

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

ILUNION HOTELS  
2025



**HOTELES CON TODOS INCLUIDOS**

# Índice

**01.****Carta del consejero delegado /  
directora general**

Página 4

**02.****ILUNION Hotels**

Página 6

**03.****Modelo de gestión  
excelente**

Página 38

**04.****Nuestra  
contribución a los  
ODS y la agenda  
2030**

Página 46

**05.****Liderazgo  
responsable**

Página 54

**06.****Compromiso social**

Página 72

**07.****Compromiso  
ambiental**

Página 102

**08.****Innovación con  
propósito**

Página 116

**09.****Sobre este informe**

Página 132

# 01.

Carta del consejero  
delegado y la  
directora general

A quienes nos acompañáis en este camino,

2025 ha sido un año para recordar.

El turismo mundial ha seguido creciendo en un entorno complejo, marcado por la incertidumbre geopolítica y la tensión en los mercados internacionales. España ha vuelto a batir récords históricos como destino. Pero el éxito del sector ya no puede medirse solo por el volumen de visitas, ni alcanzarse a cualquier precio. El turismo del futuro será humano y responsable, o sencillamente no será. En ese contexto, ILUNION Hotels ha crecido con solidez sin perder la esencia que nos hace únicos.

Contamos con un equipo de 2.000 personas, de las cuales más del 57 % tiene alguna discapacidad o se encuentra en situación de vulnerabilidad. Ellas son el motor y la realidad de nuestra compañía. A través de un modelo de gestión humanista, demostramos cada día que velar por el bienestar de las personas y ofrecer oportunidades reales es la base para construir una organización fuerte, competitiva y con un propósito compartido.

Nuestra determinación por ser excelentes en todo lo que hacemos nos ha llevado a alcanzar el mayor hito en la historia de nuestra organización. En octubre, nos convertimos en la primera compañía hotelera del mundo en obtener el EFQM Global Award, el galardón más prestigioso a nivel mundial en excelencia empresarial. Este reconocimiento se complementa con la consolidación de la figura del DEIB coach en nuestros 32 hoteles, una figura de acompañamiento activo que contribuye al desarrollo del talento de todas las personas y a la transformación social. Logros que, junto al sello EFQM +700 y la certificación ISO 56001 de Innovación, confirman que un modelo inclusivo puede liderar y competir al más alto nivel global.

Nuestros resultados económicos son la mejor prueba de que este modelo funciona. Hemos cerrado el año con un récord de facturación, 214,4 millones de euros, y un EBITDA del 24,2 %. Fieles a nuestra filosofía, reinvertimos el 10 % de la facturación en la mejora constante de nuestros espacios, la accesibilidad, la tecnología y el producto, asegurándonos de que nuestros entornos y procesos sean verdaderamente para todos y de que seguimos siendo una compañía referente en el sector.

Con el mismo espíritu de crecimiento responsable, este año hemos incorporado ILUNION Palmanova Mallorca, nuestro debut en la isla, y hemos firmado nuestro primer proyecto en Portugal, iniciando así la expansión internacional. Porque el reto ahora es llevar los valores que nos definen más allá de nuestras fronteras y demostrar que otra forma de hacer empresa, más humana, más inclusiva y sostenible, es posible.

De cara a los próximos años, continuaremos sumando nuevos destinos, convencidos de que nuestro modelo genera un impacto positivo real en las personas, en las comunidades y en el entorno.

Gracias a los equipos, a los clientes, a los aliados y a quienes lleváis años creyendo en este proyecto.

Sigamos inspirando al mundo.



José Ángel Preclados, consejero delegado de ILUNION Hotels  
Beatriz Miguel, directora general de ILUNION Hotels

# 02.

## ILUNION Hotels

Somos un modelo pionero y referente

---

La sostenibilidad como eje de la estrategia empresarial

---

Líneas estratégicas

---

Análisis de materialidad de ILUNION Hotels

---

Cómo nos organizamos

---

Mapa de nuestros hoteles

---

Grandes cifras 2025

---

Nuestros hoteles

---

Premios y reconocimientos

## Somos un modelo pionero y referente

ILUNION Hotels, es la compañía hotelera del grupo empresarial ILUNION, perteneciente al Grupo Social ONCE. En 2025 contamos con 32 hoteles repartidos por los principales destinos urbanos y vacacionales de la geografía española. Nacimos con el claro objetivo de que cualquier persona, con o sin discapacidad, pueda disfrutar de la experiencia diferenciadora que ofrecen nuestros hoteles.

Nuestro modelo de negocio es único, pionero y referente en accesibilidad universal, diversidad e inclusión social y laboral de personas con discapacidad dentro del sector turístico y con la firme creencia en la igualdad real de oportunidades. Somos la primera compañía hotelera con un **Certificado Global en Accesibilidad** Universal (UNE-170001-2) en todos nuestros establecimientos. En 2025 hemos obtenido el sello **EFQM +700** que reconoce nuestro modelo excelente de gestión, así como el **EFQM Global Award** que nos posiciona como compañía única en nuestro sector. También somos una compañía **B Corp**, lo que significa que además de obtener beneficios económicos, cumplimos con altos estándares de desempeño social y ambiental, transparencia pública y responsabilidad legal. Para formar parte de esta comunidad se nos exige legalmente tener en cuenta en la toma de decisiones a nuestras personas, clientes, proveedores, la comunidad y el medio ambiente.

ILUNION Hotels cuenta con un equipo humano único formado por 2.000 profesionales de los cuales más del 57 % tienen algún tipo de discapacidad o pertenecen a colectivos de difícil inclusión laboral, superando el 70 % de personas con discapacidad en el caso de nuestros 15 centros especiales de empleo, entre hoteles y centros de trabajo.

## La sostenibilidad como eje de la estrategia empresarial

Compartimos propósito y valores con ILUNION y también estrategia de sostenibilidad: **Sustainability Way**, el camino hacia la sostenibilidad, entendiendo que la sostenibilidad empieza por escuchar y, por eso, es tan importante generar espacios de diálogo entre los negocios de ILUNION, para amplificar la estrategia de sostenibilidad del grupo; pero a la vez, seguimos trabajando para ofrecer lo mejor cada día desde nuestro propio Plan Estratégico 2024-2027 que emana de nuestras políticas de gobierno. Entendemos la sostenibilidad como un **concepto integral y transversal** que abarca los criterios ambientales, sociales, éticos y de buen gobierno. Durante 2025 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. Además, a través de la escucha activa involucramos a todos nuestros grupos de interés, sobre los que ejercemos un impacto positivo y directo, 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 y centro de todo lo que hacemos, posibilitando que seamos la organización en la que nos hemos convertido.

El turismo representa el principal motor de la economía en nuestro país. Con nuestro modelo de negocio único y responsable, no sólo generamos riqueza, sino que 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, aunque hemos dado un paso más promoviendo una manera de gobernar la compañía desde el **humanismo** y la **ética**, para lo que hemos desarrollado nuestro **Código de Virtudes Cotidianas** como guía de comportamiento para todos los profesionales que la componen.

Además, los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** propuestos por la Asamblea General de Naciones Unidas, que abarcan una amplia gama de cuestiones de sostenibilidad, forman parte de nuestra estrategia y son la hoja de ruta que marca nuestras acciones para contribuir a la consecución de los grandes retos marcados en la Agenda 2030.

En ILUNION Hotels creemos en nuestro poder transformador. Somos una empresa comprometida y responsable y queremos que nuestras actividades generen un **impacto positivo** en la sociedad y en el entorno que nos rodea, inspirando a nuestros grupos de interés.

Con un propósito claro: CONSTRUIR UN MUNDO MEJOR CON TODOS INCLUIDOS, desde ILUNION Hotels lo queremos alcanzar estableciendo tres grandes objetivos:

01

**SER**

responsables y sostenibles, lo que 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.

02

**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.

03

**INSPIRAR**

un movimiento de cambio social positivo que haga de los hoteles de ILUNION Hotels agentes de transformación y escuela de valores de sus empleados y clientes.

Nuestro fin 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, manteniendo el talento y causando el menor impacto ambiental posible en el entorno.

## Líneas estratégicas

### Análisis de materialidad de ILUNION Hotels

En ILUNION Hotels vertebramos nuestra estrategia en torno a las tres grandes dimensiones de la sostenibilidad: ambiental, social y buen gobierno, pero teniendo en cuenta también la **sostenibilidad económica** de la compañía a largo plazo, imprescindible para conseguir nuestro propósito, y la **innovación** como palanca para la transformación sostenible.

Estas líneas incluyen los temas prioritarios que la compañía ha identificado mediante el análisis de los distintos factores, tendencias, necesidades y expectativas de los grupos de interés y mediante la priorización de los asuntos materiales dando lugar a nuestro **análisis de materialidad**.

La materialidad es un aspecto clave para la gestión de la compañía que consiste en el análisis y concreción de los que se consideran como temas relevantes para ILUNION Hotels y sus grupos de interés.

En 2026, hemos actualizado nuestro ejercicio de materialidad en base a los requerimientos de la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) y los European Sustainability Reporting Standards (ESRS), adaptándolo a la metodología del Grupo ILUNION.

Para su realización, hemos identificado los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) relevantes, y analizado los mismos desde la doble perspectiva:

**Materialidad de impacto:** evalúa cómo las actividades de ILUNION afectan al medio ambiente y a la sociedad, considerando la escala, alcance e irremediabilidad (y probabilidad en impactos potenciales).

**Materialidad financiera:** evalúa cómo los riesgos y oportunidades externos afectan el valor de la compañía, basándose en la probabilidad de ocurrencia y magnitud financiera.

De manera complementaria, se ha desarrollado una priorización externa a través de consulta a todos nuestros grupos de interés (personas, clientes, accionistas, sociedad y proveedores), realizando un total de 398 encuestas. Además, se han realizado nueve *focus group* con todos nuestros grupos de interés, con una participación total de 68 personas.

Los asuntos que han resultado más materiales constituyen la base para la definición del plan estratégico de ILUNION Hotels, así como para el contenido de este informe, y se presentan en la tabla de materialidad consolidada. Para su obtención, se han integrado de forma ponderada la perspectiva interna, que refleja la visión estratégica y financiera del negocio obtenida mediante sesiones de trabajo del equipo de Sostenibilidad y el Comité de Dirección de ILUNION Hotels; y la perspectiva externa, que incorpora las expectativas y percepciones de todos nuestros grupos de interés obtenidas a través de las consultas realizadas.

Ranking	Tema ILUNION	Descripción
1	<b>Oportunidades de inclusión laboral</b>	La generación de oportunidades de inclusión laboral vertebra la razón de ser corporativa de ILUNION.
2	<b>Oportunidades de inclusión laboral</b>	La existencia de proyectos y sistemas corporativos que ponen foco en la experiencia del empleado representa una oportunidad clave para aumentar el compromiso, mejorar la retención y atraer talento. Esta coherencia interna se traduce en una propuesta de valor más fuerte y homogénea para toda la organización. Además, impulsa la marca empleadora y refuerza la reputación del grupo como referente en inclusión y responsabilidad. La alineación estratégica y la eficiencia operativa son beneficios adicionales que consolidan su posición frente a los grupos de interés.
3	<b>Accesibilidad universal</b>	Evaluación continua de accesibilidad y usabilidad que asegura la adaptación a las necesidades de las personas con discapacidad.
4	<b>Transformación y excelencia</b>	ILUNION cuenta con un área de Transformación y Excelencia que tiene como objetivo detectar áreas concretas de mejora que tengan impacto directo en la experiencia de cliente.
5	<b>Personas con discapacidad</b>	Inclusión en la plantilla de personas con discapacidad, así como realización de las adaptaciones necesarias en las sedes corporativas para ello.
6	<b>Estabilidad en la cadena de valor</b>	Fortalecimiento de las relaciones a largo plazo con grupos de interés, generando estabilidad en la cadena de valor.
7	<b>Excelencia</b>	Promoción de la excelencia en la gestión empresarial adhiriéndose a las mejores prácticas de mercado.
8	<b>Proyecto #ILUNION-4HumanRights</b>	Lanzamiento del proyecto #ILUNION4HumanRights, compromiso público de cara a la protección de los Derechos Humanos en la cadena de valor.
9	<b>Formación en materia de canal ético y anticorrupción</b>	Formación de la plantilla de Ilunion en materia de código de canal ético, anticorrupción y prevención de fraude, conflicto de intereses, blanqueo de capitales, confidencialidad y seguridad de la información.

Ranking	Tema ILUNION	Descripción
10	<b>Eficiencia energética</b>	Reducción del consumo energético en las instalaciones, generando una mayor eficiencia energética.
11	<b>Innovación y digitalización</b>	Innovación en los procesos productivos, reflejada en la optimización de los recursos y la mejora en la trazabilidad, lo que contribuye a un sistema más sostenible.
12	<b>Oportunidades de inclusión laboral</b>	El contexto actual ofrece la posibilidad de consolidar un modelo de negocio que integre la inclusión de colectivos vulnerables como elemento central y diferencial. La diversidad de perspectivas enriquece los procesos y favorece la innovación inclusiva. A su vez, la evolución de la regulación y su creciente exigencia pueden ser aprovechadas para posicionarse como actor comprometido y ágil en el cumplimiento. Esta combinación refuerza la reputación del grupo, su competitividad y su capacidad de generar valor social en sectores con alta regulación.
13	<b>Accidentes leves</b>	Potenciar la cultura de "cero accidentes" mediante formación, tecnología y motivación. Reduce costes por siniestralidad y aumenta productividad (ROI hasta 4,8 €/€ invertido).
14	<b>Transformación y excelencia</b>	La apuesta por una experiencia del cliente coherente y diferenciadora, impulsada desde el ámbito corporativo, permite consolidar una ventaja competitiva sostenible. En un entorno en constante cambio, la proactividad y la apertura a nuevos modelos de relación aportan agilidad e innovación organizacional. Además, la escasa competencia en determinados nichos refuerza la posibilidad de liderazgo de mercado. Esta estrategia mejora la fidelización, posiciona al grupo como referente en trato personalizado y maximiza su capacidad de respuesta ante las expectativas de los usuarios.
15	<b>Transformación y excelencia</b>	Apostar por la digitalización e innovación en procesos, servicios y modelos de negocio refuerza la competitividad del grupo. Las alianzas tecnológicas permiten integrar soluciones ágiles, mejorar la eficiencia y generar nuevos productos con valor social añadido. Además, fortalece la capacidad de adaptación a entornos cambiantes.

Como conclusiones generales, el análisis de materialidad identifica como temas prioritarios aquellos que se sitúan en el centro del propósito de ILUNION Hotels y que concentran el mayor impacto actual y potencial en la creación de valor sostenible. Destacan, en primer lugar, las oportunidades de inclusión laboral y la experiencia de empleado, que se consolidan como el eje estratégico central y el principal diferenciador del modelo de negocio. Junto a este ámbito, adquieren carácter prioritario la accesibilidad universal, la transformación y la excelencia, y la inclusión y desarrollo de personas con discapacidad, por su contribución directa a una experiencia de cliente, a la eficiencia operativa y al fortalecimiento de la identidad corporativa basada en la inclusión real. De manera complementaria, la estabilidad en la cadena de valor, la excelencia en la gestión, el compromiso con los Derechos Humanos, la ética y la anticorrupción, la innovación, y la eficiencia energética conforman el núcleo de asuntos críticos que deben guiar la toma de decisiones estratégicas, asegurando la competitividad, la resiliencia y la generación de valor social en un entorno regulatorio y empresarial cada vez más exigente.

Nuestra gestión estratégica, como plan de acción de la Política de Sostenibilidad, se apoya en los tres pilares:

## Ambiental

- Prevenir, gestionar y reparar los principales impactos ambientales.
- Descarbonización de la compañía hasta ser "net zero" en 2040.
- Gestión responsable y eficiente del agua.
- Desarrollo de una estrategia de economía circular y gestión responsable de los residuos.
- *Nature Positive*: regeneración del capital natural.
- Edificación y reformas en base a criterios sostenibles.

## Social

- Poner a la persona en el centro de todo lo que hacemos: fundamentado en la dignidad humana, la ética, los derechos humanos, el bien común y la diversidad de las personas.
- Empleo basado en la inclusión y la diversidad desde la equidad.
- Promover la accesibilidad universal en todos nuestros establecimientos.
- Garantizar que nuestros hoteles protejan la salud, el bienestar y la seguridad de nuestros empleados y de nuestros clientes.
- Formación continua a nuestras personas.
- Desarrollo de una experiencia de cliente única y diferenciadora ligada a nuestro propósito.
- Compromiso con la sociedad, promoviendo las alianzas, la acción social y el voluntariado.
- Protección de Derechos Humanos en toda la cadena de valor.

## Buen gobierno

- Transparencia: rendición de cuentas.
- Fomentar la cultura ética y el liderazgo humanista.
- Monitorizar el sistema de Compliance transversal.
- Gestión de riesgos.
- Formalizar el modelo de relación con los grupos de interés basado en el diálogo y la comunicación continua.
- Gestión responsable de la cadena de suministro: homologación en base a criterios ESG, priorizando producto de proximidad, certificado y trazable.

## Cómo nos organizamos

### Consejo de Administración

El gobierno corporativo es el conjunto de normas, principios, prácticas y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos que gobiernan una compañía, y establece las relaciones entre ellos: 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.

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 cuatro sociedades mercantiles, cuyo capital social es propiedad en su totalidad de Grupo ILUNION, S.L.

En 2025, el Consejo de Administración estaba formado por nueve miembros: presidente, consejero delegado y siete vocales. La representación femenina alcanzó el 33,3% y la de personas con discapacidad, fue del 88,8%. En las restantes sociedades (ILUNION Turismo Responsable, S.L., ILUNION Hotelak Euskadi, S.L., e ILUNION Hotels Catalunya, S.A.), el gobierno se articula a través de dos administradores mancomunados: Grupo ILUNION, S.L. e ILUNION Hotels, S.A.

Alejandro Oñoro  
Presidente

José Ángel Preciados  
Consejero delegado

D. Manuel  
Andrés Ramos Vázquez

D. Jesús  
Hernández Galán

D.<sup>a</sup> Paola  
del Río Cebrián

D.<sup>a</sup> Patricia  
Sanz Cameo

D. Eugenio  
Prieto Morales

D. Ángel Luis  
Gómez Blázquez

D.<sup>a</sup> 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 estratégico, estableciendo para ello las líneas estratégicas que se desplegarán en las distintas áreas corporativas.

A finales de 2025 se modificó el Comité de Dirección de ILUNION Hotels, entrando en vigor el 1 de enero de 2026. Este nuevo comité queda conformado de la siguiente manera: presidente, consejero delegado, directora general y las diferentes direcciones de la compañía: personas, comercial, operaciones, estrategia económica y planificación financiera, marketing y comunicación, innovación, tecnología y transformación, 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.

### Alejandro Oñoro (1)

Presidente

### José Ángel Preciados (2)

Consejero delegado

### Beatriz Miguel (3)

Dirección General

### Elena Martín (4)

Dirección de Sostenibilidad y Excelencia

### Carlos Bello (5)

Dirección de Innovación, Tecnología y Transformación

### Teresa Zamora (6)

Dirección de Marketing y Comunicación

### Juan José Cestero (7)

Dirección de Personas

### Manuel Jiménez (8)

Dirección de Operaciones

### David López (9)

Dirección Comercial

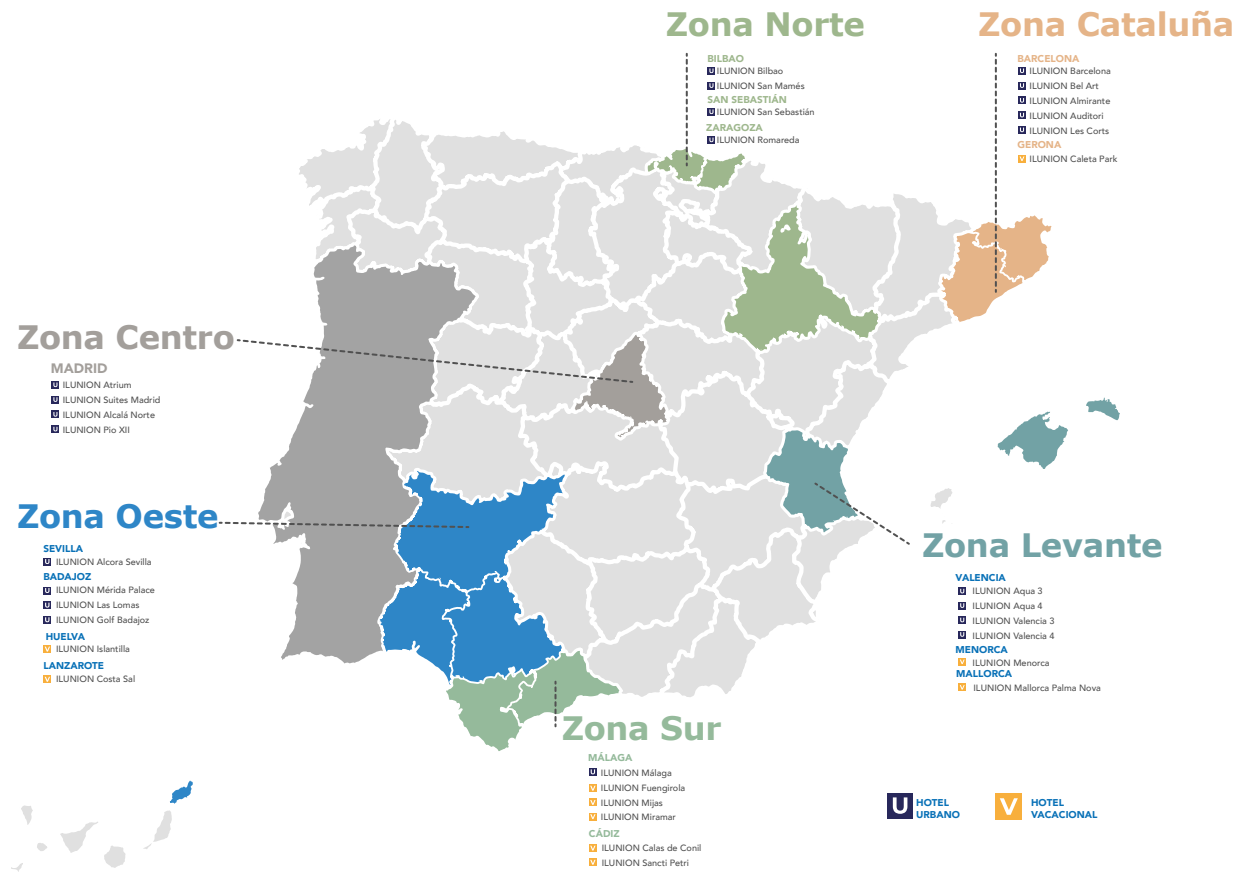
### Mercedes Ramos (10)

Dirección de Estrategia Económica y Planificación Financiera



Asimismo, existe un **Comité de Retribuciones** formado por el presidente, el consejero delegado, la directora general y el director de Personas que propone y aprueba las modificaciones salariales de la compañía y reporta al Comité de Retribuciones de ILUNION. Y el **Comité de Inversiones**, que está formado por el presidente, el consejero delegado, la directora general y la directora de Estrategia Económica y Planificación Financiera y cuya función es plantear y proponer la expansión de la compañía.

# Mapa de nuestros hoteles



En ILUNION Hotels contamos con **32 hoteles** repartidos en **15 destinos** de España.

## Grandes cifras 2025

Facturación:

**214,35 M€**

EBITDA:

**51,8 M€ / +24,2 %**

Inversiones:

**19 M€ / 10 % \***

\*(facturación del año anterior)

Nº de hoteles:

**32**

Plantilla (media):

**2.000**

Porcentaje Plantilla social:

**57,3 %**

Porcentaje de personas con discapacidad:

**36,3 %**

Nº habitaciones disponibles:

**1.788.546**

Nº clientes:

**2.862.160**

Porcentaje de ocupación:

**82,4 %**

Nº habitaciones ocupadas:

**1.474.204**

NPS Cliente:

**50,7**

# NUESTROS HOTELES

## Nuestros hoteles: Zona Norte

### ILUNION BILBAO

Vizcaya, País Vasco

★★★

Hotel situado en 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.

**Tipo:** Urbano

**Nº hab:** 176

**Tipo de hab:** Habitación

**Salones:** 8

**Parking propio**

**Gimnasio**

**Restaurante**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 2,9 kg CO<sub>2</sub>e

**Cons Energético por hab.:** 30,6 kWh

**Consumo Agua por hab.:** 208,5 l

**Tasa de reciclaje:** 61 %

**Certificación BREEAM en Uso:** P2: Muy bueno

**Intensidad Energética:** 491,0 MJ/m<sup>2</sup>

**Recarga coche eléctrico**

**Nº empleados (plantilla media):** 60

**% Plantilla con discapacidad:** 19 %

**% Plantilla colectivo vulnerable:** 62 %

**Nº diálogos:** 37

**Sellos y certificaciones locales:**

- Inscrito al Código Ético de Turismo de Euskadi.

- Certificado en UNE

178510:2023 Empresa

Turística Inteligente (ETI)

### ILUNION ROMAREDA

Zaragoza, Aragón

★★★★

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.

**Tipo:** Urbano

**Nº hab:** 168

**Tipo de hab:** Habitación

**Salones:** 2

**Parking público**

**Terraza exterior**

**Restaurante**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 5,1 CO<sub>2</sub>e

**Cons Energético por hab.:** 45,2 kWh

**Consumo Agua por hab.:** 306,04 l

**Tasa de reciclaje:** 72 %

**Certificación BREEAM en Uso:** P1: Muy bueno.

P2: Muy bueno

**Intensidad Energética:** 570,1 MJ/m<sup>2</sup>

**Nº empleados (plantilla media):** 29

**% Plantilla con discapacidad:** 33 %

**% Plantilla colectivo vulnerable:** 39 %

**Nº beneficiarios acción social:** 328

**Nº diálogos:** 26

**Nº alianzas:** 2

**Nº acciones sociales:** 4

## ILUNION SAN MAMÉS

Vizcaya, País Vasco

★★★★★

Hotel de nueva construcción 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.

**Tipo:** Urbano  
**N° hab:** 168  
**N° hab adaptadas:** 6  
**Tipo de hab:** Habitación  
**Salones:** 2

**Parking público**  
**Terraza exterior**  
**Restaurante**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 1,1 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por Hab.:** 20,7 kWh  
**Consumo Agua por Hab.:** 146,30 l  
**Tasa de reciclaje:** 40 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P1: Muy bueno.  
 P2: Muy bueno  
**Intensidad Energética:** 473,7 MJ/m<sup>2</sup>  
**Recarga coche eléctrico**

**CEE**  
**N° empleados (plantilla media):** 54  
**% Plantilla con discapacidad:** 75 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 51 %

**N° diálogos:** 39  
**N° alianzas:** 3

## ILUNION SAN SEBASTIÁN

Guipúzcoa, País Vasco

★★★★★

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

**Tipo:** Urbano  
**N° hab:** 90  
**Tipo de hab:** Habitación  
**Salones:** 2  
**Parking propio**

**Terraza exterior**  
**Restaurante**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 3,0 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 34,3 kWh  
**Consumo Agua por hab.:** 455,22 l  
**Tasa de reciclaje:** 78 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P2: Muy bueno  
**Intensidad Energética:** 562,6 MJ/m<sup>2</sup>  
**Recarga coche eléctrico**

**N° empleados (plantilla media):** 39  
**% Plantilla con discapacidad:** 5 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 63 %

**N° diálogos:** 12  
**Sellos y certificaciones locales:**

- Inscrito al Código Ético de Turismo de Euskadi.

## Nuestros hoteles: Zona Cataluña

### ILUNION ALMIRANTE

Barcelona, Cataluña

★★★★

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.

**Tipo:** Urbano

**N° hab:** 86

**Tipo de hab:** Habitación

**Salones:** 1

**Gimnasio**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 2,2 CO<sub>2</sub>e

**Cons Energético por hab.:** 24,6 kWh

**Consumo Agua por hab.:** 318,19 l

**Tasa de reciclaje:** 98 %

**Certificación BREEAM en Uso:** P2: Muy bueno

**Intensidad Energética:** 577,1 MJ/m<sup>2</sup>

**CEE**

**N° empleados (plantilla media):** 32

**% Plantilla con discapacidad:** 74 %

**% Plantilla colectivo vulnerable:** 39 %

**N° beneficiarios acción social:** 2

**N° diálogos:** 5

**N° acciones sociales:** 1

### ILUNION AUDITORI

Barcelona, Cataluña

★★★

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

**Tipo:** Urbano

**N° hab:** 108

**Tipo de hab:** Habitación

**Salones:** 3

**Parking propio**

**Gimnasio**

**Piscina**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 2,9 CO<sub>2</sub>e

**Cons Energético por hab.:** 36,0 kWh

**Consumo Agua por hab.:** 257,20 l

**Tasa de reciclaje:** 43 %

**Certificación BREEAM en Uso:** P1: Muy bueno

P2: Bueno

**Intensidad Energética MJ/m<sup>2</sup>:** 633,8

**Recarga coche eléctrico MJ/m<sup>2</sup>**

**CEE**

**N° empleados (plantilla media):** 36

**% Plantilla con discapacidad:** 75 %

**% Plantilla colectivo vulnerable:** 52 %

**N° beneficiarios acción social:** 241

**N° diálogos:** 32

**N° acciones sociales:** 2

## ILUNION BARCELONA

Barcelona, Cataluña

★★★★★

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 eventos.

**Tipo:** Urbano  
**N° hab:** 224  
**Tipo de hab:** Habitación  
**Salones:** 11

**Parking propio**  
**Gimnasio**  
**Restaurante**  
**Piscina**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A. 1+2):** 2,3 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 31,4 kWh  
**Consumo Agua por hab.:** 328,28 l  
**Tasa de reciclaje:** 42 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P1: Bueno.  
 P2: Muy bueno  
**Intensidad Energética:** 436,3 MJ/m<sup>2</sup>  
**Recarga coche eléctrico**

**CEE**  
**N° empleados (plantilla media):** 76  
**% Plantilla con discapacidad:** 82 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 49 %  
**N° beneficiarios acción social:** 2612

**N° diálogos:** 67  
**N° acciones sociales:** 8  
**Premios y reconocimientos:**  
 Best city break hotel en los Expert Choice Hotel Awards 2025

## ILUNION BEL ART

Barcelona, Cataluña

★★★★★

Hotel perfecto para combinar ocio y cultura en la ciudad. Inmejorable ubicación, cerca de la Sagrada Familia y edificios modernistas. Con un cuidado diseño *trendy*, ha sido reformado recientemente.

**Tipo:** Urbano  
**N° hab:** 94  
**Tipo de hab:** Habitación  
**Salones:** 2  
**Parking público**

**Gimnasio** (acuerdo con gimnasio a 150 m)  
**Servicio de alquiler de bicicletas**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 1,7 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 29,9 kWh  
**Consumo Agua por hab.:** 238,02 l  
**Tasa de reciclaje:** 45 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P2: Bueno  
**Intensidad Energética:** 592,1 MJ/m<sup>2</sup>  
**Recarga coche eléctrico**

**CEE**  
**N° empleados (plantilla media):** 34  
**% Plantilla con discapacidad:** 91 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 53 %  
**N° beneficiarios acción social:** 3

**N° diálogos:** 15  
**N° acciones sociales:** 2

## ILUNION CALETA PARK

Girona, Cataluña

★★★★★

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

**Tipo:** Urbano  
**N° hab:** 90  
**Tipo de hab:** Habitación  
**Salones:** 1  
**Parking propio**

**Terraza exterior**  
**Restaurante**  
**Piscina**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 2,6 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 29,6 kWh  
**Consumo Agua por hab.:** 393,37 l  
**Tasa de reciclaje:** 42 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P1: Correcto  
 P2: Bueno  
**Intensidad Energética MJ/m<sup>2</sup>:** 430,6 MJ/m<sup>2</sup>  
**Recarga coche eléctrico**

**N° empleados (plantilla media):** 23  
**% Plantilla con discapacidad:** 5 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 28 %

**N° diálogos:** 7

## ILUNION LES CORTS

Barcelona, Cataluña

★★★★★

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

**Tipo:** Urbano  
**N° hab:** 213  
**Tipo de hab:** Habitación  
**Salones:** 8  
**Parking propio**

**Gimnasio**  
**Spa/Wellness**  
**Restaurante**  
**Piscina**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 4,7 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 59,1 kWh  
**Consumo Agua por hab.:** 246,85 l  
**Tasa de reciclaje:** 52 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P2: Bueno  
**Intensidad Energética:** 655,5 MJ/m<sup>2</sup>  
**Recarga coche eléctrico**

**N° empleados (plantilla media):** 69  
**% Plantilla con discapacidad:** 13 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 59 %  
**N° beneficiarios acción social:** 2505

**N° diálogos:** 15  
**N° acciones sociales:** 2

## Nuestros hoteles: Zona Levante

### ILUNION AQUA 3

Valencia, Comunidad Valenciana

★★★★

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

**Tipo:** Urbano

**Restaurante**

**Nº hab:** 135

**Tipo de hab:** Habitación

**Salones:** 4

**Parking público**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 3,5 CO<sub>2</sub>e

**Cons Energético por hab.:** 35,1 kWh

**Consumo Agua por hab.:** 124,7 l

**Tasa de reciclaje:** 17 %

**Certificación BREEAM en Uso:** P2: Bueno

**Intensidad Energética:** 799,0 MJ/m<sup>2</sup>

**Recarga coche eléctrico**

**Nº empleados (plantilla media):** 11

**% Plantilla con discapacidad:** 19 %

**% Plantilla colectivo vulnerable:** 33 %

**Premios y reconocimientos:**

Medalla de la Gratitud de la Ciudad de València

### ILUNION AQUA 4

Valencia, Comunidad Valenciana

★★★★★

Hotel ubicado junto a un centro comercial, cuenta con acceso directo al mismo y al aparcamiento. Edificio de diseño contemporáneo que cuenta con increíbles vistas panorámicas de la Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia que se pueden ver desde su nuevo restaurante Umániko.

**Tipo:** Urbano

**Parking público**

**Nº hab:** 184

**Restaurante**

**Tipo de hab:** Habitación

**Salones:** 4



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 4,8 CO<sub>2</sub>e

**Cons Energético por hab.:** 46,8 kWh

**Consumo Agua por hab.:** 187,1 l

**Tasa de reciclaje:** 17 %

**Certificación BREEAM en Uso:** P2: Bueno

**Intensidad Energética:** 886,6 MJ/m<sup>2</sup>

**Recarga coche eléctrico**

**Nº empleados (plantilla media):** 56

**% Plantilla con discapacidad:** 3 %

**% Plantilla colectivo vulnerable:** 38 %

**Nº beneficiarios acción social:** 120

**Nº diálogos:** 40

**Nº acciones sociales:** 2

## ILUNION VALENCIA 3

Valencia, Comunidad Valenciana



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

**Tipo:** Urbano  
**N° hab:** 154  
**Tipo de hab:** Habitación  
**Parking propio**

**Terraza exterior**  
**Gimnasio**  
**Piscina**



A

S

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 1,0 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 21,4 kWh  
**Consumo Agua por hab.:** 380,55 l  
**Tasa de reciclaje:** 23 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P1: Correcto  
 P2: Bueno  
**Intensidad Energética:** 281,6 MJ/m<sup>2</sup>  
**Recarga coche eléctrico**

**CEE**  
**N° empleados (plantilla media):** 30  
**% Plantilla con discapacidad:** 72 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 48 %

## ILUNION VALENCIA 4

Valencia, Comunidad Valenciana



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

**Tipo:** Urbano  
**N° hab:** 151  
**Tipo de hab:** Habitación  
**Salones:** 3  
**Parking propio**

**Terraza exterior**  
**Gimnasio**  
**Restaurante**  
**Piscina**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab (A.1+2):** 0,9 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 30,4 kWh  
**Consumo Agua por h ab.:** 294,67 l  
**Tasa de reciclaje:** 23 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P1: Correcto  
 P2: Bueno  
**Intensidad Energética:** 405,1 MJ/m<sup>2</sup>  
**Recarga coche eléctrico**

**CEE**  
**N° empleados (plantilla media):** 55  
**% Plantilla con discapacidad:** 81 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 26 %  
**N° beneficiarios acción social:** 205  
**N° diálogos:** 20  
**N° acciones sociales:** 3

**Premios y reconocimientos:** Premio a la mejor práctica en sostenibilidad turística de la Capital Verde Europea en la categoría de Sostenibilidad Social

## Nuestros hoteles: Zona Este

### ILUNION MENORCA

Menorca, Islas Baleares

★★★★

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

**Tipo:** Vacacional

**N° hab:** 123

**Tipo de hab:** Apartamento

**Parking exterior**

**Terraza exterior**

**Restaurante**

**Piscina**

**Pista de pádel**

**Club infantil**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 1,7 CO<sub>2</sub>e

**Cons Energético por hab.:** 24,0 kWh

**Consumo Agua por hab.:** 658,59 l

**Tasa de reciclaje:** 41 %

**Certificación BREEAM en Uso:** P1: Correcto.

P2: Bueno

**Intensidad Energética:** 225,8 MJ/m<sup>2</sup>

**Recarga coche eléctrico**

**N° empleados (plantilla media):** 10

**% Plantilla con discapacidad:** 0 %

**% Plantilla colectivo vulnerable:** 12 %

**N° diálogos:** 13

### ILUNION PALMANOVA

Mallorca, Islas Baleares

★★★★★

Hotel situado en la Urbanización de Torrenova, punto geográfico perfecto situado en la costa sureste de la isla de Mallorca, a solo 25 minutos en coche de Palma y del aeropuerto. Ideal para familias. Entró a formar parte de ILUNION Hotels en el segundo semestre de 2025.

**Tipo:** Vacacional

**N° hab:** 256

**Tipo de hab:** Habitación

**Restaurante**

**Piscina**

**Terraza exterior**

**Club infantil**



A

S

**Emisiones GEI por hab. (A. 1+2):** 1,9 CO<sub>2</sub>e

**Cons Energético por hab.:** 38,5 kWh

**Consumo Agua por hab.:** 497,85 l

**Tasa de reciclaje:** 11 %

**Certificación BREEAM en Uso:** P1: Muy bueno

**Recarga coche eléctrico**

**N° empleados (plantilla media):** 41

**% Plantilla con discapacidad:** 0 %

**% Plantilla colectivo vulnerable:** 0 %

## Nuestros hoteles: Zona Sur

### ILUNION CALAS DE CONIL

Cádiz, Andalucía

★★★★

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

**Tipo:** Vacacional  
**Nº hab:** 295  
**Tipo de hab:** Habitación  
**Salones:** 4  
**Parking propio**

**Terraza exterior**  
**Gimnasio**  
**Restaurante:** 2  
**Piscina**  
**Piscina climatizada**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 2,8 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 36,1 kWh  
**Consumo Agua por hab.:** 675,63 l  
**Tasa de reciclaje:** 15 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P2: Bueno  
**Intensidad Energética:** 276,9 MJ/m<sup>2</sup>  
**Recarga coche eléctrico**

**Nº empleados (plantilla media):** 73  
**% Plantilla con discapacidad:** 20 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 8 %

**Nº diálogos:** 51

### ILUNION FUENGIROLA

Málaga, Andalucía

★★★★

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.

**Tipo:** Vacacional  
**Nº hab:** 180  
**Tipo de hab:** Habitación  
**Salones:** 4  
**Parking público**

**Terraza exterior**  
**Restaurante**  
**Piscina**  
**Club infantil**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 3,0 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 36,4 kWh  
**Consumo Agua por hab.:** 377,60 l  
**Tasa de reciclaje:** 51 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P2: Bueno  
**Intensidad Energética:** 387,5 MJ/m<sup>2</sup>  
**Recarga coche eléctrico**

**CEE**  
**Nº empleados (plantilla media):** 70  
**% Plantilla con discapacidad:** 73 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 42 %  
**Nº beneficiarios acción social:** 224

**Nº diálogos:** 72  
**Nº alianzas:** 1  
**Nº acciones sociales:** 9

## ILUNION HACIENDA DE MIJAS

Málaga, Andalucía

★★★★

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.

**Tipo:** Vacacional  
**N° hab:** 151  
**Tipo de hab:** Habitación  
**Salones:** 6

**Parking público**  
**Terraza exterior**  
**Gimnasio**  
**Spa/wellness**  
**Restaurante**

**Piscina**  
**Pista de tenis**  
**Miniclub**



A

S

G

**Emissiones GEI por hab. (A.1+2):** 4,2 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 42,5 kWh  
**Consumo Agua por hab.:** 534,31 l  
**Tasa de reciclaje:** 63 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P2: Bueno  
**Intensidad Energética:** 685,1 MJ/m<sup>2</sup>

**CEE**  
**N° empleados (plantilla media):** 67  
**% Plantilla con discapacidad:** 74 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 28 %  
**N° beneficiarios acción social:** 16

**N° diálogos:** 55  
**N° acciones sociales:** 2

## ILUNION MÁLAGA

Málaga, Andalucía

★★★★

Hotel de 4 estrellas de categoría superior, con espacios 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.

**Tipo:** Urbano  
**N° hab:** 180  
**Tipo de hab:** Habitación  
**Salones:** 9  
**Parking propio**

**Terraza exterior**  
**Gimnasio**  
**Spa/wellness**  
**Restaurante**  
**Piscina**



A

S

G

**Emissiones GEI por hab. (A.1+2):** 3,5 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 48,5 kWh  
**Consumo Agua por hab.:** 278,70 l  
**Tasa de reciclaje:** 38 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P1: Muy bueno.  
P2: Muy bueno  
**Intensidad Energética:** 467,1 MJ/m<sup>2</sup>  
**Recarga coche eléctrico**

**N° empleados (plantilla media):** 79  
**% Plantilla con discapacidad:** 22 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 50 %  
**N° beneficiarios acción social:** 832

**N° diálogos:** 50  
**N° acciones sociales:** 5

**ILUNION MIRAMAR**

Málaga, Andalucía

★★★★

Aparthotel ubicado en la Costa del Sol, a 10 minutos a pie de la playa. Ofrece una gran variedad de servicios para disfrutar en familia. Es la mejor opción para unas inolvidables vacaciones.

**Tipo:** Vacacional  
**N° hab:** 229  
**Tipo de hab:** Apartamento  
**Salones:** 1

**Parking propio**  
**Terraza exterior**  
**Gimnasio**  
**Spa/wellness**  
**Restaurante**

**Piscina**  
**Pistas de pádel**  
**Club infantil**  
**Minigolf**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 3,0 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 42,2 kWh  
**Consumo Agua por hab.:** 632,74 l  
**Tasa de reciclaje:** 25 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P2: Muy bueno  
**Intensidad Energética MJ/m<sup>2</sup>:** 535,4

**N° empleados (plantilla media):** 76  
**% Plantilla con discapacidad:** 3 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 32 %  
**N° beneficiarios acción social:** 3761

**N° diálogos:** 72  
**N° acciones sociales:** 18

**ILUNION SANCTI PETRI**

Cádiz, Andalucía

★★★★

Complejo de apartamentos y villas, ideal para unas vacaciones en familia o en pareja. Cuenta con amplia gama de servicios. Ubicado cerca de la playa de la Barrosa.

**Tipo:** Vacacional  
**N° hab:** 272  
**Tipo de hab:** Apartamento  
**Salones:** 2  
**Parking propio**

**Terraza exterior**  
**Gimnasio**  
**Restaurante:** 2  
**Piscina**  
**Pista de pádel**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 3,3 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 35,4 kWh  
**Consumo Agua por hab.:** 698,68 l  
**Tasa de reciclaje:** 15 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P2: Bueno  
**Intensidad Energética:** 235,9 MJ/m<sup>2</sup>  
**Recarga coche eléctrico**

**N° empleados (plantilla media):** 96  
**% Plantilla con discapacidad:** 13 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 15 %

**N° diálogos:** 46

## Nuestros hoteles: Zona Oeste

### ILUNION ALCORA

Sevilla, Andalucía

★★★★★

Hotel recién reformado. Está 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.

**Tipo:** Urbano

**N° hab:** 401

**Tipo de hab:** Habitación

**Salones:** 16

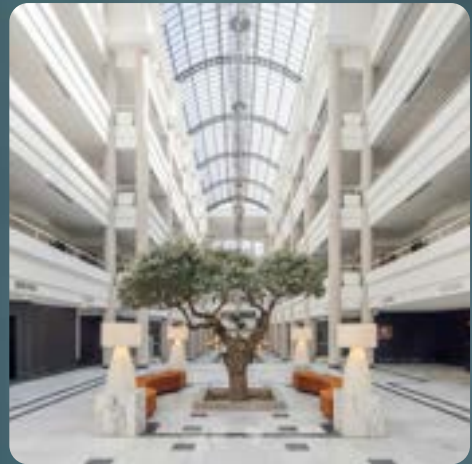
**Parking propio**

**Terraza exterior**

**Gimnasio**

**Restaurante**

**Piscina**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 1,0 CO<sub>2</sub>e

**Cons Energético por hab.:** 26,9 kWh

**Consumo Agua por hab.:** 414,18 l

**Tasa de reciclaje:** 20 %

**Certificación BREEAM en Uso:** P1: Bueno

P2: Muy bueno

**Intensidad Energética:** 287,9 MJ/m<sup>2</sup>

**Recarga coche eléctrico**

**N° empleados (plantilla media):** 145

**% Plantilla con discapacidad:** 21 %

**% Plantilla colectivo vulnerable:** 27 %

**N° beneficiarios acción social:** 1

**N° diálogos:** 58

**N° acciones sociales:** 1

### ILUNION COSTA SAL

Lanzarote, Islas Canarias

★★★★★

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.

**Tipo:** Vacacional

**N° hab:** 162

**Tipo de hab:**

Apartamentos, villas y bungalows

**Gimnasio**

**Spa/wellness**

**Restaurante**

**Piscina**

**Pistas de tenis y pádel**

**Parque infantil**

**Supermercado**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 0,2 CO<sub>2</sub>e

**Cons Energético por hab.:** 31,1 kWh

**Consumo Agua por hab.:** 580,88 l

**Tasa de reciclaje:** 4 %

**Certificación BREEAM en Uso:** P1: Correcto

P2: Muy bueno

**Intensidad Energética:** 641,2 MJ/m<sup>2</sup>

**N° empleados (plantilla media):** 98

**% Plantilla con discapacidad:** 9 %

**% Plantilla colectivo vulnerable:** 49 %

**N° beneficiarios acción social:** 53

**N° diálogos:** 19

**N° acciones sociales:** 3

**Premios y reconocimientos:**

- Premio de Calidad de JET2holidays

- TUI Quality Award

## ILUNION GOLF BADAJOZ

Badajoz, Extremadura

★★★★

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

**Tipo:** Urbano  
**Nº hab:** 120  
**Tipo de hab:** Habitación  
**Salones:** 2  
**Parking propio**

**Terraza exterior**  
**Restaurante**  
**Piscina**  
**Campo de golf**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 3,0 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 35,9  
**Consumo Agua por hab.:** 624,21  
**Tasa de reciclaje:** 43 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P1: Bueno  
 P2: Muy bueno  
**Intensidad Energética:** 440,8 MJ/m<sup>2</sup>  
**Recarga coche eléctrico:** 4

**Nº empleados (plantilla media):** 42  
**% Plantilla con discapacidad:** 10 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 22 %  
**Nº beneficiarios acción social:** 315

**Nº diálogos:** 22  
**Nº acciones sociales:** 7

## ILUNION ISLANTILLA

Huelva, Andalucía

★★★★

Resort reformado en primera línea de playa para disfrutar de unos días de descanso, rodeado de plena naturaleza en la Costa de la Luz.

**Tipo:** Vacacional  
**Nº hab:** 344  
**Tipo de hab:** Habitación  
**Salones:** 4  
**Parking propio**

**Terraza exterior**  
**Gimnasio**  
**Spa/wellness**  
**Restaurante:** 2  
**Piscina**  
**Islantilla park**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 3,5 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 31,6 kWh  
**Consumo Agua por hab.:** 443,45 l  
**Tasa de reciclaje:** 25 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P1: Bueno.  
 P2: Muy bueno  
**Intensidad Energética:** 193,1 MJ/m<sup>2</sup>  
**Recarga coche eléctrico**

**Nº empleados (plantilla media):** 80  
**% Plantilla con discapacidad:** 8 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 9 %  
**Nº beneficiarios acción social:** 140

**Nº diálogos:** 40  
**Nº acciones sociales:** 1

## ILUNION LAS LOMAS

Badajoz, Extremadura

★★★★★

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

**Tipo:** Urbano  
**Nº hab:** 126  
**Tipo de hab:** Habitación  
**Salones:** 7  
**Parking público**

**Terraza exterior**  
**Restaurante**  
**Piscina**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 5,1 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 43,0 kWh  
**Consumo Agua por hab.:** 415,58 l  
**Tasa de reciclaje:** 18 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P1: Correcto  
 P2: Muy bueno  
**Intensidad Energética:** 472,3 MJ/m<sup>2</sup>

**Nº empleados (plantilla media):** 58  
**% Plantilla con discapacidad:** 3 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 22 %

**Nº diálogos:** 54  
**Nº de alianzas:** 2

## ILUNION MÉRIDA PALACE

Badajoz, Extremadura

★★★★★

Espléndido hotel situado en un elegante edificio histórico con todo tipo de lujos. Se encuentra ubicado a escasos metros de los lugares más emblemáticos de Mérida y del Teatro Romano, Patrimonio de la Humanidad.

**Tipo:** Urbano  
**Nº hab:** 76  
**Tipo de hab:** Habitación  
**Salones:** 9

**Terraza exterior**  
**Gimnasio**  
**Spa/wellness**  
**Restaurante**  
**Piscina**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 4,4 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 47,5 kWh  
**Consumo Agua por hab.:** 547,97 l  
**Tasa de reciclaje:** 41 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P1: Bueno  
 P2: Muy bueno  
**Intensidad Energética:** 477,8 MJ/m<sup>2</sup>

**Nº empleados (plantilla media):** 47  
**% Plantilla con discapacidad:** 17 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 18 %

**Nº diálogos:** 49  
**Nº de alianzas:** 1

## Nuestros hoteles: Zona Centro

### ILUNION ALCALÁ NORTE

Madrid, Comunidad de Madrid

★★★★

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

**Tipo:** Urbano

**Nº hab:** 212

**Tipo de hab:** Habitación

**Salones:** 6

**Parking público**

**Terraza exterior**

**Gimnasio**

**Restaurante**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 4,5 CO<sub>2</sub>e

**Cons Energético por hab.:** 46,2 kWh

**Consumo Agua por hab.:** 258,15 l

**Tasa de reciclaje:** 61 %

**Certificación BREEAM en Uso:** P2: Muy bueno

**Intensidad Energética:** 782,4 MJ/m<sup>2</sup>

**Nº empleados (plantilla media):** 69

**% Plantilla con discapacidad:** 11 %

**% Plantilla colectivo vulnerable:** 48 %

**Nº beneficiarios acción social:** 462

**Nº diálogos:** 79

**Nº de alianzas:** 5

**Nº acciones sociales:** 7

**Sellos y certificaciones locales:** Sello Madrid

Excelente

### ILUNION ATRIUM

Madrid, Comunidad de Madrid

★★★★

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.

**Tipo:** Urbano

**Nº hab:** 195

**Tipo de hab:** Habitación

**Salones:** 6

**Parking propio**

**Terraza exterior**

**Gimnasio**

**Restaurante**

**Piscina**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 5,6 CO<sub>2</sub>e

**Cons Energético por hab.:** 53,7 kWh

**Consumo Agua por hab.:** 309,62 l

**Tasa de reciclaje:** 73 %

**Certificación BREEAM en Uso:** P1: Muy bueno

P2: Muy bueno

**Intensidad Energética:** 441,1 MJ/m<sup>2</sup>

**Recarga coche eléctrico**

**CEE**

**Nº empleados (plantilla media):** 82

**% Plantilla con discapacidad:** 75 %

**% Plantilla colectivo vulnerable:** 21 %

**Nº beneficiarios acción social:** 5

**Nº diálogos:** 52

**Nº acciones sociales:** 1

**Sellos y certificaciones locales:** Sello Madrid

Excelente

## ILUNION PÍO XII

Madrid, Comunidad de Madrid

★★★★★

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

**Tipo:** Urbano  
**N° hab:** 214  
**Tipo de hab:** Habitación  
**Salones:** 7  
**Parking propio**

**Terraza exterior**  
**Gimnasio**  
**Restaurante**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 5,7 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 51,9 kWh  
**Consumo Agua por hab.:** 287,38 l  
**Tasa de reciclaje:** 66 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P2: Muy bueno  
**Intensidad Energética:** 713,8 MJ/m<sup>2</sup>

**CEE**  
**N° empleados (plantilla media):** 75  
**% Plantilla con discapacidad:** 75 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 15 %

**N° diálogos:** 14  
**Premios y reconocimientos:**  
 - Premio de Calidad de JET2holidays  
 - TUI Quality Award

## ILUNION SUITES MADRID

Madrid, Comunidad de Madrid

★★★★★

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

**Tipo:** Urbano  
**N° hab:** 152  
**Tipo de hab:** Habitación  
**Salones:** 10  
**Parking público**

**Restaurante**



A

S

G

**Emisiones GEI por hab. (A.1+2):** 2,3 CO<sub>2</sub>e  
**Cons Energético por hab.:** 35,6 kWh  
**Consumo Agua por hab.:** 263,77 l  
**Tasa de reciclaje:** 58 %  
**Certificación BREEAM en Uso:** P2: Muy bueno  
**Intensidad Energética:** 314,3 MJ/m<sup>2</sup>

**CEE**  
**N° empleados (plantilla media):** 62  
**% Plantilla con discapacidad:** 76 %  
**% Plantilla colectivo vulnerable:** 19 %  
**N° beneficiarios acción social:** 2

**N° diálogos:** 17  
**N° acciones sociales:** 1  
**Sellos y certificaciones locales:** Sello Madrid Excelente

## Premios y reconocimientos

En nuestra apuesta por lograr un posicionamiento y como palanca hacia la excelencia, los premios y reconocimientos por nuestro trabajo son una gran oportunidad para sumar visibilidad y reputación, y añadir valor a nuestra marca.

A lo largo de 2025 nuestras acciones han sido reconocidas por distintas entidades:

### Enero

- **Nexotur**  
Medalla del Centenario del Turismo Español
- **SEGESTUR**  
Los 150 + influyentes Ganado por José Ángel Preciados
- **SEGESTUR**  
Los 150 + influyentes Ganado por Beatriz Miguel
- **Madrid Excelente**  
Máximo reconocimiento a ILUNION Hotels por "ejemplificar logros excepcionales y generar impacto positivo en la sociedad"
- **RRHH Digital**  
Premio de Compensación Laboral – Diversidad e Inclusión

### Febrero

- **CXM Stars**  
Top CX Professionals
- **M&I**  
Best Discovery: Marca que más ha impactado
- **Ayuntamiento de Valencia**  
Medalla de la Gratitud a ILUNION Aqua

### Marzo

- **Global Innovation Summit 2025, GDI Awards**  
Innovadores Distinguidos
- **Global Innovation Summit 2025, GDI Awards**  
Innovación Distinguida en el Sector Privado
- **Fundación VISIT Valencia**  
Premio Sostenibilidad a ILUNION Valencia
- **Travelling for Happiness**  
Gastronomía sostenible; Impacto Social
- **RRHH Digital**  
Profesionales más influyentes y número uno en hoteles Ganado por Juan José Cestero Rico

## Mayo

- **Big Innovation Awards**  
Estrategia más innovadora
- **Asociación Española de directores de Recursos Humanos**  
Diversidad Equidad e Inclusión

## Agosto

- **Directivos Capital Humano, DCH**  
Salario emocional
- **Great Hotels of the World**  
Social Sustainability in Hospitality

## Septiembre

- **M&I Forum**  
Outstanding Sales Professional
- **TUI Group**  
TUI Quality Award a ILUNION Costa Sal
- **JET2holidays**  
Excelencia a ILUNION Costa Sal
- **Acción contra el hambre**  
Por la trayectoria y colaboración

## Octubre

- **Congreso Networking inclusivo**  
Inclusión y accesibilidad
- **Premio mundial de excelencia**  
EFQM Global Award 2025
- **Marcas que Enamoran**  
Turismo & Restauración: Umániko
- **Atlético de Madrid, el Ayuntamiento de la capital y la UEFA**  
Gestión

## Noviembre

- **Best Travel**  
Reconocimiento especial del comité organizador como marca ganadora del premio a la Excelencia en Marketing
- **Proyecto Escuela Regenerativa**  
Reconocimiento como embajada tras el éxito del primer programa piloto celebrado en ILUNION Romareda
- **Lastminute.com "Expert Choice"**  
Categoría "Best City Break Hotel 2025" a ILUNION Barcelona
- **Premio Nacional de Turismo**  
Categoría: Innovación

## Diciembre

- **Corporate Wellebing Awards**  
3er Premio en la categoría Top Wellbeing Business Plan.
- **New Champions Awards 2025, otorgada por la New Champions Community del World Economic Forum**  
Mención de Honor, categoría Excellence in Innovation for Inclusive and Sustainable Growth
- **Premios Forbes a la Innovación by Kyndril**  
Categoría de Talento y Cultura Innovadora
- **Smart Travel News Awards 2025**  
Premio a la innovación hotelera: Gestión Hotelera.
- **Smart Travel News Awards 2025**  
Premio a la trayectoria en innovación hotelera: José Ángel Preciados.
- **Hosteltur**  
Premio HOSTELTUR a la Personalidad Turística 2025 para José Ángel Preciados

# 03.

## Nuestro modelo único de negocio

Inspiramos el turismo que queremos  
conseguir

---

Modelo de gestión excelente de  
ILUNION Hotels

“Construir un mundo mejor con todos incluidos”, 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, accesible y comprometido.

Ofrecemos una **propuesta de valor** sostenible económicamente y respetuosa con la sociedad, las personas y su entorno, y queremos ser fuente de inspiración para todos los que tengan relación con nosotros. Esta propuesta de ILUNION Hotels se concreta en una serie de acciones de transformación de la experiencia del cliente que pivotan sobre cinco grandes ejes como son: la cultura, las herramientas, los procesos, las métricas y el gobierno.

Las demandas del viajero se están transformando y debemos adaptar los productos y los destinos turísticos a sus nuevas necesidades. Se reclama un **turismo más inteligente y digital**, pero a la vez, un modelo que permita preservar mejor el medioambiente y las comunidades locales, es decir un modelo de **turismo sostenible**.

Es importante señalar que esta transformación tiene un denominador común que es la **innovación** que junto con la tecnología desempeñan un papel fundamental en la **sostenibilidad** del sector turístico: desde la monitorización de los consumos en los hoteles para conseguir un consumo eficiente de los recursos, la automatización y el control energético, o la gestión inteligente de los residuos, hasta la promoción de la movilidad sostenible adaptando la tecnología para las aplicaciones de transporte compartido o la gestión de rutas para optimizar los viajes y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

Pero, además, para ILUNION Hotels, la **ética** y la **responsabilidad** son la base sobre la que se desarrolla su modelo de negocio. 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 nuestra estrategia y nuestras operaciones. Nuestro equipo humano, el valor más importante de la compañía, 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.

## Inspiramos el turismo que queremos conseguir

El turismo representa un pilar fundamental de la economía global y de nuestro país, siendo una de las fuentes principales de empleo y motor de las economías locales, así como fuente de riqueza para el país.

El sector turístico se enfrenta en la actualidad a un escenario de transformación profunda, impulsado por retos globales como el cambio climático, la desigualdad social, la digitalización acelerada y la creciente exigencia de los grupos de interés. En este contexto, el turismo ya no puede concebirse únicamente como una actividad económica orientada al crecimiento, sino como un **motor de desarrollo sostenible**, capaz de generar valor social, ambiental y económico de forma equilibrada y a largo plazo. En este sentido, la adopción de un modelo de gestión basado en la excelencia, tomando como referencia el **modelo EFQM** con el que ILUNION Hotels lleva años trabajando, se posiciona como una herramienta clave para garantizar la competitividad, la resiliencia y la legitimidad del turismo del futuro.

Este modelo nos sirve como **marco integral de gestión** que nos ayuda a alcanzar el propósito, definir nuestra estrategia sostenible, innovar de forma sistemática y lograr resultados sobresalientes para todos los grupos de interés. En el ámbito turístico, caracterizado por el impacto directo en las personas y el entorno, el enfoque EFQM encaja de manera natural con los principios del turismo responsable y sostenible.

Este concepto de turismo consiste en ofrecer una experiencia distintiva y genuina a los clientes, preservando al mismo tiempo el legado cultural y natural de los destinos y promoviendo la economía de estos lugares. Apostamos por una experiencia única que permita la combinación de un viaje con la aportación a la comunidad y al entorno del lugar elegido.

Queremos promover un turismo con propósito, que sea responsable, inclusivo y contribuya a la regeneración social y ambiental, recuperando los vínculos entre el sector turístico y la ciudadanía local, con la participación de todos. Y, por tanto, que el mensaje llegue a nuestros grupos de interés: desde nuestras personas a nuestros clientes, pasando por los proveedores, los inversores y reguladores, y la comunidad, así como todos nuestros aliados.

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. 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".

## Modelo de gestión excelente de ILUNION Hotels

En 2025 nos hemos convertido en la primera cadena hotelera del mundo en obtener el **EFQM Global Award**, el máximo galardón internacional a la excelencia empresarial.

Solo 14 organizaciones de todo el mundo han optado al reconocimiento en el año 2025, considerado el proceso más riguroso en gestión empresarial a nivel global. Según la European Foundation for Quality Management, los Premios Globales “son hoy más populares, inclusivos y exigentes que nunca”, y las entidades reconocidas “representan lo que significa liderar con claridad, escuchar con atención y avanzar con propósito”, consolidándose como el máximo referente internacional en excelencia y mejora continua.

Hemos alcanzado este logro tras una evolución sostenida en nuestro proceso de mejora continua. En apenas cinco años hemos evolucionado desde un nivel de excelencia EFQM 500+ en 2020, hasta el EFQM 700+ en 2025, tras superar el nivel intermedio de 600+ en 2023.

Este proceso ha sido posible gracias a la consolidación de nuestro modelo único de gestión, alineado con los principios de la excelencia, la innovación y la sostenibilidad, y sustentado en una cultura basada en el modelo EFQM. En nuestro camino hacia la excelencia, el modelo EFQM ha sido nuestro referente. Nos ha permitido aprender y mejorar hasta llegar a exigentes niveles en nuestras formas de operar y en nuestros resultados en todos los grupos de interés.

Asimismo, fruto de este camino y del proceso de evaluación vinculado a la candidatura para el EFQM Global Award, en 2025 hemos alcanzado el prestigioso sello EFQM 7 Diamonds, obtenido tras una profunda evaluación realizada por un equipo internacional de expertos EFQM.

Este sello ha sido convalidado en España a través del Club de Excelencia en Gestión (EFQM 700), formando parte de un reducido número de empresas en alcanzar este nivel de excelencia en nuestro país.

Estos reconocimientos nos ayudan a acercarnos cada vez más a nuestra visión de ser un modelo único e inspirador para todas las empresas del sector y nuestros grupos de interés que quieren construir un mundo mejor. Y, sobre todo, refuerzan nuestro compromiso de seguir aprendiendo y evolucionando, demostrando que un modelo empresarial basado en el propósito, la excelencia y los valores no solo es posible, sino que es capaz de funcionar y competir con plena solvencia.

## Proceso de evaluación

---

En su informe de evaluación, los expertos de EFQM destacan la coherencia del modelo de ILUNION Hotels y su capacidad para integrar propósito y resultados. El documento subraya también la solidez del plan estratégico —alineado con los ODS—, una experiencia de cliente centrada en inclusión y sostenibilidad, la innovación con propósito social y un liderazgo ético que inspira confianza, compromiso y mejora continua.

También se ha señalado el propósito de la compañía como uno de las grandes claves de su transformación: *“No es solo un llamamiento a la gestión responsable, sino una visión que reinterpreta la tradicional promesa hotelera de ‘todo incluido’ en un modelo donde todas las personas están realmente incluidas”*.

Como conclusión, se destaca que la compañía combina inclusión, sostenibilidad e innovación como ejes de su modelo de turismo responsable y palancas de mejora continua en eficiencia, experiencia del cliente e impacto social.

Fiel a estos principios, ILUNION Hotels se ha consolidado como líder en inclusión social en el sector hotelero, como la compañía con mejor desempeño en los estándares de impacto social y ambiental en la certificación B Corp, es la única en el mundo con todos sus hoteles certificados en Accesibilidad Universal (UNE 170001-2) y en contar con el sello BREEAM en todos sus establecimientos.

## Propósito

**CONSTRUIR UN MUNDO MEJOR CON TODOS INCLUIDOS**

Es el punto de partida de nuestro planteamiento estratégico ya que tiene que llevarnos a hacerlo realidad y a ejecutar el mismo. Soñamos con un futuro mejor para todas las personas, por eso somos "Hoteles con todos incluidos". Somos un proyecto único en el mundo que basa su modelo de negocio en la inclusión de personas con discapacidad y de colectivos vulnerables, y en la búsqueda de un mundo que no deje a nadie atrás.

## Visión

**SER UN MODELO ÚNICO E INSPIRADOR PARA TODAS LAS EMPRESAS DEL SECTOR Y NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS QUE QUIERAN CONSTRUIR UN MUNDO MEJOR**

Nuestra visión 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.

Queremos inspirar un movimiento de cambio que contribuya a hacer un mundo más inclusivo, más sostenible y humano. Además, hacemos que nuestros hoteles sean lugares de personas conscientes que impulsen la transformación de nuestras comunidades, nuestra sociedad y nuestro entorno.

## 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 organización. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional:

**TRANSPARENCIA, SOLIDARIDAD, CONFIDENCIALIDAD, EQUIDAD, COMPROMISO, INTEGRIDAD, HUMILDAD, RESPETO, INNOVACIÓN, RESPONSABILIDAD, SOSTENIBILIDAD.**

De todos ellos, consideramos clave tanto por nuestra actividad y modelo de negocio como por el 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 nuestra 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 este Código Ético de conducta. La seriedad, el rigor profesional y el cumplimiento de las normas son bases fundamentales en nuestro trabajo.

En línea con los valores de GSO, desde ILUNION Hotels hemos seguido avanzando en nuestra identidad y desde principios de 2025 nos regimos además por nuestro propio **Catálogo de Virtudes Cotidianas**, basado en las virtudes cardinales que rigen como guía para el desarrollo de nuestras actividades y tomando las virtudes como la puesta en práctica de estos valores. Además, en 2024 nos adherimos al Decálogo de Buenas Prácticas en Liderazgo Humanista, un desafío para aquellas empresas con un propósito ético compartido de promover una Cultura Humanista del cuidado, la confianza y el compromiso; organizaciones que, sin renunciar a maximizar su rendimiento, productividad y competitividad, ponen por delante el bien de las personas y el servicio a la sociedad.

# 04.

## Nuestra contribución a los ODS y la agenda 2030

## Nuestra contribución a los ODS y la agenda 2030

---

### Indicadores

El compromiso con los ODS exige que todos los países, empresas y la sociedad en general actúen para promover la prosperidad mientras se cuida del planeta. Entre todos, debemos eliminar la pobreza a la vez que colaboramos en estrategias para fomentar el crecimiento económico, atender las necesidades sociales, enfrentar el cambio climático y asegurar la sostenibilidad ambiental.

Estos objetivos persiguen la igualdad entre las personas, salvaguardar el planeta y asegurar la prosperidad como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Un nuevo contrato social global que “no deje a nadie atrás”.

Por eso, todos estamos llamados a contribuir de forma conjunta para intentar resolver las desigualdades existentes, luchar contra el cambio climático y lograr alcanzar un mayor impacto positivo en el mundo.

En ILUNION Hotels conocemos el marco de los ODS y entendemos cómo desde nuestra actividad de negocio contribuimos a su cumplimiento.

A continuación, presentamos nuestra aportación directa a los siguientes ODS:



**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 Bienestar: Implementación de una cultura cuyo eje estratégico se sitúa en el cuidado de la salud de las personas, a través de una alimentación equilibrada o con mejoras ergonómicas que favorecen su desempeño laboral.
- Proyecto DEIB Coach: Contribución a la mejora de la calidad de vida integral de las personas bajo los principios de diversidad, ética y derechos humanos.
- PAE (Programa de Ayuda al Empleado): iniciativa de apoyo psicológico gratuito, confidencial y disponible 24/7 para los trabajadores y familiares de primer grado.



**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: la autonomía, la autogestión y el liderazgo. Velamos por la protección de los derechos humanos en nuestra cadena de valor.

- Despliegue de la Política de Derechos Humanos y desarrollo del proceso de debida diligencia para identificar los impactos en todas nuestras actividades.
- Pertenece a la comunidad B Corp cumpliendo con los estándares de desempeño social y ambiental, transparencia pública y responsabilidad legal.
- Innovación ligada a la productividad económica entendida como capacidad de generar mayor valor con un uso más eficiente de los recursos.



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

- Plan de gestión de personas "Our Way" basado en los principios de equidad y diversidad, y centrado en el empleado.
- Modelo de negocio único: oportunidad de empleo para personas con discapacidad o provenientes de colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión.
- Inicio y desarrollo del Programa de Voluntariado que se desplegará en 2026 en todos los territorios.



**Ciudades y Comunidades resilientes y 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.

- Accesibilidad para todos: nuestro compromiso con la accesibilidad se demuestra con la certificación UNE170001 en nuestros hoteles.
- Innovación como motor de transformación para impulsar la competitividad, sostenibilidad y crecimiento.
- Obtención del primer certificado de Empresa Turística Inteligente (ETI) en uno de nuestros hoteles, que marca la evolución hacia una gestión más eficiente, sostenible y conectada.



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

- Despliegue de la Política de Compras Responsable y Sostenible de ILUNION que incluye criterios ASG en la homologación de los proveedores.
- Elaboración de un anexo a la política que amplía los criterios de sostenibilidad en cuanto a productos, procesos y proveedores.
- Apuesta por producto de proximidad y de temporada.
- Política de Reducción de Desperdicio Alimentario: Alianza con Too Good To Go para salvar alimentos y evitar toneladas de CO<sub>2</sub>.
- Aumento del número de proveedores "km cero".



**Acción por el clima:** apostamos por la prevención, la gestión y reparación de todos los impactos negativos de nuestra actividad empresarial.

- Estrategia ambiental enfocada en la descarbonización, consumo responsable de agua, gestión de residuos y 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 concienciación de nuestras personas.

- Participación en el Grupo de Trabajo de Turismo sostenible de Pacto Mundial.
- Ética y liderazgo humanista: gestión del gobierno de la compañía desde el humanismo a través de la formación a los directivos y mandos intermedios para ejercer un liderazgo humanista con la ética como principio rector.



**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.
- Apostamos por aumentar el número de aliados y estrechar la relación con ellos colaborando en distintas acciones.

Otros ODS en los que contribuimos son:



**Poner fin a la pobreza y al hambre:** colaboramos con organizaciones y entidades que trabajan para acabar con la pobreza y el hambre en España y en el resto del mundo.

- Realizamos donaciones económicas puntuales: Acción contra el Hambre, campaña "Restaurantes Solidarios".
- Donaciones de alimentos en colaboración con Club Rotary y su proyecto de menús solidarios en Barcelona.
- Entrega del stock sobrante de perecederos de los hoteles de temporada a distintas organizaciones.



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

- Nuestro modelo de gestión de personas "Our Way" se basa en la igualdad de oportunidades desde la equidad y la unicidad.
- Damos continuidad a nuestros Planes de Igualdad.



**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.

- Cálculo de la huella hídrica de la compañía verificada conforme a la norma Water Footprint Network.
- Implementación del plan de acción para promover una gestión eficiente del agua en todos nuestros establecimientos.



**Energía asequible y no contaminante:** nos alineamos 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.

- Despliegue del Plan de Descarbonización en su primera fase con objetivo de reducción a 2027 del 20% en las emisiones de alcance 1, 2 y 3.
- Continuamos con la compra de electricidad con garantía de origen (GdO) para todas las instalaciones de la compañía.



**Vida y ecosistemas terrestres:** 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.

- Análisis de impactos y dependencias del entorno natural donde operamos.

## Indicadores

### A: 6, 7, 13, 15



100 %	Hoteles certificados con el sello BREEAM
100 %	Hoteles con Q Sostenible (renovación)
3,13	kg CO <sub>2</sub> por hab. ocupada (emisiones alcance 1 + 2)
0,39	Consumo de agua por hab. ocupada (m <sup>3</sup> )
100 %	Electricidad con garantía de origen
35 %	Tasa de reciclaje

### S: 1, 2, 3, 5, 8, 10, 11



Top Employers	Certificado
74	Nacionalidades
90,5 %	Empleo estable
56,7 %	Mujeres en plantilla
57,3 %	Plantilla social
970.000 €	Inversión en medidas sociales
156.348 €	Inversión en acciones para la comunidad
7.829	Beneficiarios de acción social
8,25	Índice de satisfacción del cliente
481.107	Número de clientes de programa "Únicos"

### G: 12, 16, 17



EFQM 700 + EFQM Global Award	Sello de Excelencia en la gestión
B Corp	Pertenencia a la Comunidad B
0	Alertas y denuncias recibidas en el canal ético
10.530 €	Importe pagado en multas
47	Alianzas vigentes
16	Alianzas nuevas en 2025
9,2/10	Satisfacción de nuestros proveedores
74,7/100	NPS Proveedores

# 05.

## Liderazgo responsable y humanista

Código de conducta

---

Política de Sostenibilidad

---

Centro de conocimiento ÁGORA

---

Diálogo con los grupos de interés

---

Compliance

---

Riesgos

---

Compras responsables

---

Derechos Humanos

ILUNION Hotels ha adoptado un **modelo de gestión basado en la excelencia**, por eso desde el año 2020 hemos ido evolucionando el modelo con el referente EFQM hasta ser reconocidos en 2025 con el sello EFQM 700 y el premio EFQM Global Award. A su vez, nuestra razón de ser se basa en abordar un reto social demostrando que otro modelo de negocio es viable al priorizar la resolución de este desafío por encima del margen de beneficio. Asimismo, apostamos por un **modelo de gestión humanista** como concepto clave y diferencial. Esta forma de gestionar implica poner a la persona en el centro de todas las decisiones empresariales, reconociendo su dignidad y unicidad.

## HITOS 2025

Desarrollo de la Política de Sostenibilidad y el Catálogo de Virtudes Cotidianas.

Obtención del reconocimiento EFQM 700 y del EFQM Global Award.

Elaboración de la Política de Gestión de Riesgos y actualización del mapa de la compañía.

## OBJETIVOS 2026

Evolucionar nuestro modelo de gestión hacia estándares más exigentes.

Despliegue del plan formativo para reforzar la cultura corporativa.

Despliegue del Plan de Compras Responsables.

Gobierno de la IA

INDICADORES	2023	2024	2025
Número de quejas recibidas (buzón de denuncias)	0	0	0
Porcentaje de litigios vs facturación	0,36	0,15	0,15
Importe de las sanciones (€)	18.688	10.535	36.627
Empleados formados en ética	50	290	473

En el ámbito de la excelencia y el buen gobierno, seguimos trabajando en la consolidación de nuestro sistema de gestión siguiendo como referencia el modelo de excelencia EFQM. Esto nos permite posicionar a la compañía como modelo de negocio ejemplar, habiendo obtenido el reconocimiento **EFQM +700** a la excelencia en la gestión en 2025 y el premio **EFQM Global Award**, lo que significa un gran impulso a la madurez de nuestro modelo, a la vez que seguimos apostando por la obtención de otros certificados que siguen afianzando nuestro objetivo en esta línea.

En 2025, continuamos con la formación en **liderazgo ético y humanista** para conseguir un desempeño sobresaliente, así como para lograr nuestro propósito basado en los valores que conforman nuestra cultura corporativa y llegar a ser una compañía gestionada desde el humanismo. En línea con esta formación, hemos publicado nuestro **Código de Virtudes Cotidianas**, que conforma nuestro código de conducta. Además, seguimos desarrollando e implantando el **Sistema de Compliance** transversal que, en coordinación con el área legal del grupo, protege a organización de toda clase de riesgos de incumplimiento, sean normativos o éticos. Durante este año hemos desarrollado una nueva Política de **Gestión de Riesgos**, actualizado el mapa de riesgos de la compañía y revisado nuestro **Plan de Continuidad**.

Durante 2025 se ha desarrollado la **Política de Sostenibilidad**, y se han desplegado diversas políticas en este ámbito, con las que garantizamos el equilibrio entre el crecimiento económico de la compañía, a la vez que nos preocupamos por el cuidado del medio ambiente y el bienestar social. Asimismo, 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, alianzas e iniciativas de acción social.

Hemos evolucionado en el proyecto de **Compras Responsables**, adquiriendo más responsabilidad en cuanto al alta y homologación de proveedores en base a criterios ESG reflejando nuestro compromiso con la gestión responsable de la cadena de suministro. Continuamos con este proceso para la evaluación de proveedores desde una perspectiva de sostenibilidad, lo que nos permite tener el control de los proveedores para ajustarlos a nuestras necesidades y poder desarrollar nuestra estrategia de compras responsables y sostenibles. Asimismo, hemos iniciado el proyecto de experiencia de proveedor que desarrollaremos en 2026.

## Código de conducta

---

En 2023 se firmó 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. Este código define el conjunto de principios, creencias y reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional. A su vez, existe un **Buzón de Denuncias** en materia de ética que se gestiona a través de un buzón de correo electrónico al que todos los trabajadores de la compañía pueden remitir consultas, propuestas de mejora y denuncias de comportamientos contrarios al Código Ético y de Conducta. La gestión de este buzón en materia de ética corresponde al Grupo de Trabajo de Ética, dependiente del Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE.

En relación con la gestión empresarial de la compañía, desde ILUNION Hotels seguimos avanzando, promoviendo una manera de gobernar la compañía desde el **humanismo**. Abogamos por concienciar progresivamente sobre la necesidad de humanizar el mundo empresarial y dedicar mayor atención a la persona. Pero, para conseguirlo, necesitamos dar un paso más: la empresa debe ser clave en la generación de una sociedad más humana.

## Liderazgo Humanista

---

El **liderazgo humanista** es una herramienta eficaz para liderar el verdadero progreso que, más allá de los avances tecnológicos, ha de tener como objetivos la justicia, la igualdad y el respeto a la dignidad de las personas en todos los lugares del mundo. Este modelo de liderazgo promueve el cultivo de las mejores cualidades humanas y ayuda a conducir a los profesionales a la plenitud de sus capacidades, a la excelencia y a la felicidad; y no se limita a dirigir, sino que escucha, inspira, guía y transforma, apostando por la diversidad y la inclusión, base de nuestro modelo de negocio.

El liderazgo humanista concibe la compañía como un proyecto centrado en las personas, donde la dignidad, el bienestar y el desarrollo integral constituyen pilares estratégicos. Frente a una visión exclusivamente economicista, este modelo promueve un propósito compartido, relaciones basadas en la confianza y la escucha activa, y una gestión sostenible que reconoce el trabajo como una vía de autorrealización y generación de valor social.

En ILUNION Hotels hemos apostado por este modelo de gestión para lo que se empezó por la formación a la alta dirección y mandos intermedios. A través de un proceso de reflexión de estos grupos de trabajo sobre las virtudes cardinales, esenciales para las relaciones humanas y el orden social, se han recogido aquellas que se han considerado que deben guiar el comportamiento ético y la buena disposición de todas las personas que conforman la compañía, es decir, las virtudes cotidianas, lo que ha dado lugar a nuestro propio **Código de Virtudes Cotidianas** en 2025.

## Código de Virtudes Cotidianas



Este documento, publicado en nuestra web, se ha elaborado con el objetivo determinar las virtudes, entendidas como la puesta en práctica de los valores, que deben guiar el comportamiento y la actuación de cada uno de los empleados y directivos de la compañía.

Las virtudes cotidianas, derivadas de los valores más fundamentales, son el sistema operativo moral de la compañía y las que marcan la conducta de todos los profesionales en el desempeño de sus actividades.



**Alegría:** Capacidad de vivir el día a día con optimismo. Consecuencia de guiarse por el propósito personal u organizacional.



**Bondad:** Capacidad de hacer el bien a los demás.



**Empatía:** Capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona.



**Generosidad:** Capacidad de compartir o dar algo a los demás sin esperar o recibir nada a cambio.



**Gratitud:** Capacidad de valorar el bien que aportan los demás y las cosas que hay en nuestra vida.



**Honestidad:** Capacidad de actuar conforme a lo que se piensa y se siente, sin que existan incoherencias.



**Humildad:** Capacidad de conocerse tal y como somos y actuar acorde a este conocimiento.



**Lealtad:** Capacidad de mantener una actitud de apoyo y responsabilidad constante con las personas de nuestro entorno.



**Resiliencia:** Capacidad de adaptarse al cambio, resistiendo y afrontando las situaciones difíciles que puedan presentarse, sin doblegarse.



**Respeto:** Capacidad de tratar a los demás como nos gustaría que nos trataran a nosotros.

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

Asimismo, en 2024 ILUNION Hotels se adhirió al **Decálogo de Buenas Prácticas en Liderazgo Humanista** que el IECO (Instituto para la Ética en la Comunicación y las Organizaciones) presentó en 2022. Este decálogo es complementario a las virtudes cotidianas seleccionadas. Es una relación de compromisos no negociables para hacer de las organizaciones lugares más humanos. Prácticas que velan por la infinita dignidad de las personas y su pleno desarrollo humano, con un propósito ético que busca contribuir al bien común, respetando el planeta y obteniendo además los mejores resultados económicos.

## Política de Sostenibilidad



A finales de 2025 se aprobó la Política de Sostenibilidad de ILUNION Hotels. Este documento constituye el pilar fundamental sobre el que se articula la estrategia corporativa de la compañía, orientando la toma de decisiones, la definición de prioridades estratégicas y la gestión del negocio a largo plazo. Se trata de un marco estratégico de referencia que traduce el propósito y los valores en compromisos, objetivos y líneas de actuación concretas en todas las áreas de la organización.

Esta política sienta las bases de nuestro modelo de negocio responsable, inclusivo y competitivo, alineado con el propósito de ILUNION, y con los valores del Grupo Social ONCE, integrando de forma transversal la sostenibilidad ambiental, social, económica y de buen gobierno en la estrategia empresarial. Además, establece las directrices que permiten a la compañía anticipar riesgos, aprovechar oportunidades y generar valor compartido, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas —especialmente los ODS 8, 10 y 12— y con los principales marcos de referencia en sostenibilidad, ética y buen gobierno. Asimismo, la política actúa como eje vertebrador de nuestro sistema de gestión y de los reconocimientos estratégicos de la compañía, como el modelo de excelencia EFQM, la certificación B Corp o el cumplimiento de los requisitos de la CSRD, reforzando una visión integrada de la sostenibilidad como ventaja competitiva.

Plantea una serie de compromisos en las tres dimensiones de la sostenibilidad que no solo guían la planificación estratégica, sino que se despliegan en planes, programas y objetivos operativos, garantizando que la sostenibilidad forme parte del día a día de la organización y de todas las decisiones relevantes del negocio.

## Centro de conocimiento ÁGORA

En 2025 se ha desarrollado una plataforma interna de gestión de la información denominada Ágora. Se trata de una iniciativa estratégica que busca consolidar un repositorio digital estructurado con procesos, políticas e información clave de la compañía. Su propósito es facilitar la gestión del conocimiento interno, mejorar la eficiencia organizativa y fomentar la innovación.

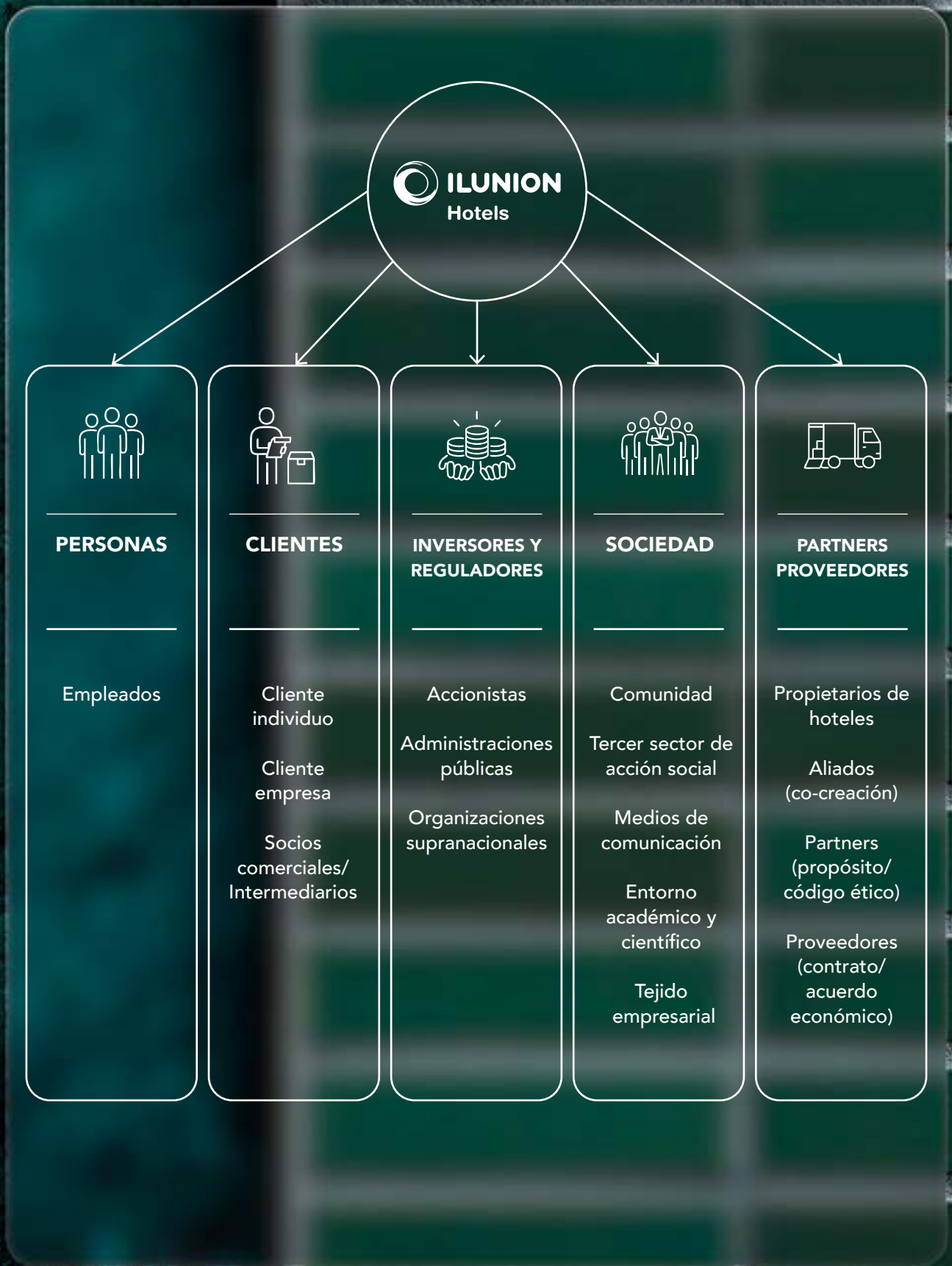


## Diálogo con los grupos de interés

INDICADORES	2023	2024	2025
Nº de diálogos con los grupos de interés	1.030	1.253	1.395
Participantes	31.133	80.579	52.195

Para ILUNION Hotels, la relación y 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.

Definimos grupo de interés como *“una persona, grupo o entidad que tiene un interés directo o indirecto en la organización, sus actividades y 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 implementarla.

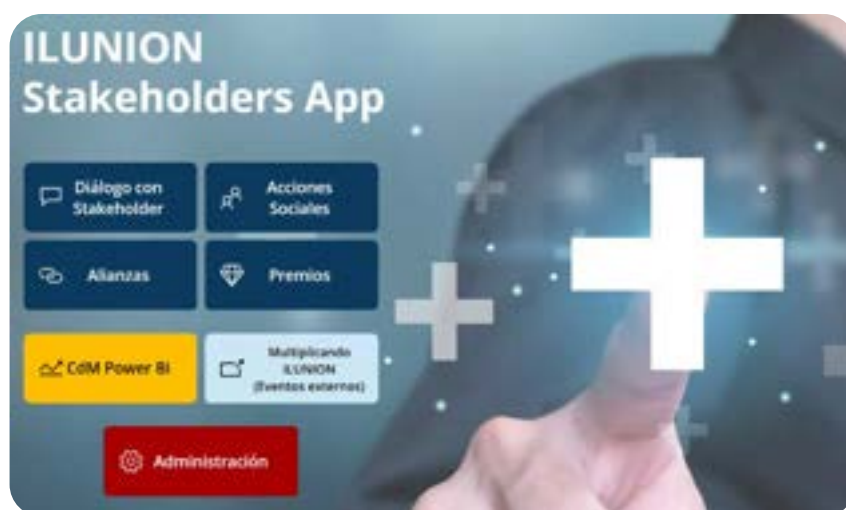


Este procedimiento define tres mecanismos esenciales que conforman el modelo de relación con los grupos de interés de ILUNION Hotels: el análisis de materialidad, el diálogo sistemático, y el modelo de escucha continua y descentralizada.

- **Análisis de Materialidad:** se realiza cada dos años y sigue las pautas recomendadas por la normativa europea respecto a la priorización de los temas. Cuenta con la involucración de los grupos de interés en el proceso a través de la recogida de su percepción mediante:
  - Encuestas, donde valoran cuantitativa y cualitativamente los temas materiales, identifican sus necesidades y expectativas a futuro, y su percepción con respecto a ILUNION Hotels en el ámbito de la sostenibilidad.
  - Focus Group por grupo de interés, para descubrir, contrastar y/o valorar los temas relevantes, así como necesidades, expectativas y percepciones.
- **Diálogo sistemático:** se recoge la percepción de los distintos grupos de interés de la organización a través de las áreas encargadas de la relación directa con cada uno de ellos. Normalmente son encuestas o consultas anuales o bienales o bien consultas continuas que permiten resultados agregados anuales. Ejemplos:
  - Personas: Evaluación de Liderazgo 360°, encuesta de clima laboral, encuesta de experiencia de empleado, encuesta de compromiso, encuesta de calidad empleadora, jornadas anuales, asamblea semanal para todos los empleados, Family Day, Talent Day, etc.
  - Clientes: Encuestas a clientes individuales (in-stay, mid-stay, post-stay, NPS, etc.), índice de reputación online, encuesta de satisfacción de clientes empresa, canales de quejas y sugerencias, etc.
  - Partners y proveedores: encuesta de satisfacción de aliados, encuesta a proveedores.
  - Sociedad: Estudio de marca, encuestas de satisfacción de los Community Days y jornadas y eventos realizados, etc.
  - Multistakeholder: Summit de ILUNION Hotels.
- **Modelo de escucha continua y descentralizada:** este tipo de escucha es la que ocurre en la interrelación de cada uno de los hoteles con sus clientes, proveedores, sociedad, etc. y el resto de los grupos de interés de los territorios y comunidades en las que tenemos presencia. Ejemplos:
  - Entrevistas, reuniones y encuentros, mesas de diálogo, etc.

Los diálogos con nuestros grupos de interés han aumentado un 11,5 %, pasando de los 1.253 en 2024 a los 1.395 en 2025. En cuanto al número de participantes, se ha ajustado en 2025 debido a la asistencia, en diferentes ámbitos, a eventos con menor número de asistentes por ser más selectivos (foros de alta dirección, eventos sin público, etc).

Toda esta información se recoge en la herramienta **Stakeholder App**, de acceso para toda la compañía y en la que se registran todas nuestras acciones. Esta aplicación es una plataforma digital que nos ayuda a registrar la información para poder hacer el seguimiento en base a 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.



## Compliance

Entendemos el *Compliance* (cumplimiento) como un componente esencial del buen gobierno. La gestión del cumplimiento normativo se plantea de manera transversal a todas las áreas, departamentos y actividades de la compañía.

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

En 2024, se obtuvo la **certificación UNE 19601**, para todas empresas que componen el grupo ILUNION, avalando nuestro Sistema de Gestión de Compliance Penal. Se trata de un reconocimiento que demuestra la legalidad y buen hacer de todos nuestros procesos,

mejorando la imagen corporativa de la compañía y asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos, lo que puede ser crucial para operar en los mercados más exigentes. Aunque la certificación tiene una validez de tres años, en 2025 se ha realizado la auditoría de seguimiento anual para verificar que el sistema de cumplimiento penal sigue implementado y funcionando correctamente.

La obtención de este certificado se ha realizado con el objetivo de prevenir la comisión de delitos, reducir el riesgo penal en las organizaciones y favorecer una **cultura ética** y de cumplimiento, y de forma alineada a la **Política de Compliance Penal**, que incluye cuestiones tan importantes como la prevención de la corrupción, siendo una herramienta interna de obligado cumplimiento para las personas trabajadoras de la compañía, directivos y accionistas.

En ILUNION Hotels, continuamos con nuestro **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 la información (trimestral).

En 2025 se ha continuado con el proyecto de mejora de la trazabilidad de supervisión del sistema de cumplimiento, incluyendo en el reporte a las direcciones de zona y responsables de diversas áreas para el seguimiento de dichos riesgos, consiguiendo implicar a más niveles de la organización en la gestión del sistema de compliance transversal.

Este sistema nos está permitiendo dar una respuesta global, donde la normativa interna de la compañía esté al mismo nivel de exigencia que los requisitos establecidos por leyes y reglamentos normativos.

En 2025 no se ha recibido ninguna queja respecto a ILUNION Hotels en el buzón del Canal de Denuncias de ILUNION.

Con el objetivo de seguir monitorizando nuestro cumplimiento normativo, contamos con la plataforma **Worldlex**, herramienta que nos permite conocer todos los requisitos legales y normativos que aplican a nuestra actividad, tanto a nivel nacional como regional, y hacer seguimiento del estatus de cada obligación.

## Riesgos

---

La gestión de riesgos forma parte de nuestra estrategia y se desarrolla en coordinación con ILUNION, el Comité de Riesgos y el área de Auditoría Interna.

El grupo dispone de un sistema de gestión integral de riesgos (SIGR o ERM) diseñado para identificar eventos potenciales que le puedan afectar, gestionar sus riesgos dentro del nivel de riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de objetivos. Dicho sistema cuenta con una política que está alineada con los principales estándares en materia de gestión de riesgos, en particular con los establecidos en la ISO 31000. En el caso de ILUNION Hotels, hemos desarrollado la Política de Gestión de Riesgos adecuada a nuestra naturaleza y en línea con la política de ILUNION.

En 2025, hemos realizado un análisis profundo de los riesgos que podrían impactar en nuestra actividad y en el cumplimiento de nuestro Plan Estratégico, lo que nos ha permitido definir el catálogo de riesgos específico, donde se han identificado los 10 principales riesgos de nuestra compañía. Además, por primera vez hemos definido la **metodología del sistema de gestión de riesgos** de ILUNION Hotels, donde monitorizamos de forma periódica la evolución de cada riesgo mediante una ficha de cada uno de ellos con indicadores específicos para su seguimiento. Asimismo, se han establecido diversos planes de acción para mitigarlos.

Dentro del capítulo de riesgos operativos, hemos actualizado el **Plan de Continuidad**, teniendo en cuenta los diferentes principales riesgos de indisponibilidad que podrían paralizar nuestra actividad, que son los relacionados con las infraestructuras, los productos y servicios de terceros, el personal directivo, el personal operativo y los sistemas de información y las comunicaciones. En dichos documentos se define y detalla el proceso a seguir en caso de ocurrencia del evento desde el inicio hasta su finalización.

## Compras responsables

En línea con la **Política de Compras Responsable y Sostenible** de ILUNION, desde ILUNION Hotels velamos por un proceso transparente y ético en las negociaciones con nuestra cadena de suministro. Asimismo, además de garantizar su cumplimiento, nos aseguramos de la aplicación de nuestro anexo que implica una gestión más sostenible tanto de proceso como de los productos o servicios adquiridos.

INDICADORES	2023	2024	2025
Número de proveedores	1.545	1.961	2.161
Volumen de compras	116.739.763	177.815.535	133.022.000
Porcentaje de proveedores de larga duración (3/4 años)	47,30	65,5	75
Porcentaje de proveedores de proximidad o "kilómetro 0"*	-	68,1	69,2
Porcentaje de proveedores nacionales	95,77	99,63	99,76
Número de proveedores homologados	nd	193	469
Porcentaje de proveedores que ha firmado el código ético	17,02	33,70	34,06
Porcentaje de proveedores que nos prefiere frente a otras empresas	-	80,7	80,9
NPS proveedores (%)	-	74,7	78,7

\*Proveedores ubicados a menos de 100 km del destino.

En el año 2025, hemos tenido una evolución positiva en la calidad y gestión de la base de proveedores respecto a 2024, destacando el incremento del número total de proveedores (10,2 %), debido principalmente a la gestión del nuevo hotel ILUNION Palmanova en Mallorca, ya que hemos mantenido bastantes proveedores en el entorno del hotel. La mejora en cuanto al número de proveedores de proximidad o "kilómetro 0" ha crecido un punto porcentual y es uno de nuestros objetivos en este ciclo estratégico, sobre todo en cuanto a alimentación y bebida. En cuanto al nuevo proceso de homologación, basado en criterios ESG además de los ya evaluados anteriormente, hay que destacar el avance significativo en el proce-

so (+276 %), lo que refleja una mayor profesionalización y control. A cierre de 2025, la compañía contaba con 469 proveedores homologados, lo que representa aproximadamente un 21,7 % del total de proveedores. Este dato está en consonancia con el crecimiento del porcentaje que ha firmado el Código Ético, que ha aumentado casi un 29 %, hasta alcanzar el 43,4 % en 2025, ya que es el primer paso para proceder a la homologación.

Este proceso, realizado conjuntamente con ILUNION, se ha iniciado priorizando los proveedores críticos o estratégicos, definidos como aquellos que:

- Representan mayor volumen de compra.
- Presentan características clave en cuanto a su impacto en la operación.

Asimismo, hemos mejorado en fidelización de proveedores, con un aumento de aquellos de larga duración, hasta alcanzar el 75 % en 2025, así como en el nivel de satisfacción (NPS), aumentando en cuatro puntos respecto a 2024 hasta alcanzar los 78,4. No obstante, esta mejora cualitativa contrasta con un descenso relevante del volumen de compras, reduciendo la cuantía económica en un 25,2 %, pasando de 177.815.535 euros en 2024, a 133.022.000 euros en 2025.

Desde enero de 2025, el Departamento de Compras Responsables en coordinación con la Dirección de Sostenibilidad y Excelencia, ha trabajado en la depuración y optimización del número de proveedores de la compañía, alineando esta estrategia con criterios de proximidad, calidad y eficiencia.

Como resultado de este trabajo, a finales de año se ha elaborado una completa base de datos de proveedores, que actúa como herramienta de consulta para toda la organización. Esta base de datos permite identificar a cada proveedor por:

- Categoría de compra
- Distribución geográfica
- Volumen de facturación
- Estado de homologación

Este documento contribuye a mejorar la transparencia, trazabilidad y toma de decisiones en los procesos de compra.

Por otro lado, desde finales de 2025 se ha optimizado el proceso de alta de proveedores centralizándose en el Departamento de Compras, lo que ha permitido:

- Garantizar la evaluación previa de cada solicitud.
- Asegurar el cumplimiento de los criterios corporativos.
- Incrementar el control y la eficiencia en la gestión de proveedores.

Durante 2025 destacamos las siguientes iniciativas alineadas con la estrategia de compras responsables:

- **Origen Fruta y Verdura:** Impulso a un modelo de consumo responsable mediante la priorización de productos de temporada, eliminando progresivamente referencias fuera de ciclo natural, como melón o sandía en invierno. Esta iniciativa se apoya en el análisis del origen y trazabilidad de los productos, con el objetivo de reducir la huella de carbono asociada al transporte y almacenamiento, así como minimizar prácticas agrícolas intensivas fuera de temporada. Además, contribuye a la mejora de la calidad organoléptica de los alimentos y a la sensibilización del cliente hacia un consumo más responsable y alineado con los ciclos naturales.
- **Transición a café en grano Fairtrade:** Sustitución progresiva del café convencional por café en grano con esta certificación, garantizando condiciones de comercio justo en toda la cadena de valor. Esta propuesta promueve el respeto a los derechos humanos, condiciones laborales dignas y precios justos para los productores, especialmente en países en desarrollo. Asimismo, refuerza el posicionamiento de ILUNION Hotels como empresa comprometida con el impacto social positivo y la compra responsable.
- **Café en habitaciones:** Incorporación de café procedente de la Asociación de Mujeres Caficultoras del Cauca (AMUCC) en las habitaciones, como apuesta por el empoderamiento femenino en origen. Este proyecto genera un impacto social directo al apoyar iniciativas lideradas por mujeres rurales, fomentando la igualdad de oportunidades, la autonomía económica y el desarrollo comunitario. Además, permite trasladar al cliente una experiencia con propósito, integrando el *storytelling* en habitación y reforzando el vínculo emocional con nuestra marca, alineado con los valores de inclusión y diversidad de la compañía.
- **Fuentes de agua en habitaciones:** Eliminación progresiva de latas y envases de un solo uso en habitaciones mediante la implantación de sistemas alternativos de suministro de agua (fuentes, botellas reutilizables, sistemas filtrados, etc.). Esta iniciativa contribuye a la reducción de residuos y emisiones asociadas a la producción y transporte de envases, alineándose con los principios de economía circular y eficiencia en el uso de recursos. Asimismo, mejora la coherencia de la experiencia cliente con la estrategia ambiental de la compañía, fomentando hábitos de consumo más responsables sin comprometer la calidad del servicio.

- **Plátano de Canarias:** Fomento del consumo de Plátano de Canarias como producto nacional, contribuyendo al desarrollo del tejido económico del país. Esta propuesta apoya al sector agrícola español, favoreciendo la estabilidad de los productores y la preservación de sistemas agrícolas tradicionales. Desde el punto de vista ambiental, reduce la huella de transporte frente a productos importados de otros países, y además, refuerza el compromiso de ILUNION Hotels con el producto local y la sostenibilidad territorial.
- **Productos "kilómetro 0":** Apuesta por la incorporación de proveedores locales en categorías clave como aceite, quesos, carne, pescado y fruta, promoviendo un modelo de abastecimiento de proximidad. Este proyecto se enmarca dentro de la estrategia de Compras Responsables, que prioriza proveedores locales y sostenibles como criterio clave de selección.

Este modelo permite:

- Reducir emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas al transporte.
- Favorecer la economía local y el empleo en el territorio.
- Mejorar la frescura y calidad de los productos.
- Fortalecer relaciones de colaboración con proveedores estratégicos.

Además, facilita la trazabilidad de los productos y la transparencia en la cadena de suministro, reforzando la confianza de los clientes.

## Derechos Humanos

ILUNION dispone, desde finales de 2023, de una **Política de Derechos Humanos** que establece un marco de autorregulación interno; además, ILUNION Hotels cuenta, desde 2024, con su propio documento anexo a esta política, ofreciendo una concreción mayor de la integración de los Derechos Humanos en una empresa del sector del turismo.

A través de esta política, se establece un sistema de **diligencia debida** en derechos humanos que asegura la detección, prevención, mitigación, eliminación y 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 conformidad con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, y otros documentos como los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsable, los principios y derechos establecidos en los principales convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El documento desarrollado por ILUNION Hotels en 2024 como anexo, establece una mayor precisión en la identificación de los impactos reales y potenciales que puedan afectar negativamente a nuestros grupos de interés, entre otros, sus personas empleadas, clientes y usuarios, personas a lo largo de la cadena de valor, comunidades locales y sociedad en general; así como de las medidas para su gestión de acuerdo con los estándares internacionales comentados anteriormente. En 2025, continuamos con el despliegue del **plan de acción** tanto en oficinas centrales como en nuestros hoteles.

En el marco de #ILUNION4HumanRights, proyecto lanzado por ILUNION para todos los negocios y apoyado en la política corporativa, se materializa el compromiso en favor de los derechos humanos de todas las personas de la compañía como embajadores de sus principios y valores. Un 23,65 % de nuestros empleados han realizado la formación específica en la materia.

ILUNION Hotels es firmante del **Código Ético Mundial para el Turismo** de ONU Turismo. El compromiso 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 de este código.

# 06.

## Compromiso Social

Modelo de gestión de personas: Our  
Way

---

DEIB Coach: inclusión real

---

Experiencia del empleado: escucha  
activa

---

Formación

---

Prevención de riesgos laborales: plan  
integral de salud y bienestar

---

Clientes

---

Accesibilidad

---

Sociedad y comunidad

En ILUNION Hotels aspiramos a consolidarnos como un referente a nivel nacional e internacional gracias a nuestro modelo diferencial, haciendo de la inclusión y la diversidad nuestra bandera, que no solo pone el foco en las personas con discapacidad, sino también en quienes se encuentran en riesgo de exclusión, promoviendo la accesibilidad, la igualdad y la diversidad. Gracias a este modelo, el **impacto positivo** no solo se genera en nuestro equipo sino también en nuestros **clientes** y en la **sociedad**.

Las **personas** son el eje central de la estrategia de ILUNION Hotels. Por ello, trabajamos para ofrecer a nuestros clientes una experiencia excelente apoyándonos en un equipo diverso, cualificado y comprometido. Nuestra ambición no es solo ser un ejemplo a seguir, sino construir un modelo social de referencia en el que la inclusión y la diversidad sean elementos esenciales y superen los más altos estándares. Mantenemos el firme compromiso con la **inclusión laboral de personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables**, con el objetivo de impulsar oportunidades reales de crecimiento tanto personal como profesional para todos, sin dejar a nadie atrás.

Asimismo, estamos evolucionando hacia un paradigma empresarial en el que la **accesibilidad** se diseña desde el origen de los productos y servicios, y entendida como una palanca estratégica de diseño: necesaria para algunas personas y útil para todas ellas. En 2025 hemos hecho una apuesta firme por "Accesibilidad desapercibida", que integra accesibilidad, diseño y experiencia de cliente para crear hoteles plenamente accesibles, normalizados y atractivos, alejados de soluciones hospitalarias.

## HITOS 2025

Proyecto de Experiencia del Empleado.

Despliegue del proyecto DEIB Coach.

Proyecto On-Boarding.

Lanzamiento de nueva web de venta (con certificado de accesibilidad).

Ampliación de Alcance certificación de AENOR (Costa Sal).

## OBJETIVOS 2026

Continuidad del plan de formación en Liderazgo Humanista.

Ampliación de alcance de certificación de AENOR (Miramar y Palmanova)

Obtener la certificación de AENOR: Compromiso con la Accesibilidad 360°

Proyecto Lucía.

Programa de Voluntariado Corporativo.

### INDICADORES

	2023	2024	2025
Plantilla media	1.679	1.806	2.000
Plantilla con discapacidad	636	668	727
Plantilla procedente de colectivos vulnerables	66	280	418
Porcentaje de mujeres	56,4	56	56,7
Porcentaje de mujeres directivas	49,5	56,5	44
Nacionalidades	68	64	74
Porcentaje de menores de 35 años	20,5	24	23
Porcentaje de mayores de 55 años	19,5	20	20
Edad media	43,2	45,8	44
Brecha salarial de género	7,4	8,8	7,8
Absentismo	11	12,6	12,6

En ILUNION Hotels somos *people centric*, situando a nuestras personas en el lugar más importante de la empresa, y apostando por una visión humanizada en la que su bienestar se convierte en lo más importante para la organización. Entendemos que cada persona es distinta (unicidad) y tiene sus propias necesidades (equidad). Por eso, nuestros modelos de trabajo están adaptados a cada circunstancia y orientados al talento y a los resultados. Nos apoyamos en tres pilares: la ética, los derechos humanos y la diversidad.

La compañía ha contado en 2025 con una plantilla media de 2.000 personas, casi un 11 % más que en 2024. Nuestra **plantilla social**, término que hemos acuñado para agrupar a las personas con discapacidad y aquellas procedentes de colectivos en riesgo de exclusión o vulnerables, alcanza un porcentaje del 57 % del total, llegando hasta los 1.145 empleados lo que significa un incremento del 5 % respecto al año anterior. Además, disponemos de **15 Centros Especiales de Empleo (CEE)**: 12 hoteles, uno en oficinas centrales, y dos restaurantes (Foodie y Umániko).

## Modelo de gestión de personas: Our Way



Durante 2025 hemos seguido desarrollando nuestro modelo de gestión de personas, denominado Our Way. Este sistema está basado en la **ética**, la **diversidad** y el **bien común** como pilares, y a su vez, se apoya en cinco valores: el compromiso, la equidad, la integridad, la solidaridad, y el respeto. El objetivo es seguir avanzando en el compromiso con la sociedad a la vez que inspira a nuestros grupos de interés y las empresas del sector que quieran ayudarnos a cumplir nuestra visión y nuestro propósito.

Ser una empresa única y responsable nos hace tener una manera propia de hacer las cosas. Además de situar a nuestros empleados en el núcleo de la estrategia, estamos en proceso de transformación, poniendo, además, en el centro de este modelo el concepto de **dignidad humana** ("Human-Dignity Centered (HDC)") y priorizando el respeto a la dignidad inherente de las personas por encima de los beneficios, así como el florecimiento humano en el entorno laboral, con el objetivo de llegar a ser una compañía gestionada desde el humanismo.

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



## Diversidad y vulnerabilidad

Este nuevo concepto de compañía:

- Se fundamenta en la dignidad humana, la ética, los derechos humanos, el bien común y la diversidad de las personas.
- Se inspira en los valores, el respeto, la integridad, la equidad, la solidaridad y el compromiso.
- Se nutre de la cultura corporativa que se refleja en las acciones y actitudes de las personas.
- Su principal objetivo 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.

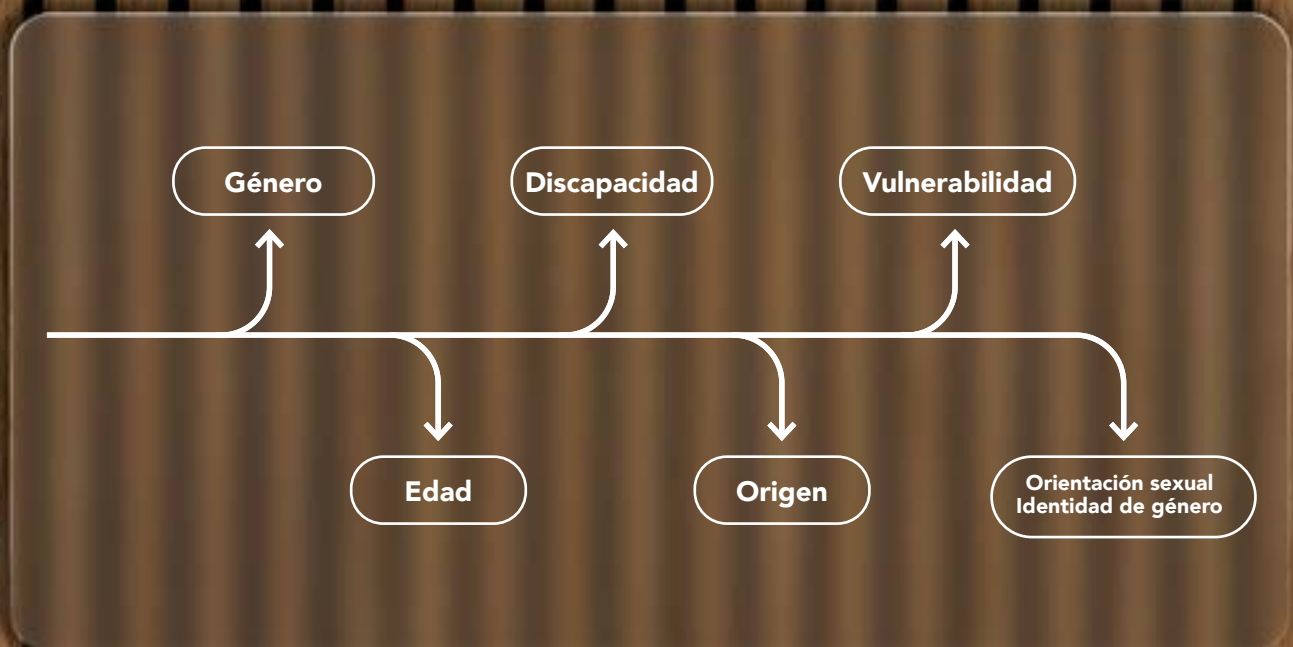
En ILUNION Hotels entendemos la empresa como una comunidad de personas que trabajan por un proyecto común pero que aportan desde su singularidad y sus diferencias.

Para la compañía 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.

El concepto de diversidad se amplía en ILUNION Hotels al contemplar 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 colectivos vulnerables y con distintas necesidades. Esta nueva variable, se desarrolla a partir del estudio de los siguientes documentos:

- La Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción, que define los colectivos especiales vulnerables.
- El Indicador AROPE (At risk of poverty and/or exclusion) que evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos de inclusión social propuestos en la Estrategia EU2030 y que hace referencia al porcentaje de población que se encuentra en riesgo de pobreza y/o exclusión social.
- El proyecto Our Way que puso de manifiesto las necesidades de las personas a través de un espacio de escucha activa, aflorando subgrupos de colectivos vulnerables (de los 17 reconocidos).

La **vulnerabilidad** es la condición de una persona o colectivo que se encuentra en situación de desventaja o riesgo de exclusión social, 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 desplegó 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**, en 2025 se ha creado la figura del **agente de igualdad**, con el objetivo de liderar la integración, la diversidad y el cumplimiento de los Planes de Igualdad. Además, gestiona la inclusión sociolaboral y aplica normativas de género y diversidad. Respecto a los planes, tenemos cinco vigentes, se busca conseguir compromisos, medidas y objetivos concretos para integrar la perspectiva de género transversalmente en la cultura de la compañía.

Mujeres en  
plantilla:

56,7 %

Mujeres en  
mandos  
intermedios:

47 %

Mujeres en  
puestos  
directivos:

44 %

Mujeres en  
Comité de  
Dirección:

40 %

Respecto a la diversidad en cuanto a la **orientación sexual** y la **identidad de género** de nuestros profesionales, desde ILUNION Hotels garantizamos entornos seguros e inclusivos donde el trabajador se siente 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 incluirá un conjunto de medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI, evitando la discriminación; y, asimismo, se desarrollará un protocolo de actuación para la atención del acoso o la violencia contra ellas.

## DEIB Coach: inclusión real

---

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. Este enfoque responde al cambio de paradigma que vive la organización: pasar de un modelo de integración de personas con discapacidad a un modelo de gestión de la **diversidad**, la **equidad**, la **inclusión** y la **pertenencia** (DEIB), donde cada persona es reconocida en su singularidad y valorada como agente de cambio. Se trata de una apuesta por la inclusión real.

El área social, creada en 2023, se ha consolidado como un equipo multidisciplinar que impulsa el cambio cultural organizacional, posicionando la gestión de la diversidad como un eje estratégico. El modelo se fundamenta en principios como el compromiso, la equidad, la integridad, el respeto y la solidaridad, y tiene como horizonte ser un catalizador del desarrollo pleno de las personas, promoviendo el fortalecimiento humano y el bienestar integral en el entorno laboral.

En este marco, la figura del **DEIB coach** emerge como pieza clave del nuevo modelo. El DEIB coach lidera el dispositivo de escucha activa en los hoteles, promueve el desarrollo integral de las personas y acompaña a los equipos y a la dirección en la implantación de políticas y acciones alineadas con los valores de diversidad, equidad, inclusión y pertenencia. Esta figura sustituye al anterior "técnico de apoyo", profesionalizando y ampliando el alcance de la intervención social y de acompañamiento en toda la organización.

Para dar forma a este proyecto se ha contado con un equipo multidisciplinar formado por psicólogos, trabajadores sociales, educadores sociales, terapeutas ocupacionales y expertos en relaciones laborales, con el objetivo de dar respuesta a las diferentes casuísticas que se presentan, bajo el marco de un código deontológico que establece los principios generales de actuación.

Iniciado en ILUNION Alcalá Norte en 2024, como prueba piloto, en 2025 se ha desplegado al resto de hoteles con los siguientes resultados:

- Mejora en la percepción de inclusión y pertenencia: Las personas participantes manifestaron sentirse más reconocidas, valoradas y escuchadas, lo que se ha traducido en un mayor compromiso y satisfacción laboral.
- Reducción de situaciones de riesgo de exclusión social: Gracias a la intervención temprana y personalizada, se han detectado y abordado situaciones de vulnerabilidad, facilitando el acceso a recursos y apoyos.
- Fortalecimiento de la cohesión y el clima de equipo: El trabajo en red y la participación activa de los embajadores han favorecido la creación de entornos más colaborativos y respetuosos con la diversidad.
- Incremento de la autonomía y el desarrollo profesional: Se han identificado y potenciado talentos internos, promoviendo itinerarios de crecimiento y formación adaptados a las necesidades individuales.

#### Indicadores de estabilidad laboral 2025

82,2%  
INTENCIÓN DE  
QUEDARSE

90,5%  
PLANTILLA  
ESTABLE

12,9%  
ROTACIÓN  
VOLUNTARIA

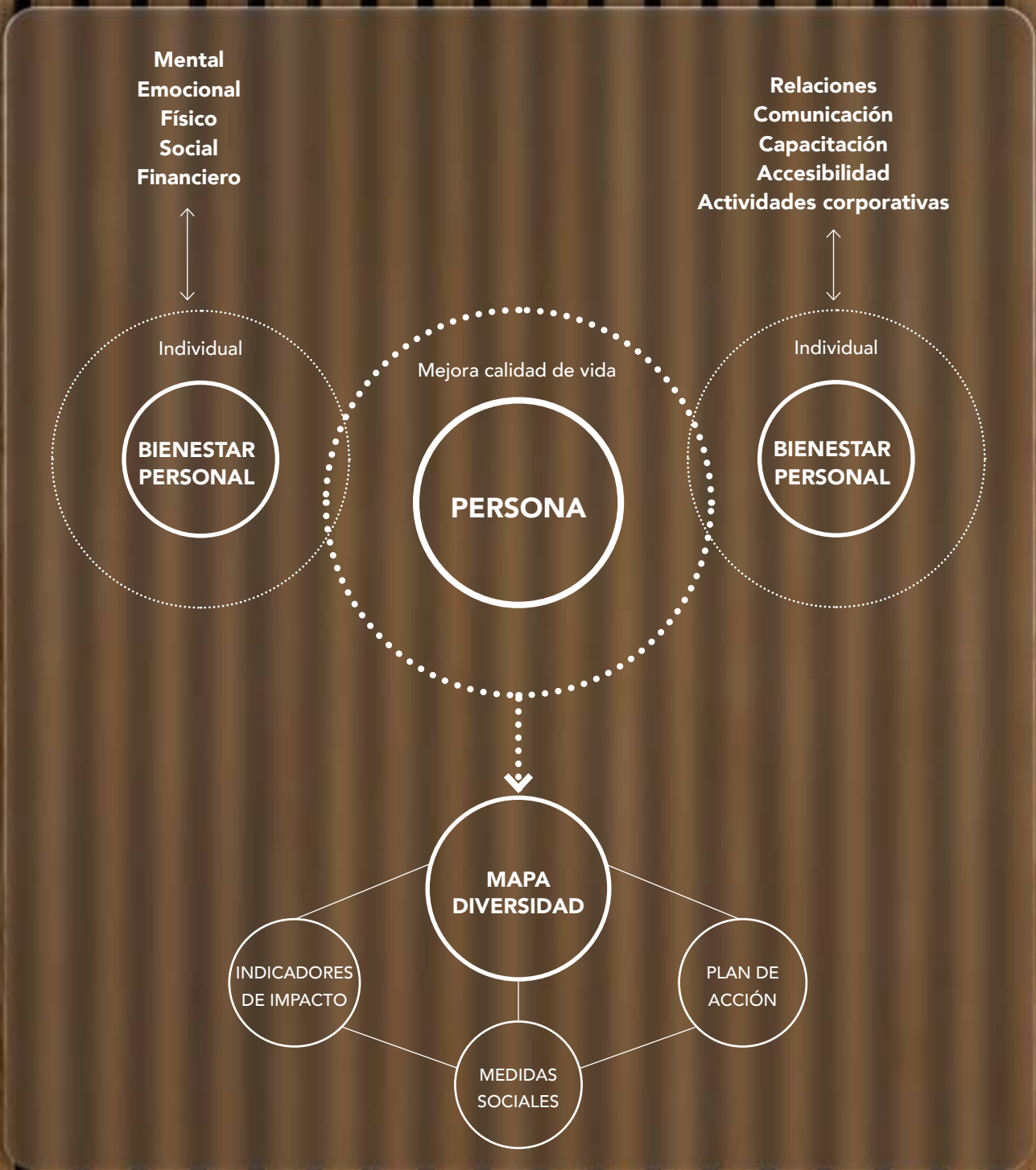
#### Indicadores de clima laboral 2025

83%  
ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN  
GENERAL

86,8%  
ÍNDICE DE  
FELICIDAD

78,7%  
ÍNDICE  
DE BIENESTAR

81%  
ORGULLO DE  
PERTENENCIA



La finalidad del modelo es contribuir a la mejora de la calidad de vida integral de las personas con las herramientas de desarrollo personal coach, con un impacto a tres niveles: individual, equipos y organización.

## Selección y talento: generación de oportunidades

En ILUNION Hotels entendemos el proceso de selección como una palanca estratégica para generar impacto social, impulsar el talento y reforzar nuestra cultura corporativa basada en la dignidad, la equidad y la inclusión.

Nuestro modelo de selección se diferencia por situar a la persona en el centro desde el primer contacto, priorizando la actitud, el compromiso y el potencial de desarrollo frente a la experiencia previa. Esta aproximación resulta especialmente relevante en la incorporación de personas con discapacidad o pertenecientes a colectivos en situación de vulnerabilidad, donde el acceso al empleo se concibe como una herramienta de transformación social y generación de oportunidades.

En este contexto, adaptamos las características de los puestos a las necesidades y singularidades de cada persona, fomentando un entorno de equidad que reconoce el valor de la diversidad. De este modo, contribuimos a la creación de equipos más inclusivos, resilientes y comprometidos, capaces de generar valor tanto para la compañía como para la sociedad.

INDICADORES	2023	2024	2025
Nuevas incorporaciones	949	819	864
Nuevas incorporaciones PCD	328	300	325
Nuevas incorporaciones de colectivos vulnerables	115	189	168
Porcentaje de contratos estables	84,5	90,8	90,5
Rotación voluntaria	18	14,4	12,9
Promociones internas	45	56	48

Apostamos por la estabilidad en el empleo y la fidelización del talento, lo que se refleja en un alto porcentaje de contratación estable, que se mantiene respecto a 2024 (90,5 % frente al 90,8 %). Esta contratación incluye contratos indefinidos, fijos discontinuos, jubilaciones parciales y la apuesta por la contratación de personas con discapacidad y las que provienen de colectivos vulnerables, que ha aumentado un 8,3 % y disminuido un 11 %, respectivamente; y en una reducción progresiva de la rotación, que ha bajado 10,5 % este último año. Este compromiso se complementa con programas de formación y acompañamiento que facilitan el desarrollo profesional y personal de las personas a lo largo de su trayectoria en la compañía.

Confiamos en el **talento interno** y en impulsar hacia las posiciones de liderazgo a aquellos profesionales que tiene potencial. Muestra de ello son las 48 promociones internas que se han producido durante 2025, lo que significa que no se busca talento externo, sino que tratamos de promocionar a los profesionales que hayan demostrado ser capaces de asumir nuevas responsabilidades.

Contamos con 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, creando procesos sencillos que nos han llevado a diseñar un modelo de gestión propio. Publicamos nuestras ofertas atendiendo a criterios de diversidad para promover la inclusión, igualdad de oportunidades y respetando la diversidad de todos los candidatos mediante la eliminación de sesgos, el uso de lenguaje inclusivo, la neutralidad de género, la equidad en los requisitos y la promoción de la diversidad y la accesibilidad.

En 2025 continuamos con el **proyecto EsFuerza**, nuestra evaluación de desempeño con la que conocemos las competencias y habilidades profesionales de la plantilla para desarrollarlas y potenciarlas, favoreciendo el feedback entre manager y empleado. Además, se han promovido las **consultas y 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 2025 se ha continuado con el despliegue del plan de acción realizado tras el análisis de resultados de la **encuesta de calidad empleadora** de 2024, basado en tres ejes fundamentales: la formación, el intercambio de políticas de buenas prácticas y la coordinación de las acciones operativas.

En 2025 se ha lanzado **TalentIA**, una herramienta de inteligencia artificial aplicada al proceso de selección en ILUNION Hotels. Su objetivo es garantizar la equidad, reducir sesgos y mejorar la eficiencia en la identificación de talento alineado con los valores de

la compañía. El sistema permite un mejor ajuste persona-puesto, disminuyendo la rotación y optimizando la experiencia del candidato. TalentIA representa un avance clave en la transformación digital del área de Talento.

Además, hemos lanzado el proyecto **ESENCIA** para consolidar una marca empleadora coherente con los valores de inclusión, diversidad y propósito social de ILUNION Hotels. A través de un enfoque integral, se está diseñando una propuesta de valor para el empleado (EVP), reforzando el posicionamiento en redes sociales, eventos y foros estratégicos. Los **Talent Day** han sido clave en esta estrategia, permitiendo atraer talento con propósito y conectar con colectivos vulnerables y personas con discapacidad en entornos colaborativos. Estas jornadas han generado impacto real en la empleabilidad y han fortalecido la reputación de la compañía como empleador comprometido.



Por último, hay que destacar la importante labor que realizamos dando la oportunidad al **talento joven** de formarse con nosotros. En el año 2025 pasaron por nuestros hoteles 290 personas en prácticas, de las cuales 75 han sido jóvenes con discapacidad, lo que supone un 26 % del total de las personas en prácticas. Somos referentes para las universidades y centros de formación como empresa colaboradora. En esta línea los alumnos comienzan a trabajar en un entorno de diversidad, difundiendo así nuestro propósito de construir un mundo mejor.

## Transformación digital

---

La transformación digital de la gestión de personas en ILUNION Hotels contribuye a construir una organización más ágil, eficiente e inclusiva, donde la tecnología se pone al servicio de las personas para potenciar su desarrollo, mejorar su experiencia y generar impacto positivo tanto en el negocio como en la sociedad.

Desde nuestra herramienta de gestión de personas, en 2025 ha continuado el despliegue del **módulo de formación**, permitiendo que cada empleado visualice su historial formativo y tome conciencia de su propio desarrollo. Esta integración facilita un mayor control sobre las acciones formativas realizadas, tanto para la persona como para el área de Talento. Además, desde este entorno, cada profesional puede acceder directamente a la oferta formativa disponible, lo que mejora la autonomía y la experiencia de aprendizaje. Esta iniciativa refuerza la personalización del desarrollo y la alineación con los objetivos estratégicos de la compañía.

Asimismo, se desplegado el **módulo de reclutamiento** en todos los hoteles. Esta transformación ha permitido estandarizar los procesos de contratación, mejorar la trazabilidad de las candidaturas y facilitar la gestión operativa desde una única plataforma digital. Gracias a esta implementación, los equipos de selección pueden registrar candidatos, gestionar aprobaciones y realizar el seguimiento completo del proceso de incorporación de forma más ágil y transparente.

Por último, se ha implementado el **módulo de feedback continuo** respondiendo a la necesidad de contar con un sistema estructurado y accesible que permita solicitar y recibir valoraciones sobre el desempeño profesional de forma ágil, concreta y transparente. A través de esta funcionalidad, cualquier persona puede solicitar retroalimentación a compañeros o responsables que hayan participado en una actividad, facilitando el reconocimiento de comportamientos efectivos y la identificación de áreas de mejora. Además, los responsables de personas disponen de informes que permiten visualizar el uso del feedback en sus equipos, reforzando la gestión del talento desde una perspectiva más humana y colaborativa.

## Experiencia del empleado: escucha activa

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.

En 2024, se planteó la **metodología de trabajo de experiencia de empleado** teniendo como objetivo principal entender qué viven y sienten nuestras personas para actuar en consecuencia. Queremos lograr un modelo más bidireccional entre empleados y compañía, en donde ambos sean protagonistas de su experiencia y refuerce la cultura de la compañía y el impacto en la experiencia de los clientes.

En 2025, hemos realizado un diagnóstico profundo mediante análisis de datos cuantitativos (encuesta de experiencia de empleado) y cualitativos (focus group). A partir de este trabajo, diseñamos un *employee journey map* que identifica los momentos críticos y las oportunidades de conexión a lo largo del ciclo de vida del empleado, detectando momentos de la verdad y momentos de dolor. Además, se ha realizado un arquetipado de empleados, con la creación de perfiles representativos para personalizar acciones según colectivos y entornos operativos, y un mapeo completo del ciclo de vida del empleado (*Blueprint*), identificando etapas, interacciones, expectativas, importancia, esfuerzo e impacto en la experiencia de cliente.

Posteriormente se realizaron talleres de co-creación y *roadmap*, para la validación del *employee journey* mediante workshops participativos, identificando ocho retos prioritarios y proponiendo iniciativas de mejora. Como resultado, se definió un *roadmap* con 216 iniciativas.

La primera iniciativa implementada ha sido el lanzamiento del nuevo **modelo de onboarding** en la central y en los hoteles, diseñado para dar respuesta a uno de los momentos de dolor detectados: el acompañamiento durante los primeros meses. Complementariamente, se ha implementado el manual de acogida en formato online gamificado a través de ILUNION Hotels Go, que facilita una incorporación más natural y dinámica, integrando conceptos clave como nuestra cultura, valores y presencia corporativa.

Además, con el objetivo de crear equipo y fomentar **orgullo de pertenencia** entre todas nuestras personas, se continúa llevando a cabo actividades para estrechar relaciones tanto entre los empleados como con sus familias. El **Family Day** se celebra en los aniversarios de cada hotel, invitando 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.

## Formación

Desde ILUNION Hotels, se ha empezado a desarrollar un **Plan de Formación** que continuará a lo largo de todo el periodo estratégico que incluye, además de formación específica de acuerdo con las necesidades del propio negocio, una formación de alto nivel para gestionar la compañía desde el humanismo; este programa de formación, incluye también 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.

### INDICADORES

	2023	2024	2025
Horas de formación	20.178	31.021	19.884
Inversión en formación (€)	325.232	562.878	449.345
Asistentes	2.886	3.550	3.676
Modalidades de formación	248	74	89

En el año 2025, las horas de formación han disminuido hasta las 19.884 horas, decreciendo casi un 36 % respecto al año anterior, y la inversión ha disminuido un 20 % respecto a 2024, alcanzando los casi 450.000 euros, esto se debe a que en 2024 tuvimos una formación específica de Experiencia Cliente destinada a todos nuestros empleados en operativa. Por el contrario, en 2025, el número de asistentes únicos ha aumentado alrededor de un 4 %, pasando de los 3.550 empleados formados en 2024 a los 3.676 en 2025. En cuanto a modalidades de formación, cada vez existe más tipología adaptada a cada necesidad, creciendo en 2025, un 20 %.

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.

Durante el año 2025 se ha desplegado un modelo de liderazgo ético y humanista que sitúa a la persona en el centro de la gestión, alineado con el propósito y los valores del Grupo Social ONCE.

Este enfoque promueve el desarrollo del carácter profesional desde la ejemplaridad, la inclusión y la equidad, y responde a la necesidad de humanizar el mundo empresarial. A través de programas formativos dirigidos a directivos, mandos intermedios y jefes de departamento de los hoteles, se ha fomentado una cultura de liderazgo basada en virtudes, que inspira la transformación organizacional y genera impacto positivo en la sociedad.

Esta iniciativa se consolida como una palanca estratégica para construir una empresa excelente, ética y comprometida con el bienestar de las personas.

También se ha implantado un plan de formación transversal que incluye una acogida digital gamificada (ILUNION HOTELS Go!) basada en la cultura de nuestra organización —propósito, valores y virtudes—, junto con formación obligatoria en derechos humanos y liderazgo humanista. Esta iniciativa ha fortalecido la cultura de integridad y ha generado una mayor conciencia ética en la toma de decisiones en todos los niveles de la compañía. Todos los directivos y mandos intermedios de la compañía han asumido la actualización del código ético de GSO.

Durante el año 2025 se ha consolidado el Campus Mijas (creado en 2022) como un espacio estratégico de formación, inclusivo y transformador, que acoge parte del plan formativo interno. Además, ha contribuido a la sostenibilidad operativa del hotel, eliminando la estacionalidad y generando economía circular al aprovechar activos infrutilizados.

Se han celebrado jornadas directivas, inmersiones lingüísticas y programas de formación, tanto técnica, dirigidos a distintos colectivos de la compañía, como itinerarios de competencias transversales como comunicación, liderazgo y trabajo en equipo, que refuerzan el desarrollo integral de las personas y su alineación con los valores de ILUNION Hotels.

## Prevención de riesgos laborales: plan integral de salud y bienestar

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.

INDICADORES	2023	2024	2025
Total accidentes	180	157	181
Índice de frecuencia	34,05	25,6	21,84
Índice de gravedad	0,97	0,71	0,95
Número de enfermedades profesionales	2	0	1

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

Índice de gravedad: N.º jornadas perdidas por accidentes con baja (se incluyen los accidentes in itinere y recaídas) / n.º 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.

En 2025 la accidentabilidad en ILUNION Hotels aumentó un 15 % respecto a 2024, 181 accidentes frente a los 157 del año anterior. En cuanto a los índices, el de frecuencia ha disminuido un 14,7 %, aunque el de gravedad ha aumentado un 33,8 % en relación a 2024, lo que indica menos accidentes con baja pero de mayor duración, alineado con las contingencias comunes.

ILUNION Hotels se incluye en la estrategia de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (SSBT) del grupo ILUNION 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, boletines, correo electrónico, buzón de sugerencias, comunicaciones a través de cartelería y acciones concretas en el centro de trabajo.

## Plan de Bienestar

La compañía 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. Queremos ser reconocidos como una empresa social y líder en inclusión, accesibilidad, y en la protección y bienestar de las personas; y que además permita alinearnos con los ODS de Salud y Bienestar, así como el relativo al Trabajo Decente y Crecimiento Económico.



En 2025 ha finalizado el despliegue del Plan de Bienestar para toda la compañía lo que ha supuesto una mejora en la calidad de vida personal y profesional de nuestros empleados. Este plan se ha desarrollado en coordinación con diferentes actores, ya que no existía una solución completa en el mercado, que contuviera las cinco esferas del bienestar: físico, mental, emocional, social y financiero, por lo que fue creado en ILUNION Hotels expresamente.



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

Desde 2024 existe un **protocolo de desconexión digital** junto con 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.

## Cientes

INDICADORES	2023	2024	2025
Nº de clientes	2.628.469	2.810.531	2.862.160
Nº de clientes fidelizados (nuevos)	71.160	75.082	83.301
Ocupación media (%)	82	82,6	82,4
Quejas	52	117	97
NPS (Net Promoter Score)	54,45	50,74	53,30
GRI (Global Review Index)	86,3	86,4	86,8*
Tasa de respuesta a encuestas	-	13	15,8

\*Dato Primer Semestre 2025. A partir de entonces, cambio de métrica personalizada (ORI, que estará disponible para el próximo informe).

En 2025, ha aumentado el número de clientes un 2 % respecto a 2024, alcanzando los 2.862.160, estabilizándose la ocupación media en el 82,4 %, lo que indica la buena situación de la compañía y la preferencia de los clientes por nuestros hoteles, reflejado en el índice de satisfacción que ha crecido respecto a 2024 en cuatro décimas y en la mejora del NPS que ha alcanzado 53,3 en 2025, casi tres por encima del año anterior. Por lo que, en este ejercicio, se ha consolidado la tendencia de crecimiento y fidelización de nuestra base de clientes. Más allá de los volúmenes de ocupación, que se mantienen estables, este año ha marcado un hito en la forma en que escuchamos y accionamos el feedback de nuestros huéspedes:

- Evolución del NPS y Satisfacción: Gracias a la implementación del nuevo programa de Voz del Cliente (VoC), estamos transitando de una gestión reactiva de la reputación online a un modelo proactivo que captura el sentimiento del cliente durante toda su estancia y a través de todos los canales, con el propósito de accionar su feedback en tiempo real.

## Cultura «I'm Your Host»: La Hospitalidad que Transforma

- **Decisiones basadas en datos:** El análisis de más de 30.000 respuestas de clientes nos ha permitido definir ocho arquetipos de cliente específicos, asegurando que cada perfil reciba una propuesta de valor adaptada a sus prioridades y expectativas.
- **Segmentación Avanzada VoC:** ILUNION Hotels se ha dotado de las capacidades analíticas necesarias para poder segmentar el *feedback* relativo a cada momento de la verdad, por cliente nacional e internacional, lo que nos permite adaptarnos a sus expectativas y crecer en un segmento estratégico.
- **Benchmarking Competitivo:** Disponemos de un Benchmark NPS relacional y Benchmark ORM (Online Reputation Management) con sets competitivos específicos para cada hotel. Esto nos permite monitorizar nuestro posicionamiento en el mercado y asegurar que nuestro compromiso social y ambiental representan ventajas diferenciales frente a la competencia, información que nutrirá, en futuros ejercicios, nuestro sistema de inteligencia competitiva.

La cultura del buen anfitrión, creada en 2024, alcanzó su madurez en 2025 mediante un programa de entrenamiento y acompañamiento continuo a todos los equipos de hoteles, conectando el propósito social de la compañía con la excelencia en el servicio. Este acompañamiento se sustenta en dos herramientas clave:

- **Hostland:** diseñando una plataforma de formación gamificada que asegura que cada profesional de nuestros hoteles interiorice los siete comportamientos diferenciales del buen anfitrión.
- **Acompañamiento Digital:** implementando fichas de acompañamiento digitales para que los jefes de departamento puedan evaluar y dar *feedback* a sus equipos en tiempo real sobre el cumplimiento de los comportamientos y su impacto en cliente, garantizando una experiencia de servicio excelente y homogénea en toda la cadena.

## Experiencia 360 y Personalización Tecnológica

En 2025, la tecnología se ha puesto al servicio de las personas para eliminar fricciones operativas y potenciar el trato humano.

- **Digitalización del *Customer Journey*:** se han activado servicios de Fast Check-out y Check-in online en los nuevos hoteles, permitiendo que nuestros equipos dediquen menos tiempo a la burocracia y más tiempo a generar conexiones emocionales con los huéspedes.
- **Nuevo directorio de servicios accesible:** A través de códigos QR en las habitaciones, los clientes acceden a un directorio digital multi-idioma que incluye mapas de estilo de vida y recomendaciones locales, todo bajo estrictos criterios de accesibilidad. Además, se han incluido filtros de alérgenos y trazas en la carta del Room

## Sostenibilidad social y ambiental: El valor de la diversidad

Service y un *storytelling* específico para cada plato, lo que nos sitúa a la vanguardia de la restauración.

- **Salesforce Personalization:** Se han diseñado "journeys" de comunicación personalizados por arquetipo, optimizando el contacto desde la pre-estancia hasta la fidelización post-viaje.

Nuestra estrategia de CX es inseparable de nuestro compromiso con el medio ambiente y la inclusión social. Entendemos que nuestro cliente busca una forma de viajar diferente, una experiencia transformadora para él y para la comunidad que le acoge. Por eso, en 2025 apostamos firmemente por dos proyectos clave:

- **Umániko:** Este nuevo concepto gastronómico, ya implantado en todos los hoteles ILUNION que son Centros Especiales de Empleo, une la inclusión laboral de personas con discapacidad y de colectivos socialmente vulnerables con una propuesta de cocina responsable que minimiza el desperdicio alimentario, reduce la huella hídrica y prioriza los productos de proximidad (kilómetro cero). Los establecimientos Umániko incorporan además los más altos estándares de accesibilidad, integrados de forma natural bajo una propuesta de estética e interiorismo de primer nivel. Asimismo, funcionan como laboratorio para impulsar iniciativas de economía circular, como el uso de mobiliario elaborado a partir de uniformes o las Recetas de Autor (aprovechamiento) en los buffets.



- **Hoteles con Todos Incluidos:** La accesibilidad universal no es un atributo más de la experiencia del huésped, sino la esencia de nuestra forma de entender la hospitalidad. En 2025, hemos actualizado nuestro Blueprint 2.0 para garantizar que cada punto de contacto con el cliente refleje esta visión inclusiva, eliminando barreras físicas y digitales y buscando nuevas maneras de comunicar nuestro propósito de forma natural a lo largo de toda la estancia.

## Accesibilidad

En ILUNION Hotels, entendemos la accesibilidad como un concepto transversal y un valor estratégico que se despliega en tres grandes ejes vinculados a nuestros principales grupos de interés:

- **Nuestras personas:** facilitando su inclusión a través de la accesibilidad, integrando la diversidad y garantizando su participación en todos los procesos y en todas y cada una de las fases del viaje del empleado.
- **Nuestros hoteles:** comprometidos con la inclusión de todas las personas, diseñando nuestros entornos, procesos, productos y servicios a partir de los principios del diseño universal, incorporando la voz de nuestros clientes y su diversidad en el diseño, de forma que vivan experiencias únicas y diferenciales en nuestros hoteles.
- **Otros grupos de interés:** con una escucha activa y abierta al diálogo, sensibilizando, generando vínculos, estableciendo relaciones de confianza a largo plazo y buscando aliados, con el objetivo de promover e impulsar la inclusión, crear valor social y económico, y contribuir así a la mejora de la sociedad y a la consecución de la Agenda 2030, sin dejar a nadie atrás.

En ILUNION Hotels promovemos un **turismo accesible**, porque sabemos que muchas personas con movilidad reducida y otras discapacidades renuncian a irse de vacaciones por lo difícil que es encontrar en España espacios dotados de accesibilidad.

Para nosotros, el acceso al turismo es un derecho para todos, por eso en nuestra web hemos implementado un motor de reservas accesible, el cual permite que cualquier persona con discapacidad física, visual o auditiva pueda realizar una reserva en nuestros hoteles de manera eficaz. Además de esto, en nuestros establecimientos contamos con habitaciones accesibles que consiguen adaptarse a las necesidades de los clientes con o sin discapacidad, cuidando factores como el confort y el diseño. Asimismo, ILUNION Hotels puso a disposición del sector turístico una Guía de pautas básicas de atención a clientes con discapacidad que sigue vigente.

En reconocimiento a su accesibilidad universal y por la calidad y variedad de elementos accesibles de sus establecimientos, ILUNION Hotels se mantiene como la única compañía hotelera que cuenta con la Certificación AENOR de **Accesibilidad Universal, UNE 170001** que avala un modelo de accesibilidad sólido y verificable y que permite que todos los huéspedes puedan acceder y disfrutar de las instalaciones en las mismas condiciones de usabilidad.

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 e 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”.

Asimismo, disponemos de un **Sistema de Gestión de la Accesibilidad** propio, basado en la mejora continua e integrado en toda la organización, apoyado en indicadores que miden si la accesibilidad existe, funciona, se utiliza y mejora en el tiempo.

En este marco, en 2025 impulsamos el proyecto “Accesibilidad desapercibida”, que consiste en integrar la accesibilidad universal desde el diseño inicial de los espacios, servicios y experiencias, de forma que no se perciba como una adaptación específica, sino como algo natural para todos los usuarios; integrando accesibilidad, diseño y experiencia de cliente para crear hoteles plenamente accesibles, normalizados y atractivos.

En 2025, el CSAT de Accesibilidad alcanzó una puntuación de 4,5 sobre 5, reflejando una valoración muy positiva por parte de nuestros clientes y consolidando nuestro compromiso con la accesibilidad.

Además, como parte de nuestro compromiso con la accesibilidad, en 2025 se realizaron inversiones por un importe de más de 1.500.000 € en actuaciones de mejora en obras e instalaciones accesibles.

## Sociedad y comunidad

ILUNION Hotels es una compañía de personas para 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, 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 socio económico de la zona. La escucha activa en la comunidad hace que las relaciones sean fluidas y nuestro diálogo con ella sea bidireccional, pudiendo colaborar juntos en pro de intereses comunes.

## INDICADORES

	2023	2024	2025
Nº de alianzas nuevas	29	36	16
Vigentes	38	57	47

Desde ILUNION Hotels, entendemos las Alianzas como la manera más eficaz de contribuir con la Agenda 2030 y al ODS 17 y ser agentes del cambio social. Contamos con una **Política de Alianzas**, que marca los principios básicos para establecer los criterios que marcan nuestra relación con otras organizaciones. Se trata de desarrollar proyectos comunes relacionados con nuestras causas llevando a cabo acciones que fomenten un impacto positivo en nuestra comunidad y en nuestro entorno.

Tenemos 47 Alianzas vigentes, de las cuales 16 son nuevas. En 2025 hemos firmado este tipo de convenios con distintos actores de la sociedad, fomentando de forma especial, alianzas con **entidades locales del tercer sector de acción social**, como AFANIAS, CIRVITE O AFESOL, que refuerzan nuestro compromiso con la comunidad de los entornos donde operamos. Además, mantenemos activas aquellas que aportan valor tanto desde el ámbito ambiental y social, como nuestra Alianza con Coca-Cola que sigue creciendo en destinos con su proyecto "Mares Circulares", como con entidades de interactúan a nivel nacional, como es el caso de Acción contra el Hambre, con quienes hemos desarrollado un proyecto adicional denominado "Plato solidario" que hemos hecho extensivo a 17 restaurantes de nuestros hoteles y que tiene como objetivo integrar la solidaridad en la experiencia del cliente mediante la donación de parte de las ventas de determinados platos, generando financiación para proyectos sociales ligados a la lucha contra el hambre. En el año 2025, el importe donado se ha destinado ayudas para los afectados de DANA que afectó a Valencia y que aún estaban en fase de recuperación.

Además de fomentar las alianzas, allí donde tenemos presencia, consideramos importante establecer colaboraciones y compromisos con entidades relevantes e instituciones que nos ayuden a avanzar en nuestra visión empresarial. Contemplamos el **asociacionismo** como una herramienta necesaria para avanzar en sostenibilidad y tener mayor visibilidad, por lo que tenemos presencia en las siguientes iniciativas de manera independiente, no sólo a nivel de grupo ILUNION:

- **Pacto Mundial:** además de formar parte de esta asociación, 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 rol como agente clave para resolver problemas sociales.
- **DIRSE:** ILUNION Hotels está representada por varios miembros y forma parte activa de la asociación colaborando en distintas iniciativas y proyectos.
- **WAS (Women Action Sustainability):** ILUNION Hotels participa en sus diversos grupos de trabajo que promueven distintas iniciativas relacionadas con la sostenibilidad.
- **EFQM:** ILUNION Hotels ha entrado a formar parte de esta red internacional de organizaciones comprometidas con la excelencia, la innovación y la mejora continua en la gestión.
- **Fundación Biodiversidad:** ILUNION Hotels colabora con esta organización en el grupo de trabajo para integrar la naturaleza en la estrategia turística, buscando la protección de los ecosistemas a la vez que se mantiene un modelo de negocio sostenible.

Esta presencia en diferentes asociaciones o fundaciones busca inspirar y transmitir nuestro propósito. Pero es importante destacar que, a nivel local, la participación en asociaciones empresariales permite aunar esfuerzos y defender colectivamente los intereses, así como crear más alianzas y vínculos con las comunidades locales.

## Acción social

INDICADORES	2023	2024	2025
Importe (€)	143.020	156.348	125.909
Nº de acciones	69	67	83
Nº de beneficiarios	15.597	7.829	12.367

Aunque el importe de nuestras donaciones ha sido menor que en 2024 (un 20 % menos), hemos llegado a más personas, alcanzando los 12.367 beneficiarios, un 58 % más, con un aumento en el número de acciones, llegando a 83 durante 2025, un 24 % que en año anterior.

ILUNION Hotels impulsa, canaliza, y desarrolla las iniciativas solidarias de nuestras personas con finalidad social. Estas acciones abarcan 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 Stakeholder App.

Desde ILUNION se ha aprobado una **Política de Acción Social** que tiene como finalidad contribuir a nuestro propósito desde la acción solidaria de los empleados para dar respuesta a todos aquellos retos y problemas sociales que ocurren en nuestro entorno. Esta política establece una definición consensuada de acción social, las metas que debe perseguir, el establecimiento de las causas prioritarias y los principios de actuación.

En 2025 destacamos las siguientes iniciativas:

- En el marco de la colaboración con Acción contra el Hambre, ILUNION Hotels desarrolló en 2025 dos iniciativas complementarias: la campaña "Restaurantes contra el Hambre" y "Plato Solidario", implantada en 17 hoteles, que permitió recaudar 13.796 €, consolidándose como una de las principales acciones de captación de fondos de carácter solidario.
- El programa ALPAN 2025, desarrollado en los hoteles ILUNION Les Corts y Barcelona, ha beneficiado a 4.450 personas en situación de vulnerabilidad mediante la provisión de menús sociales, con una aportación total de 34.300 €, consolidándose como la iniciativa de mayor impacto social y económico del conjunto de acciones de ILUNION Hotels
- Las donaciones de material realizadas por ILUNION Miramar en 2025, centradas en la entrega de televisores y otros recursos esenciales, permitieron alcanzar a 500 beneficiarios, con una aportación económica de 1.750 €, destacando como una iniciativa de alto impacto directo en colectivos vulnerables con una inversión moderada
- La donación de almohadas impulsada por ILUNION Málaga en 2025 permitió beneficiar a 600 personas en situación de vulnerabilidad, con una aportación económica de 5.400 €, consolidándose como una de las iniciativas de mayor alcance directo y alta eficiencia social dentro del conjunto de acciones.

# 07.

## Compromiso Ambiental

Huella de Carbono

Gestión responsable del agua

Economía circular

Certificaciones ambientales

En ILUNION Hotels, tenemos un firme compromiso con la protección del medio ambiente y la reducción del impacto ambiental derivado de nuestra actividad. Este compromiso forma parte de nuestra estrategia corporativa y se integra de manera transversal en la gestión de nuestros establecimientos, alineándose con la normativa vigente y con las expectativas de nuestros grupos de interés.

Entendemos que es una palanca esencial para redefinir la experiencia hotelera y generar valor compartido a largo plazo. Nuestro enfoque se basa en una gestión ambiental responsable, orientada a prevenir, 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.

## HITOS 2025

Auditoría de la huella hídrica.

100 % de los hoteles certificados en BREEAM.

Despliegue del Plan de Descarbonización.

## OBJETIVOS 2026

Inicio de la certificación PassivHaus

Actualización de impactos y dependencias del capital natural.

Reducción del consumo energético.

INDICADORES	2023	2024	2025
Electricidad (kWh)	30.958.519	31.357.342	34.301.229
Gas Natural (kWh)	17.255.266	17.354.397	17.691.321
Combustibles (kWh)	3.671.377	3.247.217	3.908.583
Energía consumida (kWh)	51.885.162	51.958.956	55.901.133
Energía renovable (%)	62,1	62,9	63,7
Alcance 1 (t CO <sub>2</sub> e) (sin biogénicas)	4.377	4509	4.573
Alcance 2 (t CO <sub>2</sub> e) Market based*	0	497	0
Alcance 2 (t CO <sub>2</sub> e) Location based*	8.049	3.198	3.498
Alcance 1 + 2 (kg CO <sub>2</sub> e) Market based	4.377	5.006	4.573
Alcance 3 (t CO <sub>2</sub> e)	35.587	42.010	29.348
Consumo de agua (l) (datos 2023 actualizados)	519.535.536	514.279.986	574.613.381
Residuos no peligrosos (kg)	1.755.225	1.895.760	2.181.098
Residuos no peligrosos reciclados (kg)	572.250	678.100	705.140
Tasa de reciclaje (%)	32,6	35,8	35

\* 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: utilizando el factor de emisión market-based (basado en el mercado) que refleja las emisiones asociadas a la electricidad que la empresa ha elegido comprar (depende en gran parte del % renovable) y el factor location-based (basado en la localización o mix del país) que refleja la intensidad media de emisiones de la red donde se consume la electricidad, sin tener en cuenta a quien se le ha comprado.

INDICADORES	2023	2024	2025
Por habitación ocupada:			
Energía (kWh)	37,9	36,6	37,9
Emisiones 1 + 2 (kg CO <sub>2</sub> e)	3,2	3,5	3,1
Agua (l)	379,9	362,4	389,8

\*No se incluyen las emisiones de CO<sub>2</sub>e de origen biogénico ya que su factor de emisión de CO<sub>2</sub>e es cero.

El compromiso ambiental nos ayuda a anticiparnos y adaptarnos a los cambios y a ser resilientes, asegurando la viabilidad y éxito a largo plazo de la compañía. La adopción de una estrategia con base en la sostenibilidad nos protege de riesgos futuros asociados con la degradación ambiental y el cambio climático.

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, y los compromisos adoptados en la COP 21, 25 y 26, el marco europeo European Green Deal, así como con el nuevo contexto normativo nacional.

Cabe destacar, la adhesión por parte de la compañía a la **Declaración de Glasgow**, acuerdo alcanzado en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de 2021, durante la COP 26, como catalizador para incidir en la urgencia de la necesidad de acelerar la acción climática en el turismo y lograr compromisos firmes de apoyo a los objetivos mundiales de reducir a la mitad las emisiones en la próxima década y alcanzar el cero neto lo antes posible, y siempre antes de 2050.

El compromiso con el medio ambiente en ILUNION Hotels se refleja en las acciones que realizamos, teniendo en cuenta nuestro impacto en el entorno. Sabemos que es responsabilidad de todos contribuir a 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, 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 en el marco de nuestra **Estrategia Ambiental:**

- La **prevención** de los impactos ambientales negativos realizando exhaustivos análisis de diagnóstico en cada uno de 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. En ILUNION Hotels trabajamos fundamentalmente sobre **nuestros principales impactos:**

- Emisiones de CO<sub>2</sub>e
- Consumo de energía
- Consumo de agua
- Gestión de residuos

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 recuperarla reforzando los servicios que realizan los ecosistemas. Los hábitats naturales 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.

Como reflejo de este compromiso, al cierre de 2025 alcanzamos el hito de contar con el 100 % de nuestros hoteles certificados bajo el estándar BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment). Se trata de uno de los sistemas de evaluación de la sostenibilidad en la edificación más reconocidos a nivel internacional, líder por el número de proyectos certificados, cuyo objetivo es impulsar prácticas de construcción sostenible, reducir el impacto ambiental y favorecer la creación de espacios más saludables para las personas.

## Huella de Carbono

Conseguir estos hitos no sería posible sin una sólida cultura interna de sostenibilidad. En ILUNION Hotels trabajamos para que cada una de nuestras personas entienda la protección del medio ambiente como una parte esencial de su labor diaria. No obstante, en este viaje necesitamos también otros aliados imprescindibles, como nuestros clientes y proveedores, cuyo compromiso resulta clave para avanzar en este camino.

Por ello, la sensibilización, la formación y la concienciación son elementos fundamentales de nuestro enfoque. A lo largo de 2025 hemos reforzado este trabajo mediante la integración de mensajes, acciones formativas y experiencias que facilitan la comprensión de nuestro compromiso ambiental y fomentan la implicación activa de nuestros grupos de interés en la transición hacia un modelo más responsable y sostenible.

La descarbonización constituye uno de los principales ejes de la gestión ambiental de ILUNION Hotels y se apoya en el cálculo y seguimiento sistemático de nuestra huella de carbono como herramienta clave para la toma de decisiones. Este análisis nos permite identificar prioridades, definir medidas de reducción efectivas y evaluar el impacto real de las acciones implementadas en nuestros establecimientos.

Nuestro **Plan de Descarbonización** se desarrolla en coherencia con el plan de descarbonización del Grupo Social ONCE y combina distintas palancas de actuación: la mejora continua de la eficiencia energética en las instalaciones, la electrificación progresiva de los sistemas actualmente alimentados por combustibles fósiles y la priorización de inversiones en aquellos hoteles con mayor potencial de reducción de emisiones.

Un hito clave en este proceso fue la validación, a comienzos de 2024, de nuestros objetivos de reducción de emisiones por parte de la **Science Based Targets initiative (SBTi)**. Esta validación confirma que nuestro plan está alineado con un enfoque basado en la ciencia que persigue limitar el incremento de la temperatura global a 1,5 °C mediante compromisos de reducción ambiciosos y medibles. El plan establece el marco de actuación hasta 2030, tomando como referencia el año base 2022.

ILUNION Hotels ha asumido el compromiso de adelantarse a los plazos establecidos por el Pacto Verde Europeo y la normativa vigente, fijando como meta alcanzar la **neutralidad de carbono en 2040**. Para ello, el Plan de Descarbonización establece tres hitos temporales:

- **2027:** reducción del **20 %** en los alcances 1, 2 y 3.
- **2030:** reducción de un **42 %** en los alcances 1, 2 y 3. Compromiso SBTi.
- **2040:** cero neto ("Net Zero") en emisiones.

Durante 2025, la compañía ha consolidado la gestión activa del plan de descarbonización, avanzando desde la fase de diseño hacia su implantación operativa y centrando los esfuerzos en la ejecución de las medidas definidas y en el fortalecimiento de los sistemas de seguimiento y control.

Las emisiones totales de la organización para los alcances 1 y 2 han sido de 4.573 toneladas de CO<sub>2</sub>e, lo que representa una disminución del 8,6 % en términos absolutos, a pesar del incremento del número de hoteles. Las emisiones registradas corresponden al alcance 1 (combustibles y gases refrigerantes), dado que la electricidad adquirida cuenta con garantía de origen renovable (GdO), lo que implica emisiones nulas en el cálculo *market-based*.

El consumo energético total ha experimentado un aumento del 7,6 %, hasta alcanzar los 55.901.133 kWh, condicionado por la incorporación de un nuevo hotel y por el incremento del consumo eléctrico debido a episodios de temperaturas elevadas. En este contexto, cobra especial relevancia el hecho de que el 63,7 % de la energía consumida tenga origen renovable, reforzando la alineación del modelo energético de la compañía con sus objetivos de descarbonización.

Desde una perspectiva de intensidad, el consumo energético por habitación ocupada alcanzó en 2025 los 37,9 kWh, lo que supone un aumento del 3,6 % respecto a 2024. Sin embargo, este incremento no ha tenido una traslación directa en las emisiones, ya que las emisiones por habitación se redujeron un 12,1 %, situándose en 3,1 kg de CO<sub>2</sub>e. Esta evolución tan positiva responde principalmente a la reducción en el uso de combustibles fósiles, circunstancia que ha compensado el incremento del consumo eléctrico, que no genera emisiones adicionales al tratarse de electricidad con garantía de origen renovable.

La reducción acumulada de emisiones alcanzada en 2025, que ha sido del 28,5 % respecto al año base, sitúa a la compañía en una trayectoria favorable que permite anticipar el cumplimiento del hito de reducción del 20 % previsto para 2027, siempre condicionado al mantenimiento y consolidación de las condiciones actuales.

Respecto al alcance 3, que empezamos a medir en 2021, las emisiones han disminuido un 30 % frente a 2024. De todas las categorías de este alcance que aplican a ILUNION Hotels hay que destacar la cadena de suministro como la más relevante, ya que supone un 41 % 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 implantado 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 transporte, embalaje y, por ende, emisiones de CO<sub>2</sub>e.

En paralelo, en 2025 se ha llevado a cabo una nueva verificación externa de la huella de carbono, junto con otras empresas del Grupo ILUNION, con el fin de garantizar la exactitud, coherencia y transparencia de la información reportada. Este proceso, realizado por AENOR, refuerza la fiabilidad del sistema de gestión climática de la compañía y permite evaluar de forma objetiva los avances logrados respecto al año base.

En materia de movilidad sostenible, ILUNION Hotels continúa desarrollando su **Plan de Movilidad Sostenible**, impulsando alternativas de desplazamiento con menores emisiones tanto para empleados como para clientes y ampliando la infraestructura de recarga de vehículo eléctrico en los hoteles donde se gestiona el aparcamiento.

## Gestión responsable del agua

El agua es un recurso esencial para la actividad hotelera y, al mismo tiempo, uno de los ámbitos ambientales con mayor nivel de riesgo y exposición en el contexto actual de cambio climático y estrés hídrico. Conscientes de esta realidad, en ILUNION Hotels integramos la gestión responsable del agua como un eje prioritario de nuestra estrategia de sostenibilidad.

Con el objetivo de avanzar desde el conocimiento hacia la acción, en 2024 realizamos por primera vez el cálculo de nuestra huella hídrica (datos 2023), que ha servido como base para definir un plan de acción específico orientado a mejorar la eficiencia, reducir riesgos y fortalecer una gestión responsable del recurso. En este marco, durante 2025 elaboramos un informe monográfico sobre el Agua, en el marco de nuestro Observatorio de Tendencias, que analiza los principales riesgos y oportunidades hídricas del sector hotelero y refuerza las líneas de actuación de nuestro plan trienal de gestión responsable del agua.

En 2025, el consumo total de agua alcanzó los 574.613 m<sup>3</sup>, lo que significa, en términos absolutos, un incremento de un 11,7 % respecto a 2024. Esto se explica en parte por la incorporación de un nuevo hotel con instalaciones demandantes de agua y la normalización del contexto hídrico tras el periodo de emergencia en el que se encontraban algunas comunidades. Por habitación, el consumo ha sido de 389,8 litros, lo que se traduce en un incremento de un 7,6 % respecto a 2024.



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

- **Monitorización:** se ha completado la monitorización en tiempo real del consumo de agua. Este sistema mejora el control y la capacidad de reacción ante fugas o consumos anómalos.
- **Instalaciones:** cambio de griferías y duchas más eficientes, colocación de aireadores, mejora de las tuberías.
- **Piscinas:** mejoras en las piscinas, instalación de cloradores salinos que mejoran la calidad del agua y reducen el consumo de productos químicos.
- **Restauración:** estamos apostando por la alimentación sostenible y con huella hídrica reducida, bajando 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.

## Economía circular

ILUNION Hotels defiende la economía circular como modelo de producción y consumo responsable. La minimización de residuos, así como su gestión responsable, 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 a 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

En 2025, la compañía generó 2.014.385 kilos de residuos, lo que supone un incremento del 6 % respecto a 2024, en parte asociado a la actividad operativa del ejercicio. La tasa de reciclaje alcanzó el 35,1 %, un 3 % menor que en 2024.

Como parte de nuestro compromiso con la economía circular, durante el ejercicio hemos impulsado nuevas soluciones para reducir el volumen de residuos generados. En este contexto, destaca la innovación en la gestión de residuos orgánicos: hemos instalado un biodigestor en ILUNION Atrium, capaz de digerir los residuos alimentarios y transformarlos en agua gris, reduciendo de forma significativa la cantidad de desechos orgánicos que deben gestionarse como residuo.

Seguimos avanzando en la mejora de nuestras aplicaciones para facilitar y optimizar la gestión de residuos. La herramienta, ya implantada en todos nuestros hoteles, nos ha permitido evitar duplicidades y reforzar la trazabilidad y la fiabilidad de los datos, contribuyendo a una gestión más eficiente, rigurosa y transparente.

Seguimos trabajando en la minimización de residuos a través de su reducción, reciclaje y reutilización, fomentando alianzas con entidades sociales y ambientales que permiten alargar el ciclo de vida de los materiales.



- Recogida de aceite usado a través de la iniciativa "Aceite Solidario" de la ONG Rastro Solidario. Hemos gestionado 6.884 kilos de aceite de cocina usado, destinando los beneficios a asociaciones y fundaciones vinculadas a la discapacidad. Asimismo, en la Comunidad de Madrid colaboramos con Otro tiempo otro planeta, una asociación que genera oportunidades laborales para mujeres en riesgo de exclusión social y/o víctimas de violencia de género, alcanzando en 2025 un total de 2.825 kilos de aceite de cocina recogidos.
- Residuo textil: impulsamos soluciones innovadoras de circularidad que nos permitan transformar residuos textiles procedentes de nuestros hoteles en nuevos productos. Para ello contamos con un partner externo que reutiliza estos residuos, aplicando tecnología de bajas emisiones, para la creación de mobiliario y complementos, lo que contribuye a reducir tanto el impacto ambiental asociado a la gestión de residuos como el uso de nuevas materias primas.



- Desperdicio alimentario: gracias al acuerdo con Too Good To Go en todos nuestros hoteles, hemos conseguido rescatar 7.906 packs de comida procedentes del excedente del buffet de desayuno. Estos packs sorpresa, disponibles a través de su aplicación, incluyen una variada selección de alimentos que de otro modo se habrían desperdiciado. Con esta iniciativa contribuimos activamente a la economía circular, fomentamos un consumo más responsable y logramos una reducción de emisiones, evitando casi 20 toneladas de CO<sub>2</sub>e, al tiempo que impulsamos la sensibilización frente al desperdicio alimentario.

## Certificaciones ambientales

---

En 2025, el 100 % de los establecimientos de ILUNION Hotels cuenta con la certificación BREEAM, lo que nos sitúa como la compañía hotelera con más hoteles certificados. Este hito consolida nuestra apuesta por las certificaciones ambientales como palanca de diferenciación y posicionamiento en el mercado.

El proceso de certificación se inició en 2023 con cinco hoteles y continuó en 2024 con la incorporación de 22 establecimientos más, hasta completar en 2025 la totalidad del portfolio. A partir de 2026 comenzaremos el proceso de renovación de los primeros certificados, garantizando la mejora continua del desempeño ambiental.

BREEAM es uno de los estándares de evaluación y certificación de la sostenibilidad en la edificación técnicamente más avanzado y con mayor implantación a nivel mundial, y su aplicación en nuestra cadena se adapta a la diversidad tipológica y geográfica de nuestros hoteles. La evaluación se estructura en dos partes:

- **Parte 1**, centrada en las características del edificio.
- **Parte 2**, enfocada en la gestión.

Desde ILUNION Hotels hemos optado por evaluar ambas partes en los hoteles en propiedad, donde contamos con mayor capacidad de actuación; y la Parte 2, en aquellos establecimientos gestionados en régimen de alquiler, asegurando un enfoque homogéneo en la gestión ambiental en todas nuestras instalaciones.

De forma complementaria, mantenemos el **sello Q Sostenible** en nuestros establecimientos, reforzando nuestro compromiso con una gestión responsable, alineada con los estándares de calidad, sostenibilidad y mejora continua del sector.

## Nature Positive

---

La industria del turismo está intrínsecamente relacionada con la naturaleza. Desde ILUNION Hotels buscamos reconocer e impulsar el valor de la naturaleza en nuestras decisiones estratégicas, contribuyendo así a un planeta *Nature Positive* para 2030, no solo frenando el impacto negativo, sino también recuperando la naturaleza a través de la generación de un impacto positivo.

Para alcanzar ese objetivo, en 2023 desarrollamos un **análisis de impactos y dependencias** de la naturaleza en nuestra cadena de valor usando como referente el marco LEAP (Localizar, Analizar, Evaluar y Preparar) de TNFD (Taskforce on Nature-related Financial Disclosures). Además, identificamos los espacios protegidos y de interés natural ubicados en las zonas de actividad de nuestros hoteles. Esto nos permite tener una mejor información de cara a la toma de decisiones para invertir en Soluciones Basadas en la Naturaleza (SBN) que fomenten la sostenibilidad y la resiliencia en nuestras operaciones.

De forma complementaria, trabajamos en coordinación y alineación con ILUNION contribuyendo la estrategia global *Nature Positive* del grupo, y la adhesión al Pacto por la Biodiversidad y el Capital Natural de la Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad.

En el marco de esta última iniciativa, en 2025, ILUNION Hotels participó en el estudio "Naturaleza, un activo para el sector turístico en España", desarrollado dentro del programa Cambiar Estilos de Vida para Recuperar la Naturaleza de la Fundación Biodiversidad del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. Este estudio señala a la naturaleza como un activo clave para la competitividad del sector turístico en España y se concreta en un informe final que recoge los resultados de una primera fase de diagnóstico, centrada en analizar las interacciones entre el sector hotelero y la naturaleza a través de cuatro ejes clave: impactos, dependencias, riesgos y oportunidades.

Fruto de este diagnóstico, se identifican y valoran los principales riesgos derivados de los impactos y dependencias que la actividad hotelera tiene de la naturaleza, revelando la especial vulnerabilidad del sector a la degradación de servicios ecosistémicos como la amenidad visual del paisaje, los valores culturales, la depuración del agua o la regulación del clima local. Asimismo, el estudio identifica las principales palancas que guiarán la transición del sector hacia modelos alineados con la restauración y conservación de nuestro patrimonio natural.

La metodología combinó el análisis documental con un proceso de consulta y contraste con agentes representativos del sector, en el que participaron varias cadenas hoteleras, entre ellas ILUNION Hotels, y organizaciones empresariales. Este trabajo colaborativo ha permitido identificar los principales retos y oportunidades estratégicas del sector, así como las palancas de transformación necesarias para avanzar hacia un modelo turístico más alineado con los objetivos de conservación y restauración de la naturaleza.

Durante 2026, seguimos en contacto con entidades y asociaciones referentes en naturaleza y biodiversidad, etc. que con su experiencia y conocimiento experto nos ayuden en el objetivo.

## Formación y sensibilización

La sensibilización, formación y concienciación son fundamentales si queremos que nuestro cliente conozca y entienda lo que hacemos y por qué lo hacemos. Nuestros hoteles funcionan como escuelas de sostenibilidad para inspirar el cambio y la transformación por un mundo mejor para los empleados, clientes y ciudadanos de las comunidades en la que están presentes. Queremos ser referentes de los valores que impulsa la sostenibilidad y, para lograrlo, es fundamental la comunicación, participación y colaboración de todas las personas.

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 participe 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.

## Alianzas



En el área ambiental, además de los acuerdos en el ámbito de la economía circular y la gestión de residuos, cabe destacar la alianza que tenemos firmada con Coca-Cola Europacific Partners desde 2021.

Participamos en el programa de “Mares Circulares” que impulsa la limpieza de costas y fondos marinos, la sensibilización ciudadana y la economía circular. En el marco de esta iniciativa hemos consolidado una línea de acción medioambiental que conecta a nuestros equipos, clientes y comunidades locales con un propósito común: proteger y regenerar los ecosistemas marinos realizando recogida de residuos y limpieza de las playas de S’Agaró (Girona) y Cala Galdana (Menorca) con la colaboración de una organización especializada en la materia. En 2025, entre todos los voluntarios se han recogido alrededor de 70 kilos de residuos que son posteriormente clasificados para su reciclado.

Mares Circulares está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, especialmente con el 12 (producción y consumo responsable), el 13 (acción por el clima), el 14 (vida submarina) y el 17 (generación de alianzas para el desarrollo sostenible).



# 08.

## Innovación

Modelo de innovación

Observatorio de Inteligencia  
Competitiva

Internacionalización del modelo

Los 25 más innovadores del sector

Room Lab: plataforma de innovación  
aplicada en entorno real

Inteligencia Artificial

Cultura Data Driven

Despliegue de la cultura de innovación

Plan director de Tecnología 2025–2029

Proyectos de innovación

La innovación actúa como una palanca clave para apoyar el propósito de la compañía, impulsando una transformación empresarial exitosa y significativa. Esta transformación se materializa a través de nuevas soluciones, desarrolladas de forma incremental, disruptiva y sostenible, que aportan valor real a todos nuestros grupos de interés.

En este marco, mantenemos el concepto de innovación recogido en la encuesta a directivos realizada en septiembre de 2022, que establece que:

- Desde ILUNION Hotels hacemos **innovación con propósito**, entendida como una innovación colaborativa que, inspirada en nuestra cultura organizacional, va más allá del valor económico y genera un valor social, ambiental o ético tangible, siempre dando respuesta a las necesidades de los grupos de interés.
- A lo largo de 2025, este modelo ha evolucionado hacia una nueva estructura del área, con tres líneas diferenciadas: una primera línea que sitúa a la innovación como concepto global y palanca transversal; una segunda línea que refuerza la tecnología como dinamizadora de la innovación; y una tercera línea que consolida la gestión de proyectos como pilar fundamental para llevar las ideas a la práctica y ayudar a transformar la compañía.

Nuestro modelo de innovación con propósito se basa en los tres objetivos estratégicos, que son: ser responsables y sostenibles; aportar valor a todos nuestros grupos de interés; e inspirar un cambio social positivo.

## HITOS 2025

Obtención de la certificación ISO 56001 del sistema de gestión de la innovación.

Consolidación del ecosistema de InnovACCIÓN X-PACE.

Despliegue de la hoja de ruta de inteligencia artificial (Brilliant).

## OBJETIVOS 2026

Implantar Opera Coud.

Internacionalización del modelo de innovación.

Profundizar en la adopción de la inteligencia artificial.

### INDICADORES

	2023	2024	2025
Ideas para proyectos de innovación	460	490	510
Proyectos comenzados	30	26	16
Proyectos escalados	14	15	26
Porcentaje de plantilla formada en transformación digital / innovación	26,8	27,1	22,50
Gasto de proveedores de innovación (€)	600.000	722.000	840.000
Número de proveedores de innovación	24	35	40

## Plan director de Innovación

---

ILUNION Hotels ha aprobado un nuevo Plan director de Innovación para el periodo 2025 – 2027. Este plan director se concibe como una evolución natural y continuista del anterior, consolidando la innovación como una palanca estratégica transversal al negocio. Alineado con el propósito de *Construir un mundo mejor con todos incluidos* y con los objetivos mencionados anteriormente.

El plan refuerza un modelo de innovación estructurado, abierto y orientado a la generación de valor social y económico.

Como principal novedad, incorpora de forma explícita la visión del nuevo ámbito de **Gestión de Proyectos**, integrando disciplina, metodología y seguimiento como elementos clave para asegurar la ejecución, el escalado y el impacto de las iniciativas que se desarrollan, junto con la tecnología como aceleradora de la transformación.

Este plan articula una hoja de ruta clara para aumentar la competitividad, impulsar la mejora continua y posicionar a la organización como referente empresarial en innovación con propósito.

## Sistema de Innovación

---

En 2025, ILUNION Hotels ha consolidado su modelo de innovación con la certificación del Sistema de Gestión de la Innovación conforme a la norma ISO 56001, convirtiéndose en la primera compañía del sector turístico a nivel mundial en obtener esta certificación. Este hito supone la validación de una forma de entender la innovación como un sistema estructurado, transversal y orientado a la generación de valor.

Para ILUNION Hotels, la innovación se concibe como un sistema vivo, integrado en la estrategia corporativa y alineado con el propósito social de la organización.

Bajo este enfoque, cada actividad de innovación —desde la detección de oportunidades hasta la implantación de soluciones— persigue generar valor económico, social y organizativo, asegurando coherencia, trazabilidad y aprendizaje continuo.

El sistema de innovación se articula en torno a cuatro grandes procesos interconectados.

- **Gestión de ideas**, que canaliza y estructura las oportunidades que surgen dentro de la organización. A través de este proceso, el conocimiento y la experiencia de empleados y equipos se transforman en propuestas con potencial, que son analizadas, priorizadas y desarrolladas con un enfoque orientado al impacto real y a las necesidades del negocio.

- **Vigilancia e inteligencia competitiva**, que permite a la organización explorar y comprender lo que sucede fuera de sus límites. Este proceso integra el Observatorio de Inteligencia Competitiva, el funnel de soluciones y la exploración activa del ecosistema tecnológico y sectorial de una manera que combina de forma equilibrada la mirada interna y la apertura al entorno.
- **Gestión de proyectos**, un proceso que permite transformar ideas y aprendizajes en pilotos, pruebas y despliegues reales, garantizando la disciplina en la ejecución, el seguimiento de resultados y la alineación con las prioridades estratégicas de la compañía.
- Finalmente, el sistema incorpora una capa de **protección y gestión de activos de innovación**, orientada a preservar y poner en valor el conocimiento generado. Este proceso asegura que los aprendizajes, metodologías y desarrollos resultantes de la actividad innovadora se documenten, se compartan y se protejan adecuadamente, reforzando la sostenibilidad del modelo y evitando la pérdida de valor a largo plazo.

Un aspecto diferencial del sistema certificado es su carácter participativo. La innovación implica a la Alta Dirección, responsable de impulsar, priorizar y validar las grandes líneas estratégicas, pero también a los equipos operativos y transversales, que aportan conocimiento, detectan oportunidades y participan activamente en el desarrollo de soluciones. De este modo, el sistema de innovación actúa como un marco común que conecta estrategia y operación, favoreciendo una cultura compartida de innovación en toda la organización.

## Observatorio de Inteligencia Competitiva

Con el fin de ofrecer información de manera rápida y eficiente para la toma de decisiones fundamentadas y efectivas, y así lograr una ventaja competitiva, en 2024, creamos el primer Observatorio profesional de Inteligencia Competitiva del sector turístico y hotelero, que durante 2025 se ha consolidado como referente sectorial en la generación de conocimiento.

Durante 2025 ILUNION Hotels ha consolidado su papel como generador de conocimiento mediante la publicación de informes externos elaborados a partir de análisis internos. Hasta 2025, El Observatorio de Inteligencia Competitiva ha publicado cinco informes clave compartidos de manera pública: dos Memorias de Innovación y tres estudios específicos —Tendencias del sector turístico y hotelero, Informe Benchmark de Innovación en el sector e Informe del Agua—, todos ellos publicados en la página web de ILUNION Hotels.

Para la compañía es primordial estar informados de las últimas tendencias, productos y soluciones, con el objetivo de identificar cambios en el entorno y disponer de una visión más clara del futuro, que permita a la organización anticiparse a los cambios.

Ventajas del Observatorio:

- Facilitar la identificación de tendencias y soluciones.
- Analizar con mayor profundidad patrones en diferentes tendencias.
- Anticipar circunstancias del sector, facilitando la toma de decisiones estratégicas.
- Generar sinergias con otros agentes.

De todos estos informes se puede extraer que, aunque las cadenas hoteleras se enfocan cada vez más en la innovación, el grado de implementación sigue siendo moderado, centrándose en la incorporación de nuevas tecnologías, la optimización de procesos y el establecimiento de alianzas estratégicas.

## Internacionalización del modelo

En ILUNION Hotels continuamos dando pasos firmes hacia la internacionalización. Es un proceso que ya estaba en marcha en 2024, pero que en 2025 se consolida con nuevas alianzas y reconocimientos. Nuestro modelo innovador y responsable trasciende fronteras, y convertirlo en un referente global es uno de nuestros grandes objetivos.

Trabajamos con socios y proveedores internacionales en áreas clave como la tecnología y la sostenibilidad. Asimismo, nuestra relación con grupos y agencias de viajes internacionales, que representan aproximadamente la mitad de nuestros clientes, se ha intensificado, reforzando nuestra presencia en mercados globales.

A las primeras alianzas internacionales firmadas en 2024 se han sumado en 2025 dos colaboraciones estratégicas adicionales que refuerzan nuestro posicionamiento global.

Objetivos de la internacionalización:

- Inspirar internacionalmente con nuestro modelo de innovación.
- Acceder a conocimientos de innovación y tecnologías avanzadas.
- Incrementar el impacto social de ILUNION Hotels.

Las alianzas internacionales firmadas en este periodo en el ámbito de la innovación son:

- **Les Roches (Suiza):** Alianza con la escuela internacional especializada en Dirección Hotelera y Turismo, que da continuidad a la colaboración iniciada en 2024 con el Primer Barómetro de Innovación del Sector Hotelero, charlas a estudiantes y participación en paneles de difusión en eventos internacionales.

## Los 25 más innovadores del sector

- **New Champions Community (World Economic Forum):**

ILUNION Hotels se ha convertido en la primera cadena hotelera en integrarse en esta plataforma de referencia en el ámbito económico y empresarial, en reconocimiento a su liderazgo en innovación social.

Estas alianzas son clave para el crecimiento y el éxito futuro de la compañía. Permiten internacionalizar la propuesta de valor, acceder a conocimientos y tecnologías avanzadas y aumentar el impacto social a nivel global, brindando oportunidades para seguir innovando y transformando el sector hotelero.

En 2025, ILUNION Hotels, en colaboración con TecnoHotel, ha impulsado el reconocimiento “Los 25 más innovadores del sector turístico”, una iniciativa concebida como un proceso estructurado de identificación y conexión de talento, más allá de un hito puntual.

El objetivo de este reconocimiento ha sido visibilizar a las personas que están liderando la transformación del sector turístico y hotelero desde enfoques diversos como la innovación, la tecnología, la sostenibilidad, la gestión o la colaboración intersectorial.

El proceso se articuló a través de una convocatoria abierta, que logró reunir más de 150 candidaturas procedentes de una amplia variedad de ámbitos del ecosistema turístico: cadenas hoteleras y hoteles independientes, proveedores tecnológicos y startups, agencias de viajes, restauración, transporte, destinos turísticos, administración pública, ámbito académico y consultoría, reflejando la pluralidad y riqueza del sector.

Las candidaturas fueron evaluadas mediante un procedimiento riguroso, basado en criterios como la mentalidad innovadora, el liderazgo, la capacidad de ejecución, el uso de tecnología, la conexión con el ecosistema y el impacto generado.

La evaluación fue realizada por un jurado independiente de máximo prestigio, integrado por referentes del ámbito de la innovación, el turismo y sectores afines, lo que aportó al proceso una visión externa, plural y cualificada. Como resultado de este trabajo, se configuró una lista representativa de los 25 perfiles más innovadores, incluyendo además el reconocimiento especial a tres candidaturas destacadas, como reflejo de la diversidad de enfoques y trayectorias existentes en el sector.

La entrega de los reconocimientos tuvo lugar en Sevilla, en el marco del Tourism Innovation Summit (TIS), el principal foro internacional de innovación turística, reforzando el carácter sectorial y abierto de la iniciativa y situándola en un espacio de referencia para el debate y la transformación del turismo. Este contexto permitió amplificar el impacto del reconocimiento y vincularlo a una conversación más amplia sobre el futuro del sector.

## Room Lab: plataforma de innovación aplicada en entorno real

Durante 2025, ILUNION Hotels ha continuado desplegando y consolidando Room Lab como su plataforma estratégica de innovación aplicada, orientada a probar, validar y evolucionar soluciones innovadoras en entornos reales de operación hotelera.

Room Lab es un proyecto puntual una línea de trabajo estructural, activa desde hace más de dos años, que conecta la innovación estratégica con la realidad del día a día de los hoteles.

La filosofía de este iniciativa parte de la premisa de innovar allí donde ocurre la experiencia, utilizando habitaciones, zonas comunes y espacios operativos como entornos de experimentación controlada.

Este enfoque permite reducir el riesgo, acelerar el aprendizaje y asegurar que las soluciones analizadas responden a necesidades reales de clientes y empleados, antes de su posible escalado a nivel compañía.

A lo largo de su trayectoria, Room Lab se ha nutrido de antecedentes relevantes dentro de la organización, para evolucionar hacia un modelo más sistemático, trazable y alineado con el Sistema de Gestión de la Innovación certificado bajo la norma ISO 56001.

Entre los pilotos más representativos del periodo destacan los robots de limpieza en zonas comunes, orientados a mejorar la eficiencia, optimizar el uso de recursos y reducir la carga física de los equipos, así como los proyectos de tablets en habitación, tanto con Alexa como con SuitePad, que han permitido analizar nuevos modelos de interacción con el cliente, servicios digitales en estancia y oportunidades de Upselling desde un uso real y medido.

De forma complementaria, durante el ejercicio se ha iniciado una nueva línea de trabajo vinculada a la sostenibilidad ambiental, con la planificación de proyectos piloto orientados a la reducción del desperdicio alimentario en restauración o la reducción de la huella hídrica.

## Inteligencia Artificial

---

La Inteligencia Artificial forma parte del recorrido de la organización desde hace más de seis años, abordada de manera progresiva y alineada con nuestro propósito. A lo largo de este tiempo, la compañía ha evolucionado desde soluciones de IA clásica y automatización de procesos, hacia un modelo más amplio de IA generativa, entendida como una palanca transversal para mejorar la operativa, empoderar a las personas y reforzar la toma de decisiones.

Sobre esta base se articula la estrategia corporativa de Inteligencia Artificial, que integra tres líneas complementarias. Por un lado, **Brill-IA-nt**, como hoja de ruta que ordena el despliegue de casos de uso con impacto real sobre tecnologías corporativas clave. Por otro, **Mi-IA**, un programa orientado a la formación, sensibilización y acompañamiento, que persigue democratizar el uso de la IA y evitar brechas de adopción entre áreas y perfiles. Finalmente, una visión estratégica común que sitúa la Inteligencia Artificial como una capacidad organizativa y no como un conjunto de proyectos aislados.

Un elemento diferencial de este enfoque es que la IA se aborda desde una perspectiva centrada en las personas. La adopción se concibe como un proceso progresivo, en el que la formación, la generación de comunidades de práctica y el papel de los embajadores de IA resultan clave para trasladar el uso de estas tecnologías al día a día de la organización. De este modo, la IA se integra de forma natural en la manera de trabajar, reforzando un modelo de "AI First Mindset" alineado con los valores de inclusión, accesibilidad y uso responsable.

## Claves de adopción de la Inteligencia Artificial

---

La experiencia acumulada permite identificar algunas claves que guían la adopción de la IA en ILUNION Hotels:

- Innovación con propósito, incorporando el valor social y organizativo desde el diseño de cada iniciativa.
- Adopción ordenada, priorizando sensibilización y formación antes del despliegue tecnológico.
- Construcción progresiva, evolucionando desde el dato y la automatización hacia asistentes y agentes especializados.
- Equidad y transversalidad, asegurando que todas las áreas avanza de forma equilibrada.
- Accesibilidad e inclusión, garantizando una IA pensada para una plantilla diversa y un turismo accesible.

En 2025, este enfoque se traduce en una IA consolidada como capacidad transversal, con una base sólida de adopción interna y preparada para evolucionar hacia un nuevo ciclo de soluciones más avanzadas en los próximos años.

## Cultura Data Driven

---

La Cultura del Dato, como parte esencial de la estrategia, busca convertirnos en una compañía "Data Driven", optimizando la eficiencia operativa y la experiencia del cliente mediante decisiones basadas en datos precisos y en modelos analíticos avanzados.

Los objetivos de la Cultura Data Driven son:

- Mejorar la toma de decisiones.
- Desarrollar una cultura basada en datos.
- Incrementar la eficiencia operativa y la rentabilidad.
- Fomentar la colaboración interdepartamental.
- Adoptar tecnologías de Business Intelligence (BI).

A lo largo de 2025, la integración de la gestión de proyectos en ITM Platform, junto con su visualización mediante paneles de Power BI, ha permitido reforzar la disponibilidad de información en tiempo real y consolidar la cultura del dato como motor de la toma de decisiones. La línea de trabajo se mantiene y continuará evolucionando en 2026.

## Despliegue de la cultura de innovación

---

Para que la innovación no se quede en un concepto abstracto y realmente forme parte del día a día, la organización ha trabajado de manera consciente el despliegue de su cultura de innovación, combinando comunicación, contenidos y activación del propósito. Este enfoque se apoya en tres elementos clave. Por un lado, un **canal digital** que permite acercar la innovación de forma continua y accesible a empleados, clientes y otros grupos de interés. Por otro, una **línea de contenidos audiovisuales**, con especial peso de las píldoras de vídeo, pensados para explicar la innovación desde ejemplos reales, con un lenguaje cercano y fácil de entender. Y, finalmente, la **activación del propósito** a través de premios y reconocimientos, que ayuda a dar visibilidad al modelo, reforzar el orgullo de pertenencia y proyectar la cultura innovadora tanto dentro como fuera de la compañía. En conjunto, este despliegue interno y externo ha permitido hacer tangible la innovación, generar comprensión compartida y consolidarla como una forma natural de trabajar en ILUNION Hotels.

## Plan director de Tecnología 2025–2029

---

En 2025, ILUNION Hotels ha definido y aprobado su primer Plan director de Tecnología independiente, con horizonte 2025–2029, concebido para trasladar la estrategia corporativa al terreno tecnológico y acelerar su ejecución a través de cinco líneas: generación de valor, gobierno IT, eficiencia, ciberseguridad y cultura. El plan se apoya en marcos ITIL y Enterprise Architecture (EA) para orquestar una arquitectura empresarial clara, fortalecer el gobierno de IT, elevar la madurez de ciberseguridad, maximizar la eficiencia de recursos y consolidar una cultura tecnológica transversal.

En el marco de este plan se ha realizado un ejercicio de definición y documentación del mapa tecnológico actual y futuro, identificando capacidades, brechas y oportunidades de mejora, y sentando las bases para una evolución ordenada y sostenible del ecosistema digital de la organización.

Adicionalmente, durante el periodo se han constituido comités mensuales de monitorización de proyectos IT, en los que participan representantes de todas las áreas, facilitando la visibilidad, el seguimiento y la priorización de las iniciativas tecnológicas y promoviendo la colaboración interdepartamental.

## Ciberseguridad

---

En 2025, la compañía ha aprobado su primer Plan de Ciberseguridad, que refuerza los aspectos del plan corporativo del Grupo ILUNION priorizando las acciones más relevantes para la realidad del negocio hotelero.

## Redefinición del soporte técnico de hoteles

---

Se ha llevado a cabo una revisión transformadora del modelo de soporte técnico en ILUNION Hotels, con foco en garantizar la disponibilidad continua del sistema Opera y otros servicios críticos, mitigando los riesgos operativos y asegurando la continuidad del negocio ante posibles caídas de servicio.

## Gobierno de IT

---

Se han documentado funciones clave del área de Tecnología, abarcando la gestión de proyectos, la apertura de nuevos hoteles, el control de costes IT, la gestión de usuarios y la administración de contratos. Esta estandarización contribuye a la eficiencia operativa, la trazabilidad y la mejora continua de los procesos tecnológicos.

## Proyectos de innovación

Algunos de los proyectos de innovación más emblemáticos del periodo han sido los siguientes:

### Brill-IA-nt

ILUNION Hotels ha desplegado BrillAnt, una hoja de ruta para la adopción ordenada de la IA que prioriza tres ejes: despliegue de Microsoft 365 Copilot (programas de champions, Centre of Excellence y ciclos formativos por aplicación), sensibilización y capacitación de equipos en usos responsables y gobernanza de casos de uso, entre los que se incluyen los sistemas de traducción simultánea con IA, y el despliegue de una red de embajadores de IA.

A partir de las 19 necesidades detectadas se han priorizado siete casos de uso con impacto directo en operaciones, talento y experiencia de cliente, complementados con acciones de formación multinivel (agente humanista, IA en grupos y eventos, gestión de CV, Revenue Management, generación de renders, mejora del posicionamiento en GPTs y mejora de la analítica de datos avanzada).

### Room Lab

Proyecto basado en la utilización de habitaciones y espacios del hotel como entornos de experimentación controlada, destinados a probar y evaluar conceptos, soluciones y tecnologías innovadoras en un contexto real de hospitalidad.

En el marco de Room Lab se han desarrollado dos subproyectos de tablet en habitación: una tablet con Alexa (ILUNION Atrium) y otra de características similares con SuitePad (ILUNION Pío XII), con el propósito de probar tecnologías nuevas y extraer aprendizajes prácticos para un posible escalado a nivel compañía. Durante la prueba se han activado campañas y contenidos orientados a uso real (room service, guías de ciudad por QR y upsellings) y se han validado analíticas mensuales de uso.

### Proyecto de robotización

ILUNION Hotels ha continuado trabajando en la robotización de procesos, tanto a nivel digital como físico. En el ámbito digital, se da continuidad a la línea de los proyectos BEP I y BEP II de robotización de procesos de facturación o CLEAR, robot de normalización y limpieza de las bases de datos de clientes, con la robotización de nuevos procesos especialmente en el ámbito de las finanzas y la gestión de personas. En el plano físico, durante este periodo se han realizado los primeros proyectos piloto con robots físicos centrados en la limpieza de zonas comunes del hotel.

## Da Vinci

Proyecto de evolución de los procedimientos de gestión en ILUNION Hotels, que ha consolidado en 2025 un marco de trabajo estandarizado que guía la gestión de proyectos. Integra las mejores prácticas en gestión de riesgos, registro de lecciones aprendidas, comunicación efectiva entre equipos y utilización de herramientas tecnológicas para el seguimiento y reporte del progreso, alineando los esfuerzos con los objetivos estratégicos de la organización.

## Oficina de Gestión de Proyectos

La implantación de la Oficina de Gestión de Proyectos en ILUNION Hotels ha supuesto la creación de un ecosistema que promueve la profesionalización y transversalidad de la gestión de proyectos, permitiendo la centralización, transparencia y democratización del conocimiento a través de un espacio colaborativo en SharePoint. La PMO ha evolucionado desde un modelo de apoyo hacia un modelo de seguimiento, con la ambición de avanzar progresivamente hacia un modelo directivo.

## I'm Curious /Be Curious

Proyectos para ampliar la cultura de innovación en la organización. I'm Curious cultiva la cultura interna mediante píldoras formativas y contenidos audiovisuales que inspiran a los equipos a integrar la innovación en su día a día, desde los hoteles hasta el Comité de Dirección. Be Curious extiende esta cultura hacia los clientes, mediante juegos y actividades pedagógicas que refuerzan el posicionamiento de ILUNION Hotels como referente en innovación con propósito.

## Spark

Consolidación del proyecto Spark como eje de comunicación interna para fomentar la cultura de innovación. La creación de una sección estable en el boletín interno Spotlight ha permitido compartir más de 30 artículos sobre innovación, tendencias y buenas prácticas, visibilizar proyectos en curso y activar la curiosidad como motor de cambio.

## Match

Iniciativa clave para posicionar externamente el modelo de innovación con propósito. Match se articula en tres líneas complementarias: participación en premios, publicación del site de innovación en la web de marca y despliegue de campañas de comunicación en vídeo (Vídeos InnovACCIÓN), diseñadas para inspirar, formar y conectar a todos los grupos de interés.

## DEIB coach

DEIB Coach es una iniciativa de ILUNION Hotels orientada a reforzar una cultura organizativa inclusiva, equitativa y diversa a través del acompañamiento práctico a personas y equipos. El proyecto se basa en el convencimiento de que la sostenibilidad social se construye desde el día a día, en la forma en que se lidera, se toman decisiones y se gestionan los equipos.

El proyecto tiene como objetivo principal dotar a la organización de un marco de apoyo experto que facilite la integración real de los principios DEIB en la gestión del talento y en los entornos de trabajo.

## Umániko

Durante 2025, ILUNION Hotels ha completado el despliegue de Umániko, consolidando su modelo de restauración sostenible, inclusivo y con identidad propia en todo su alcance inicial. El cierre del despliegue marca la transición del proyecto hacia una fase de madurez, donde el foco se sitúa en la calidad, la eficiencia operativa y el impacto positivo en personas y clientes.

## Ágora

ILUNION Hotels ha creado Ágora como un repositorio de información común para reunir y compartir el conocimiento de la organización. Su objetivo es facilitar que las personas accedan de forma sencilla a buenas prácticas, aprendizajes y contenidos clave relacionados con las distintas áreas de la empresa.

Ágora ayuda a evitar duplicidades, reduce la pérdida de información y favorece el trabajo colaborativo entre áreas. Desde el punto de vista de la sostenibilidad, el proyecto mejora la eficiencia interna, apoya una mejor toma de decisiones y contribuye al desarrollo de las personas mediante el aprendizaje continuo. Este trabajo permite, además, preparar a la organización para incorporar de forma progresiva una capa de inteligencia artificial que ayude a conectar, buscar y aprovechar mejor ese conocimiento.

# 09.

Sobre este  
informe

## Correspondencia con los Estándares de GRI

ILUNION Hotels es una compañía comprometida con la sostenibilidad y la transparencia hacia sus grupos de interés, por eso elabora este Informe de Sostenibilidad desde el año 2022. La cuarta edición de este informe presenta la evolución, los resultados y la situación del desempeño de ILUNION Hotels en materia de sostenibilidad del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, así como el enfoque de su gestión a lo largo de año y los desafíos a los que se enfrenta en el futuro.

El objetivo de este informe es demostrar el compromiso y desempeño sobre los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza relevantes del negocio de la compañía en España, área geográfica donde se ejerce la actividad, así como de su cadena de suministro compuesta por proveedores independientes.

La organización está exenta de la obligatoriedad de reportar según la normativa vigente, pero debe facilitar la información a ILUNION siguiendo los requerimientos de la Ley 11/2018 del EINF (Estado de Información No Financiera), por lo que de manera voluntaria publica este informe preparado con referencia a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI).

Este documento destaca los temas relevantes identificados como prioritarios según el último análisis de materialidad realizado a finales de 2025, dando así respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

## Correspondencia con los Estándares de GRI

---

En este informe ofrecemos la información relevante de la compañía relacionada con los impactos positivos y negativos más significativos en materia de sostenibilidad sobre sus diferentes grupos de interés, de forma clara, rigurosa, y con transparencia. La compañía ha seguido las recomendaciones de los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI Standards).

Para cualquier información adicional sobre este informe, se puede contactar con nosotros a través de la dirección de correo electrónico: **[sostenibilidad@ilunionhotels.com](mailto:sostenibilidad@ilunionhotels.com)**

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINAS	ODS
<b>Contenidos generales</b>			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizativos.	15, 16	n/a
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización.	15	n/a
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	134	n/a
	2-4 Actualización de la información.	134	n/a
	2-5 Verificación externa.	97, 110	n/a
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	8	n/a
	2-7 Empleados.	18, 75	n/a
	2-8 Trabajadores que no son empleados.	67	n/a
	2-9 Estructura de gobernanza y composición.	15, 16	n/a
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno.	15	n/a
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno.	15	n/a
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos.	15	n/a
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	15, 16	n/a
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad.	16	n/a
	2-15 Conflictos de interés.	16	n/a

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS
<b>Contenidos generales</b>			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	15, 16	n/a
	2-19 Políticas de remuneración.	16	n/a
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	5, 9, 48	n/a
	2-23 Compromisos y políticas.	56, 74, 103, 118	n/a
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas.	56, 74, 103, 118	n/a
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos.	103	n/a
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas.	64	n/a
	2-28 Afiliación a asociaciones.	84	n/a
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	99, 100	n/a
2-30 Convenios de negociación colectiva.	61, 62, 63, 64	n/a	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINAS	ODS
<b>Temas materiales</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales.	11	n/a
	3-2 Lista de temas materiales.	12, 13	n/a
	3-3 Gestión de los temas materiales.	11, 14	n/a
<b>Temas materiales</b>			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	18	8
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	65, 66	13
<b>Temas materiales</b>			
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local.	75	5, 8
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local.	75	8

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS
<b>Temas materiales</b>			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados.	16, 18	11
<b>Temas materiales</b>			
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales.	67	12
<b>Temas materiales</b>			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.	64	16
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	64	16
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas.	53, 56	16
<b>Temas materiales</b>			
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	64	16

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINAS	ODS
<b>Temas materiales</b>			
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos.	66	16
<b>Temas materiales</b>			
GRI 301: Materiales 2016	301-2 Insumos reciclados utilizados.	111	12
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados.	112	12
<b>Temas materiales</b>			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización.	18, 20-35, 53, 105	12, 13
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización.	53, 105	12, 13
	302-3 Intensidad energética.	53, 105	12
	302-4 Reducción del consumo energético.	105	12, 13
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	105	12, 13

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS
<b>Temas materiales</b>			
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido.	105, 110	6
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua.	105, 110	6
	303-3 Extracción de agua.	105, 110	6
	303-4 Vertido de agua.	105, 110	6
	303-5 Consumo de agua.	105, 110	6
<b>Temas materiales</b>			
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.	113	15
	304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad.	113	15
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados.	113	15

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINAS	ODS
<b>Temas materiales</b>			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1).	105, 108	13
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociados a la energía (alcance 2).	105, 108	13
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	105, 108	12, 13
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI.	105, 108	12, 13
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI.	105, 108	12, 13
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS).	105, 108	13
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire.	105, 108	13
<b>Temas materiales</b>			
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	105, 107, 111	12
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	107, 111	12
	306-3 Residuos generados.	105, 107, 111	12
	306-4 Residuos no destinados a eliminación.	105, 107, 111	12
	306-5 Residuos destinados a eliminación.	105, 107, 111	12

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS
<b>Temas materiales</b>			
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales.	67	12
<b>Temas materiales</b>			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal.	84	8

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINAS	ODS
<b>Temas materiales</b>			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	76, 81, 91	3, 8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	91	3, 8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo.	81, 91	3, 8
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	81, 91	3, 8
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	91, 92	3, 8
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores.	81, 91	3, 8
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales.	81, 91	3, 8
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	81, 91	3, 8
	403-9 Lesiones por accidente laboral.	91	8

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS
<b>Temas materiales</b>			
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado.	89	8, 10
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	89	8, 10
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	89	8, 10
<b>Temas materiales</b>			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados.	15, 16, 78, 81	5, 8
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres.	75	5
<b>Temas materiales</b>			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	53, 56	5

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINAS	ODS
<b>Temas materiales</b>			
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	71	8
<b>Temas materiales</b>			
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	71	8
<b>Temas materiales</b>			
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	71	16
<b>Temas materiales</b>			
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo.	20-35, 98	11

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	UBICACIÓN	ODS
<b>Temas materiales</b>			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales.	67	12
<b>Temas materiales</b>			
GRI 415: Política pública	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos.	64	16
<b>Temas materiales</b>			
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad.	67	12
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad.	56	12

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINAS	ODS
<b>Temas materiales</b>			
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	56	16

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

ILUNION HOTELS  
2025



**HOTELES CON TODOS INCLUIDOS**