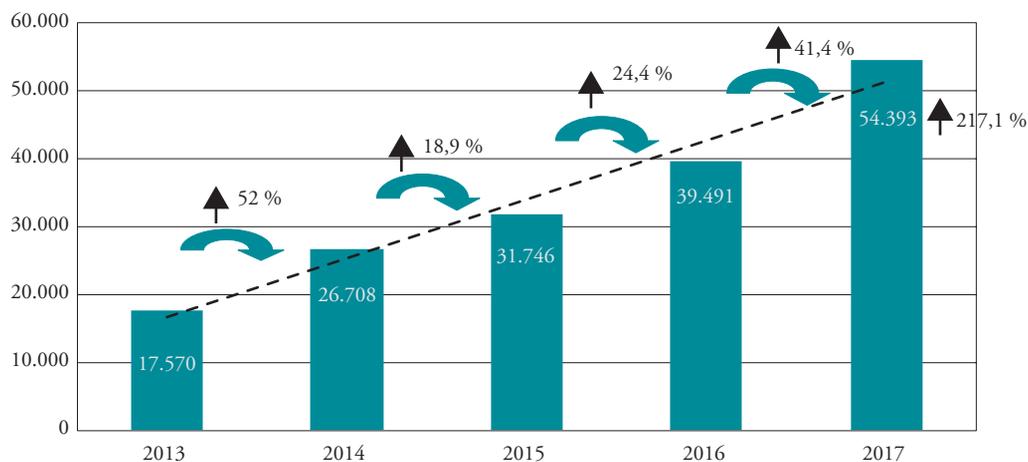


Figura A5. Evolución de la plantilla (2013-2017)

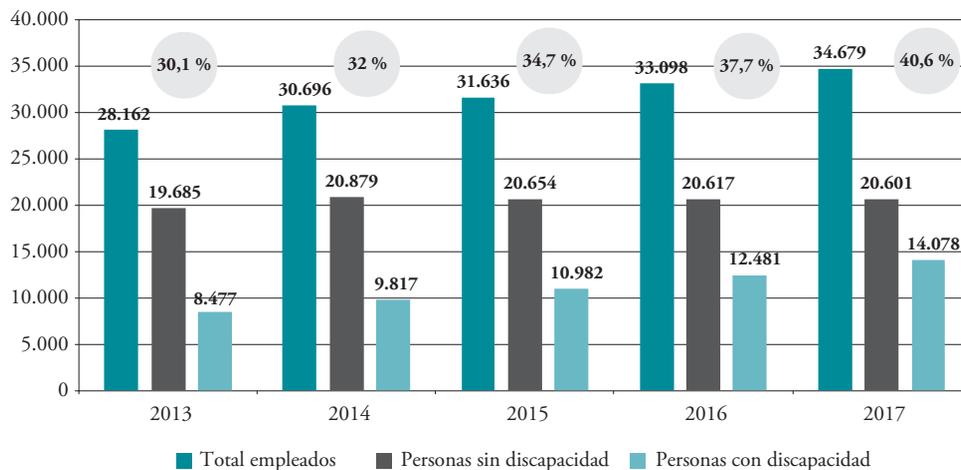


Figura A6. Datos de empleo (2017)

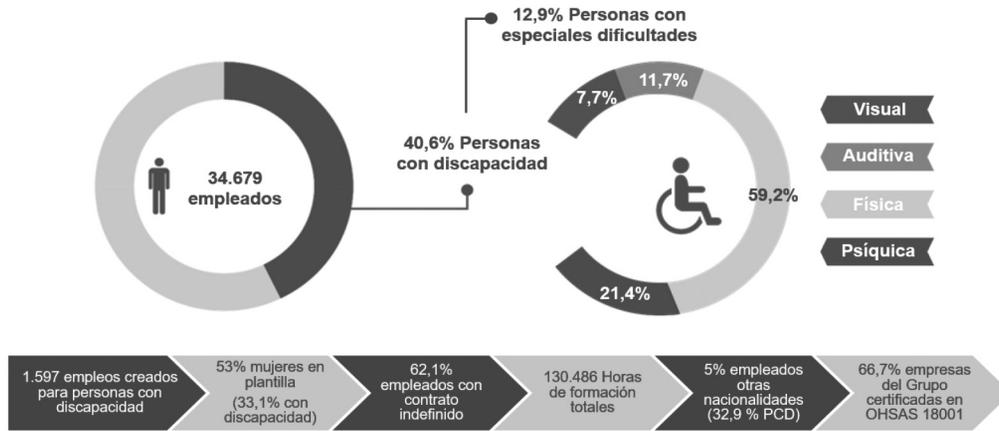


Tabla A1. Cuadro de indicadores de desempeño (2017)

ECONÓMICO - FINANCIERO	2017	2016	Variación
VENTAS (M€)	847,2	796,4	6,4%
EBITDA (M€)	54,4	39,5	37,7%
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (M€)	18,5	12,4	49,2%
VOLUMEN DE COMPRAS (M€)	297,5	314	-5,3%
NÚMERO DE PROVEEDORES	5.349	4.930	8,5%
% COMPRA LOCAL	95,0%	97,0%	-2,1%
PERSONAS	2017	2016	Variación
NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS	34.679	33.098	4,8%
% EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	40,6%	37,7%	7,7%
% EMPLEADOS CON ESPECIALES DIFICULTADES (1) (*)	12,9%	13,5%	-4,2%
EMPLEOS CREADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	1.597	1.499	6,5%
% MUJERES EN PLANTILLA (*)	53,0%	54,0%	-1,9%
% MUJERES CON DISCAPACIDAD (2) (*)	33,1%	30,4%	8,8%
% EMPLEADOS CON CONTRATO INDEFINIDO (*)	62,1%	62,1%	0,0%
NÚMERO DE CENTROS DE TRABAJO	479	479	0,0%
NÚMERO DE CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO	258	239	7,9%
HORAS DE FORMACIÓN TOTALES	130.486	124.749	4,6%
TASA DE ACCIDENTES (3)	8,51	9,27	-8,2%
TASA DE ABSENTISMO (4)	2.077,5	1.889,58	9,9%
% EMPRESAS DEL GRUPO CERTIFICADAS EN OSHAS 18001	66,7%	68,0%	-1,9%
MEDIOAMBIENTAL	2017	2016	Variación
% EMPRESAS DEL GRUPO CERTIFICADAS EN ISO 14001	80,8%	80,0%	1,0%
% EMPRESAS DEL GRUPO CERTIFICADAS EN ISO 9001	95,8%	94,0%	1,9%
CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA (CONSUMO INTERNO) kWh (5)	449.846.286	419.605.266	N/A
CONSUMO TOTAL DE AGUA (m ³) (5)	2.569.265	2.315.810	N/A
RESIDUOS GENERADOS (t) (5)	11.935,85	231.161	N/A
EMISIONES DE GEI - ILUNION HOTELS (Kg CO ₂ e /pernocta)	15,7	14,3	9,9%
EMISIONES DE GEI - ILUNION LAVANDERÍAS (Kg CO ₂ e/ tonelada ropa tratada)	483,1	483,2	-0,02%

(1) Indicador calculado sobre el total de empleados. Empleados con discapacidad psíquica - personas con parálisis cerebral, con enfermedad mental o discapacidad intelectual con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33%, y empleados con discapacidad física o sensorial con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 65%.

(2) Indicador calculado sobre el número de mujeres empleadas.

(3) Tasa de accidentes: (Número de accidentes/total de horas trabajadas) por 200.000.

(4) Tasa de absentismo: (Número total de días perdidos (por ausencia) / Total de horas trabajadas) por 200.000.

(5) Los indicadores medioambientales de 2017 no son comparables a los de 2016 ya que tienen un alcance diferente.

*El alcance de estos datos se refiere exclusivamente a Grupo ILUNION en España. No se incluyen las 28 personas que a finales de año trabajaban en Colombia, Portugal y Andorra, 16 de ellas personas con discapacidad.