ILUNION
Hotels

Informe ODS

grupo social ONCE

Índice

1. Presentación de la organización (3)

1.1. Historia (3)

1.2. Modelo de negocio (6)

2.Roles y responsabilidades en materia de sostenibilidad (7)

2.1. Comité de Sostenibilidad (7)

3. Política y compromiso de Sostenibilidad (12)

3.1. Política de Sostenibilidad (12)

3.2. Compromiso (13)

4. Resultados del diagnóstico, identificación y priorización de ODS (14)

4.1. Diagnóstico estratégico (15)

4.2. Perspectiva de los grupos de interés (16)

4.3. Identificación y priorización (17)

5. Plan de Sostenibilidad y acciones estratégicas (18)

5.1. ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico (19)

5.2. ODS 10: Reducción de las desigualdades (20)

5.3. ODS 12: Producción y consumo responsables (21)

5.4. ODS 13: Acción por el clima (22)

5.5. ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas (23)

5.6. ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos (24)

6. Seguimiento, medición y evaluación (25)

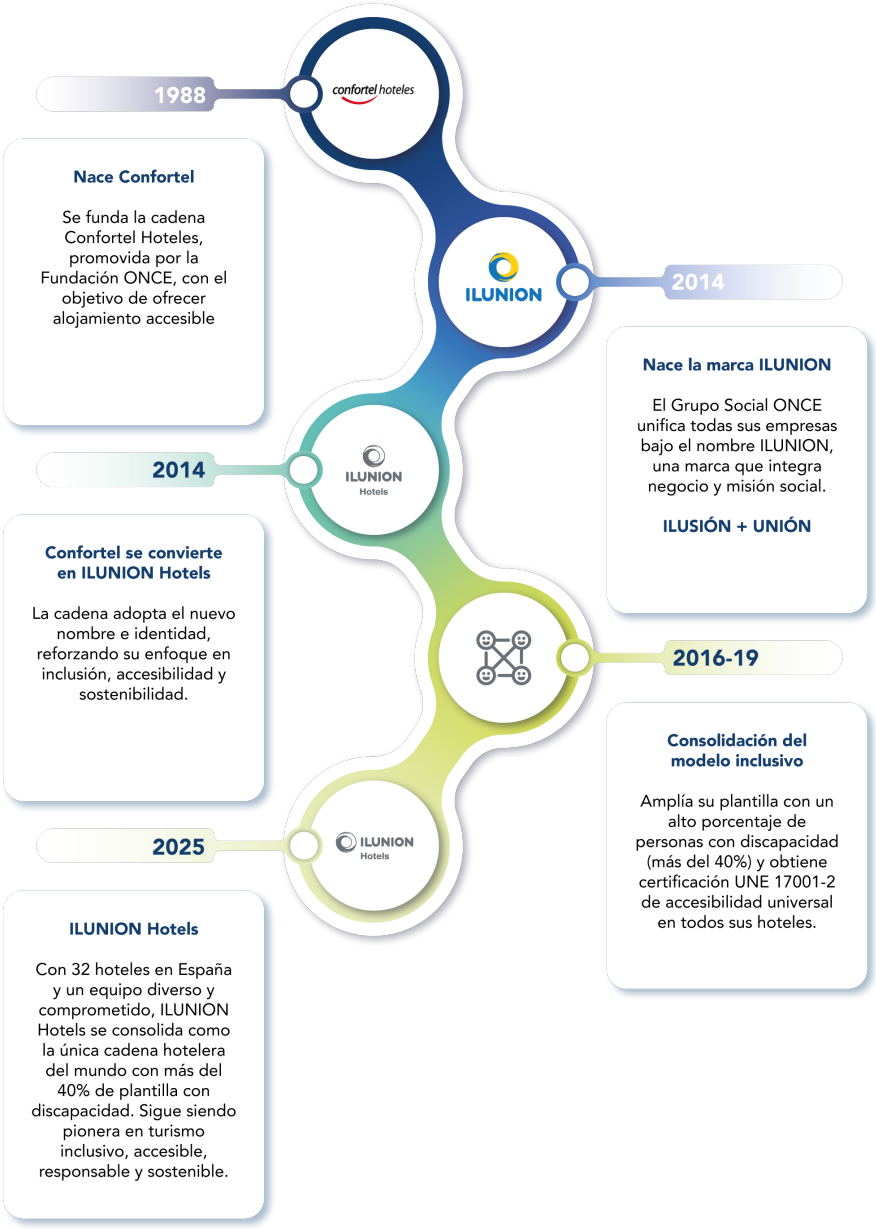
7. Conclusiones (26)

1. Presentación de la organización

1.1. Historia

Somos ILUNION Hotels, la compañía hotelera del grupo empresarial ILUNION, perteneciente al Grupo Social ONCE. Nuestra historia empieza en 1988, bajo el nombre de Confortel Hoteles, con un claro objetivo: que cualquier persona, con o sin discapacidad, pudiera disfrutar de la experiencia única que ofrecen nuestros hoteles.

Con la nueva identidad del Grupo ILUNION en 2014, cambiamos el nombre, pero no la esencia. Y nuestro propósito, así como los principios y valores, siguen siendo los mismos.



Propósito

En ILUNION Hotels soñamos con un futuro mejor para todas las personas. Queremos inspirar un movimiento de cambio que contribuya a hacer un mundo más inclusivo, más sostenible y humano. Nuestro propósito es la razón de ser que da sentido al negocio y orienta la forma de tomar decisiones, gestionar personas y generar impacto. Además, hacemos que nuestros hoteles sean escuelas de personas conscientes que impulsen la transformación de las comunidades locales y de la sociedad en general. Y por ello, buscamos que nuestros grupos de interés nos elijan por nuestro compromiso sostenible.

Construir un mundo mejor con todos incluidos

Visión

Desde ILUNION Hotels queremos demostrar que gestionar hoteles de manera responsable es rentable, es decir, que existe otra forma de hacer empresa y de hacer turismo: calidad y competitividad pueden convivir con impacto social, inclusión, accesibilidad y sostenibilidad.

Ser un modelo referente en el sector que muestre el camino hacia un mundo mejor con todos incluidos"do mejor con todos incluidos

Valores

Podemos afirmar que las organizaciones sólo funcionan de forma efectiva cuando sus miembros comparten valores. Para ILUNION Hotels, los valores de GSO son los que orientan nuestro modelo de liderazgo y componen nuestra cultura organizacional. Esta cultura ejerce una gran influencia en la motivación de los empleados.

Los 11 valores de ILUNION Hotels son los valores del Grupo Social ONCE y 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 ***Compromiso***
Solidaridad *Confidencialidad* ***Equidad***
Humildad ***Respeto*** ***Integridad***
Innovación *Sostenibilidad*
Responsabilidad

ILUNION Hotels prioriza los cinco destacados (en negrita) ya que los consideramos clave y los de mayor impacto en la experiencia de cliente y de nuestras personas.

1.2. Modelo de negocio

Nuestro modelo de negocio se fundamenta en la inclusión laboral de personas con discapacidad y otros colectivos en situación de vulnerabilidad, integrando la sostenibilidad, la accesibilidad universal, la innovación y la excelencia en la gestión como elementos centrales de la propuesta de valor.

La compañía se ha consolidado como una referencia nacional e internacional en turismo inclusivo, accesible y sostenible. Durante los últimos años ha experimentado un importante crecimiento manteniendo su identidad diferencial. A cierre de 2025 la compañía cuenta con 32 hoteles distribuidos en 15 destinos. Cuenta con reconocimientos internacionales de excelencia empresarial, como el sello EFQM 700 y se ha convertido en la primera cadena hotelera del mundo en lograr el EFQM Global Award. Forma parte de la comunidad B CORP, y tiene la certificación ISO 56001 del sistema de gestión de la innovación. Todos sus hoteles cuentan con la certificacion UNE 170001 de Accesibilidad Universal, el sello BREEAM y el certificado de la Q Sostenible.

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.

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.

2. Roles y responsabilidades en materia de sostenibilidad

La sostenibilidad forma parte del sistema de gobierno corporativo y de la toma de decisiones estratégicas de ILUNION Hotels. La organización integra los criterios ESG en la **planificación,** el seguimiento de indicadores y la rendición de cuentas a través de su **informe de sostenibilidad.**

2.1. Comité de Sostenibilidad

Para garantizar la adecuada gobernanza de este compromiso, ILUNION Hotels ha constituido un Comité de Sostenibilidad, compuesto por los mismos representantes que el **Comité de Dirección,** entendido como el órgano interno de carácter transversal responsable de promover, coordinar, supervisar y evaluar la integración de la sostenibilidad y de los ODS en la estrategia, la gestión y las operaciones de la compañía.

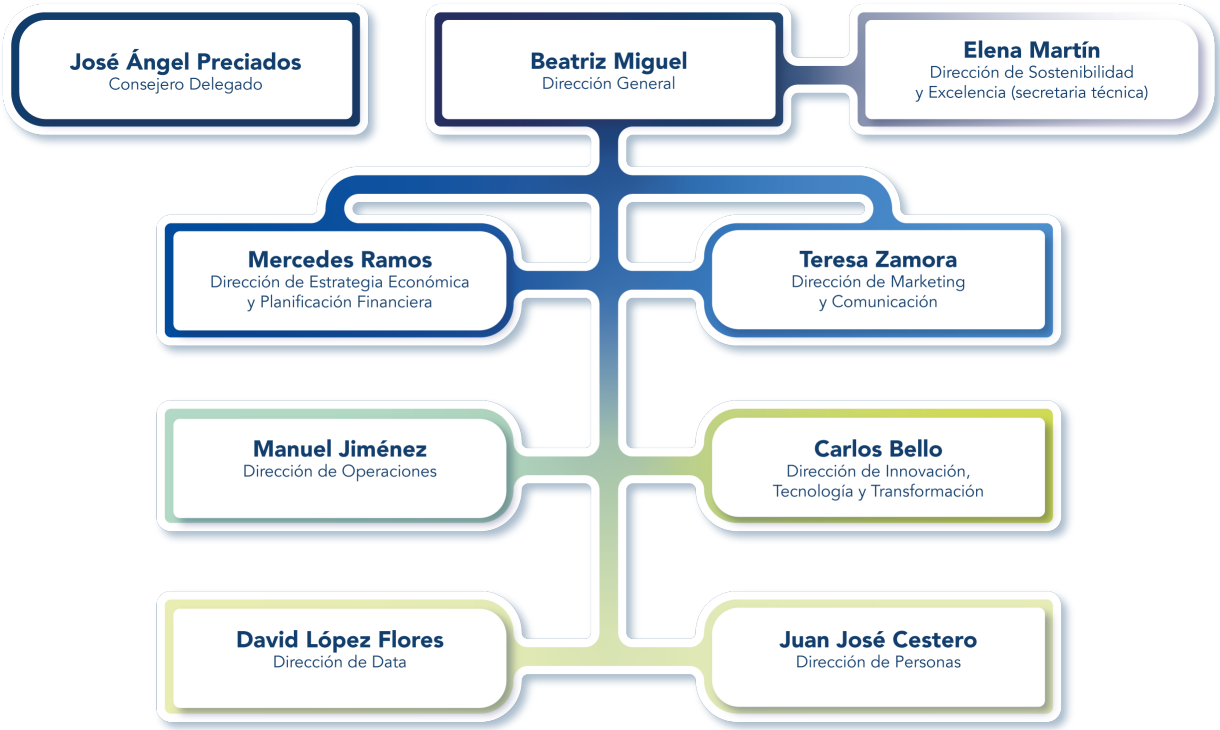
Este comité actuará como espacio de coordinación entre la Dirección y las diferentes áreas corporativas y operativas, facilitando una visión común de la sostenibilidad, una adecuada asignación de responsabilidades y la incorporación de criterios ambientales, sociales, éticos, económicos, de accesibilidad y de buen gobierno en los procesos de decisión.

Composición

El Comité de Sostenibilidad queda compuesto de la siguiente manera:

- **Director general:** preside el Comité de Sostenibilidad y asume el liderazgo ejecutivo.
- **Direcciones del Comité de Dirección:** miembros permanentes y responsables de integrar los acuerdos en sus áreas.
- **Dirección de Sostenibilidad:** secretaría técnica, coordinación y seguimiento.
- **Consejero delegado:** recibe el **reporte periódico del Comité**, valida o decide los asuntos estratégicos que correspondan y puede participar cuando la relevancia del asunto lo requiera.

Comité de sostenibilidad



Cuando resulte necesario, podrán participar expertos internos o externos, representantes de los hoteles u otras personas vinculadas con los asuntos incluidos en el orden del día.

Responsabilidades

1. Orientación estratégica:

- Proponer y revisar las prioridades de sostenibilidad de la compañía.
- Garantizar la alineación entre la Política de Sostenibilidad, el Plan Estratégico, los ODS prioritarios y la planificación anual.
- Velar por la integración de criterios ESG en las decisiones estratégicas.
- Evaluar la coherencia de las nuevas inversiones, proyectos, servicios y modelos de negocio con los compromisos de sostenibilidad.

2. Identificación y priorización de impactos:

- Promover el análisis periódico de los impactos positivos y negativos derivados de la actividad de la compañía.
- Identificar los ODS sobre los que ILUNION Hotels puede ejercer una contribución más relevante.
- Analizar los riesgos y oportunidades ESG asociados a la actividad y toda la cadena de valor.
- Considerar las necesidades y expectativas de los grupos de interés en la definición de prioridades.

3. Planificación y establecimiento de objetivos:

- Aprobar el Plan de Sostenibilidad y los correspondientes planes de acción.
- Definir objetivos concretos, medibles, alcanzables, relevantes y con un horizonte temporal determinado.
- Asignar responsables, recursos, plazos e indicadores para cada actuación.
- Garantizar que las actuaciones respondan a los impactos significativos y a los ODS prioritarios.
- Establecer objetivos y medidas diferenciadas (central / hoteles) cuando resulte necesario.

4. Seguimiento y evalución del desempeño:

- Revisar periódicamente el grado de cumplimiento de los objetivos y compromisos asumdos.
- Analizar los indicadores vinculados a los ODS y al desempeño según criterios ESG.
- Supervisar los resultados de los hoteles e identificar desviaciones, buenas prácticas y oportunidades de mejora.
- Proponer medidas correctivas cuando no se alcancen los resultados previstos.
- Garantizar la trazabilidad, consistencia y fiabilidad de la información utilizada.

5. Cumplimiento normativo, ética y gestión de riesgos:

- Velar por el cumplimiento normativo y de los compromisos voluntarios adquiridos en materia de sostenibilidad.
- Coordinarse con el área de Compliance para integrar los riesgos ESG en el sistema general de cumplimiento y control interno.
- Promover procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos, medioambiente, y compras responsables.
- Impulsar mecanismos de comunicación y denuncia que permitan identificar incumplimientos o impactos adversos.

6. Participación de los grupos de interés:

- Promover procesos de escucha activa, consulta y diálogo con empleados, clientes, reguladores e inversores, sociedad y proveedores.
- Incorporar las expectativas de los grupos de interés a la toma de decisiones.
- Impulsar alianzas que amplíen la capacidad de impacto de la compañía.
- Favorecer la participación de los hoteles en iniciativas vinculadas al entorno y comunidad local.

7. Sensibilización y cultura de sostenibilidad:

- Impulsar acciones de formación y sensibilización dirigidas a empleados y otros grupos de interés.
- Potenciar la sostenibilidad y los ODS en la cultura organizacional.
- Promover el intercambio de conocimiento y buenas prácticas entre hoteles.
- Reconocer las iniciativas y comportamientos que contribuyan al propósito y a los compromisos de sostenibilidad de la compañía.

8. Comunicación y rendición de cuentas:

- Supervisar la elaboración del Informe de Sostenibilidad y de la información relativa a la contribución a los ODS.
- Garantizar que la comunicación sea equilibrada, comprensible, verificable y coherente con los resultados alcanzados.
- Prevenir afirmaciones ambientales o sociales imprecisas, exageradas o sin evidencias.
- Informar periódicamente sobre los avances, riesgos, desviaciones y oportunidades identificados.
- Facilitar la información y las evidencias requeridas en auditorías, evaluaciones y procesos de certificación.

Funcionamiento

El Comité de Sostenibilidad se reunirá con carácter ordinario, al menos, **dos veces al año** y de manera extraordinaria cuando la relevancia de los asuntos lo requiera.

Cada reunión contará con un **orden del día** previamente establecido y dará lugar a un **acta** en la que se recogerán los asuntos tratados, los acuerdos aprobados, así como cualquier otro tema que se considere relevante.

Anualmente realizará una **revisión de seguimiento del Plan Estratégico** para valorar la contribución de la compañía a los ODS. Los resultados de esta evaluación se elevarán a la Dirección General y servirán como base para revisar las prioridades, establecer nuevos objetivos y actualizar los planes de acción.

La creación de este comité permite asegurar una gestión coordinada, rigurosa y transparente de los compromisos asumidos, fortalecer la rendición de cuentas y garantizar que la contribución a los ODS se traduce en resultados concretos para las personas, los destinos turísticos, el medioambiente y la propia sostenibilidad económica de la compañía.

Por eso, ILUNION Hotels aspira a maximizar su capacidad de generar valor compartido y de impulsar un modelo de turismo más inclusivo, accesible, responsable, resiliente y sostenible, en consonancia con su propósito.

3. Política y compromiso de Sostenibilidad

3.1. Política de Sostenibilidad

La Política de Sostenibilidad de ILUNION Hotels tiene como finalidad establecer los objetivos en materia de sostenibilidad, marcando las directrices que establecen el compromiso de ILUNION Hotels con un modelo de negocio que minimiza los impactos ambientales, maximiza el valor social y garantiza una gobernanza ética y transparente, con unos buenos resultados económicos.

Alcanzar nuestro propósito: **construir un mundo mejor con todos incluidos,** es la principal motivación que ILUNION Hotels tiene como compañía, lo que marca la diferencia frente al resto del sector y el mayor elemento de cohesión para las personas y el resto de los grupos de interés.

Este documento sienta las bases de la estrategia corporativa teniendo como pilares los **valores del Grupo Social ONCE (GSO) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de Naciones Unidas y con la visión puesta en un futuro mejor, más humano y sostenible. La estrategia de la compañía se vertebra en torno a dos ejes, la sostenibilidad, en todas sus dimensiones, imprescindibles para conseguir el propósito, y la innovación como palanca para la transformación sostenible.



3.2. Compromiso

En coherencia con el propósito, desde compañía asumimos la sostenibilidad como un principio transversal del modelo de negocio y como un elemento esencial para la creación de valor económico, social y ambiental a largo plazo.

La compañía, a través de su plan estratégico, se compromete a contribuir de manera efectiva, medible y transparente al cumplimiento de la **Agenda 2030 y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible,** integrándolos en su estrategia, en la toma de decisiones, en sus sistemas de gestión y en la actividad cotidiana de sus establecimientos y áreas corporativas. Este compromiso se desarrollará de acuerdo con la Política de Sostenibilidad, el Plan Estratégico y los requisitos y recomendaciones establecidos en la Especificación UNE 0083:2024 para las organizaciones turísticas.

La sostenibilidad se entiende desde una perspectiva integral y de doble impacto, considerando tanto los efectos de la actividad de la compañía sobre las personas, la sociedad y el medioambiente como los riesgos y oportunidades que los factores sociales, ambientales y de gobernanza pueden generar para el negocio, sus establecimientos y su capacidad de creación de valor.

Este compromiso se materializa, principalmente, a través de los **ODS prioritarios de ILUNION Hotels:**



- **ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico**, mediante la generación de empleo de calidad, inclusivo y estable, prestando especial atención a las personas con discapacidad y a otros colectivos en situación de vulnerabilidad.
- **ODS 10. Reducción de las desigualdades,** favoreciendo la igualdad de oportunidades, la diversidad, la accesibilidad universal, la inclusión y la participación plena de todas las personas.
- **ODS 12. Producción y consumo responsables,** impulsando la compra responsable, la economía circular, el consumo eficiente de recursos, la prevención del desperdicio alimentario y la reducción y valorización de residuos.
- **ODS 13. Acción por el clima,** mediante la reducción de emisiones, la eficiencia y transición energética, la adaptación al cambio climático y el fortalecimiento de la resiliencia de los establecimientos.
- **ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas,** a través de una gestión ética, responsable y transparente, basada en el buen gobierno, el cumplimiento normativo, la prevención de riesgos, la debida diligencia y una cultura de integridad.
- **ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos**, promoviendo la colaboración con clientes, empleados, proveedores, administraciones públicas, entidades sociales, destinos turísticos y demás grupos de interés.

La compañía reconoce, asimismo, el carácter interdependiente de los ODS y promueve actuaciones que contribuyen a otros objetivos relacionados con la salud y el bienestar, la igualdad de género, la gestión sostenible del agua, la energía limpia, la innovación, las ciudades sostenibles y la protección de la biodiversidad.

Este compromiso tiene como finalidad traducir la **estrategia de sostenibilidad** en actuaciones concretas, medibles y evaluables, orientadas a maximizar los impactos positivos de la actividad de ILUNION Hotels y a prevenir, minimizar y gestionar sus posibles impactos negativos sobre las personas, la sociedad y el medioambiente. Asimismo, permitirá identificar los riesgos y oportunidades vinculados al desarrollo sostenible, reforzando la resiliencia y la creación de valor a largo plazo.

La contribución a los ODS se articula especialmente en torno a aquellos ODS considerados prioritarios para ILUNION Hotels, es decir, aquellos sobre los que la compañía puede ejercer una mayor capacidad de impacto y transformación, estableciendo para ellos objetivos, líneas de actuación, responsabilidades, indicadores y mecanismos de seguimiento.

Este compromiso con la Agenda 2030 permite establecer una conexión directa entre el propósito de la compañía, el **Plan Estratégico**, la **Política de Sostenibilidad** y la gestión de sus impactos, facilitando además la medición de los avances, la mejora continua y la rendición de cuentas ante los grupos de interés.

ILUNION Hotels entiende los ODS como un marco de referencia internacional, y además, como una herramienta para orientar y evaluar la ejecución de una estrategia empresarial basada en la sostenibilidad, contribuyendo desde su actividad a la transformación hacia un modelo turístico más inclusivo, accesible, responsable, resiliente y sostenible, coherente con su propósito.

4. Resultados del diagnóstico, identificación y priorización de ODS.

4.1. Diagnóstico estratégico

La sostenibilidad forma parte de la reflexión estratégica de ILUNION Hotels. Para identificar los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los que la actividad de la compañía puede tener una contribución más relevante, se ha realizado un diagnóstico que combina el análisis de la organización, su contexto y la perspectiva de sus grupos de interés.

Este diagnóstico parte del análisis estratégico de ILUNION Hotels, que contempla tanto factores internos como externos. Sus resultados permiten identificar los ámbitos que pueden condicionar la actividad de la compañía y aquellos en los que sus capacidades, servicios y modelo de gestión pueden generar una mayor contribución al desarrollo sostenible.

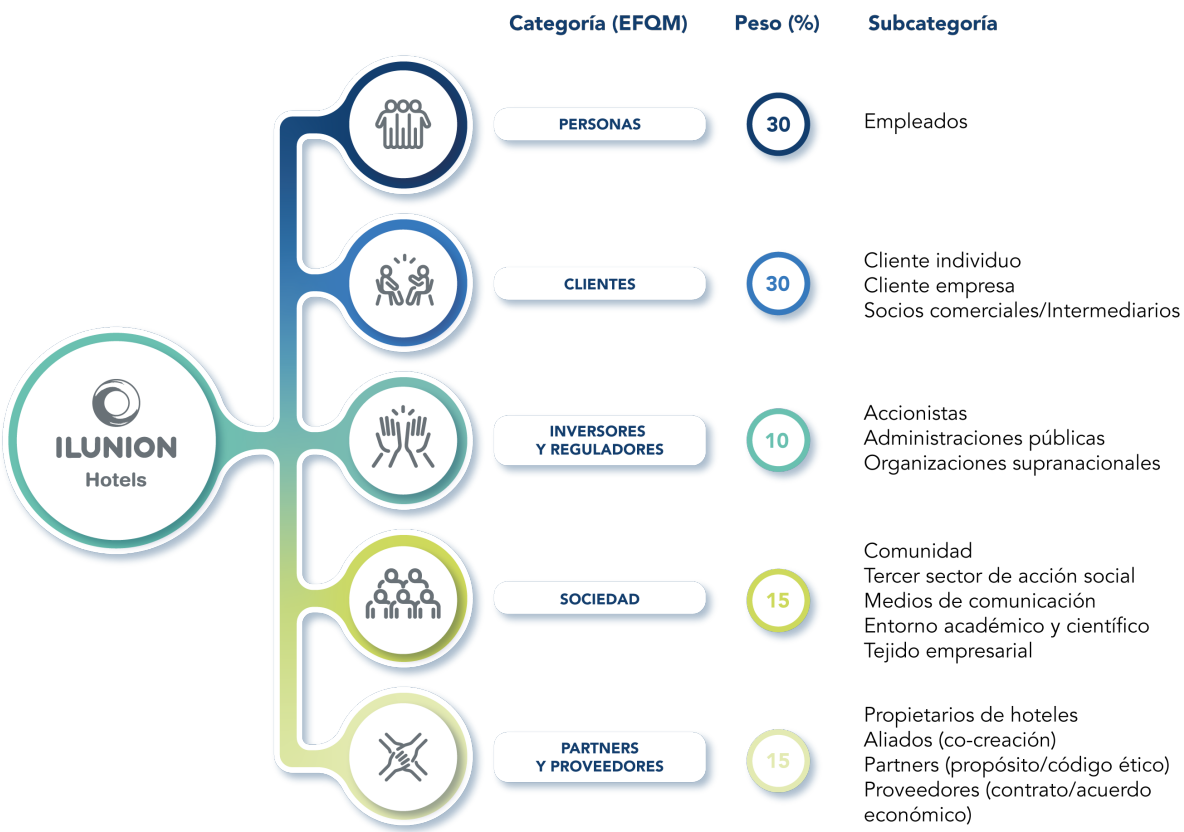
Sobre esta base, se analiza la relación entre los aspectos más relevantes del diagnóstico y los distintos ODS, profundizando en las metas de la Agenda 2030 con las que existe una vinculación más directa. De este modo, los ODS se consideran en relación con la estrategia, la actividad y los retos de sostenibilidad de la compañía, y no de manera aislada.

4.2. Perspectiva de los grupos de interés

La relación y el diálogo con los grupos de interés constituyen un elemento esencial del modelo de gestión de ILUNION Hotels. Este modelo combina el análisis de materialidad, el diálogo sistemático y mecanismos de escucha continua, que permiten incorporar sus necesidades y expectativas a la reflexión estratégica.

En particular, el proceso de materialidad incorpora diferentes mecanismos de consulta, entre ellos encuestas y focus group, que permiten conocer la importancia que los distintos grupos de interés conceden a los principales asuntos de sostenibilidad.

Esta información se incorpora al proceso de identificación y priorización de los ODS, permitiendo integrar la perspectiva de los grupos de interés junto con el análisis estratégico de la compañía.



4.3. Identificación y priorización

La identificación y priorización de los ODS integra, por tanto, dos perspectivas complementarias:

- la perspectiva estratégica, derivada del análisis interno y externo de ILUNION Hotels;
- y la perspectiva de los grupos de interés, incorporada principalmente a través del análisis de materialidad.

A partir de ambas perspectivas se analiza la vinculación de los principales factores estratégicos y asuntos materiales con los ODS y sus metas, y se determina cuáles presentan una mayor relevancia para ILUNION Hotels.

Como resultado de este proceso, se han identificado los siguientes ODS:.

ODS 8	Trabajo decente y crecimiento económico
ODS 10	Reducción de las desigualdades
ODS 12	Producción y consumo responsables
ODS 13	Acción por el clima
ODS 16	Paz, justicia e instituciones sólidas
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos

Estos seis ODS constituyen las prioridades de la compañía en su contribución a la Agenda 2030.

Los **ODS 8 y 10** ocupan una posición central por su vinculación con ámbitos como el empleo inclusivo, el trabajo decente, la accesibilidad y la igualdad de oportunidades. Los **ODS 12 y 13** representan ámbitos relevantes de transformación ambiental y de la actividad hotelera. El **ODS 16** refuerza la dimensión de gobernanza, ética y transparencia, mientras que el **ODS 17** refleja el valor de las alianzas y la colaboración para avanzar en los retos de sostenibilidad.

Esta priorización permite concentrar los esfuerzos de la compañía y orientar su estrategia y sus actuaciones de sostenibilidad hacia los ámbitos de mayor conexión entre su actividad, sus grupos de interés y los retos de la Agenda 2030.

La identificación de ODS prioritarios no excluye la contribución de ILUNION Hotels al resto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Su relevancia puede evolucionar en función de los cambios en la actividad de la compañía, el contexto, las expectativas de los grupos de interés o los retos de sostenibilidad, por lo que el diagnóstico y la priorización están sujetos a revisión.

5. Plan de Sostenibilidad y acciones estratégicas

En coherencia con su **Política de Sostenibilidad** y las prioridades definidas en el **Plan Estratégico 2026-2029**, ILUNION Hotels cuenta con acciones diferenciales que contribuyen de manera significativa a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 y que forman parte de su modelo de negocio y de su propuesta de valor.

La compañía presenta una posición especialmente sólida en los **ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico, y ODS 10, Reducción de las desigualdades,** como resultado de un modelo empresarial que sitúa a las personas en el centro. Su experiencia en la generación de empleo de calidad para personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión, junto con el conocimiento acumulado en materia de discapacidad, accesibilidad universal, diversidad e inclusión, constituye una de sus principales capacidades distintivas y una expresión directa de su propósito corporativo.

Asimismo, ILUNION Hotels dispone de capacidades relevantes para avanzar en los **ODS 12, Producción y consumo responsables, y ODS 13, Acción por el clima**, integrando progresivamente criterios ambientales en la gestión de sus establecimientos y en la toma de decisiones. La eficiencia energética, la descarbonización, las compras responsables, la alimentación sostenible, la prevención y reducción de residuos y la economía circular. Al mismo tiempo, estas materias ofrecen oportunidades para seguir profundizando en la transformación de nuestro modelo, especialmente en aspectos como las emisiones de alcance 3, la gestión responsable de la cadena de suministro, la circularidad, el uso responsable del agua, la biodiversidad y la adaptación y resiliencia frente al cambio climático.

En relación con el **ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas,** ILUNION Hotels cuenta con sistemas de gestión, políticas corporativas, procedimientos, certificaciones y mecanismos de seguimiento y control que contribuyen a fortalecer una gobernanza ética, transparente y responsable. Este marco se apoya en una cultura de cumplimiento, integridad y respeto a la legalidad, orientada tanto a garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables como a prevenir y gestionar los riesgos de incumplimiento. Todo ello favorece una integración efectiva de la sostenibilidad y de los principios de buen gobierno en los procesos de decisión y en la gestión de los riesgos e impactos de la compañía.

Por último, el **ODS 17, Alianzas para lograr los objetivos,** adquiere un carácter transversal y estratégico. La colaboración con el Grupo Social ONCE, entidades sociales, proveedores, administraciones públicas, instituciones académicas, empresas tecnológicas, organizaciones sectoriales y otros grupos de interés permite multiplicar el impacto positivo generado por ILUNION Hotels y extender su capacidad de transformación más allá de los límites de su propia actividad.

Todas estas acciones muestran cómo la sostenibilidad en ILUNION Hotels trasciende la gestión de impactos para integrarse progresivamente en la estrategia, el modelo de negocio y la creación de valor a largo plazo, combinando impacto social, desempeño ambiental y buen gobierno.

Estos ODS prioritarios constituyen no solo un marco de referencia, sino también una herramienta para orientar la transformación de la compañía y reforzar su contribución a un modelo turístico más inclusivo, responsable, resiliente y sostenible.

5.1. ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico



El Informe de Sostenibilidad 2025 de ILUNION Hotels recoge una **plantilla de 2.000 profesionales**, de los que más de 727 tienen discapacidad y 418 provienen de colectivos con dificultades de inclusión laboral, lo que eleva a un **57%** nuestra **plantilla social.** Entre todos los centros de trabajo, cuenta con 15 Centros Especiales de Empleo, en los que el porcentaje de personas con discapacidad supera el 70% en todos los casos.

Acciones	Proyectos	Responsable	Plazo	Indicadores
Protección de los derechos laborales, la seguridad de los trabajadores y la lucha contra cualquier forma de discriminación laboral.	DEIB Coach	Dpto. Personas (RRHH)	2029	1 · Número de empleados 2 · Porcentaje de personas con discapacidad en plantilla 3 · Porcentaje de proveedores km 0 4 · Porcentaje de plantilla social 5 · Tasa de empleo estable 6 · Encuesta de clima - eNPS
	Plan de Bienestar	Dpto. Personas (RRHH)	2029	
Fomento de la contratación de personas en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión social.	Talent Days	Dpto. Personas (RRHH)	2029	
Ofrecer oportunidades para el desarrollo de la población y fomentar la cooperación con otros negocios				

Objetivo 2029: Consolidar el liderazgo como empresa referente en empleo inclusivo y excelencia en experiencia de empleado. Seguir aumentado el porcentaje de plantilla social (personas vulnerables + personas con discapacidad). Fomentar tanto la compra como el empleo local favoreciendo el desarrollo socioeconómico de la zona donde se encuentran ubicados los hoteles.

5.2. ODS 10: Reducción de las desigualdades



La **accesibilidad universal** forma parte de los compromisos declarados por la compañía, tanto para mejorar la experiencia de los clientes como para crear entornos que faciliten el desempeño y la calidad de vida de nuestras personas. Todos nuestros hoteles están certificados bajo la **norma UNE 170001 de Accesibilidad Universal.**

Acciones	Proyectos	Responsable	Plazo	Indicadores
Formentar o participar en proyectos de cooperación al desarrollo y de educación para el desarollo y la ciudadanía global o proyectos de ayuda humanitaria y emergencias.	Plan de Voluntariado	Dpto. Sostenibilidad	2029	1 · Porcentaje de hoteles evaluados en accesibilidad universal. 2 · Satisfacción de clientes con discapacidad (CSAT accesibilidad). 3 · Inversión en accesibilidad. 4 · Número de participantes en acciones de voluntariado. 5 · Número de acciones en voluntariado.
Desarrollar medidas dirigidas a mejorar la accesibilidad de las instalaciones y servicios ofrecidos	Plan de Accesibilidad	Dpto. Sostenibilidad Accesibilidad	2029	
	Smart Human Hotel	Dpto. Sostenibilidad Accesibilidad	2029	

Objetivo 2029: Convertir la accesibilidad y la inclusión en elementos diferenciales de toda la experiencia hotelera. Demostrar la solidaridad de la compañía a través de iniciativas de voluntariado.

5.3. ODS 12: Producción y consumo responsables



Desde ILUNION Hotels, queremos desplegar una **estrategia de economía circular** definiendo el modelo como aquel en el que productos y materiales se mantienen en circulación el mayor tiempo posible, minimizando tanto el uso de recursos como la generación de residuos. Es decir, potenciando las **compras responsables** y con criterios de circularidad, prolongando la vida útil de los bienes y generando menos residuos y valorizándolos.

Acciones	Proyectos	Responsable	Plazo	Indicadores
Priorizar la reducción, reutilización y reciclaje de residuos. Fomentar la recogida selectiva y el máximo reciclaje posible de los residuos generados en las actividades desarrolladas, así como su adecuada disposición.	Gestión responsable de los residuos	Dpto. Sostenibilidad - Medioambiente	2029	1 · Kilogramos de residuos por RN. 2 · Tasa de reciclaje. 3 · Desperdicio alimentario. 4 · Porcentaje de productos locales. 5 · Porcentaje de proveedores evaluados en ESG.
Utilizar de manera eficiente los recursos aplicando los principios básicos de la economía circular.	Desperdicio alimentario: To Good to Go y Orbisk	Dpto. Sostenibilidad - Medioambiente	2029	
Establecer políticas de compras que prioricen el consumo de productos y servicios locales (consumo de proximidad y compra responsable). Considerar en canales de compra y políticas de contratación de proveedores, criterios sociales y ambientales.	Compras sostenibles	Dpto. Sostenibilidad - Compras	2029	

Objetivo 2029: Acelerar la transiciónhacia un modelo circular en operaciones, compras y restauración. Implantación de la medición del desperdicio alimentario en todos los hoteles y aumentar las opciones de TGTG.

5.4. ODS 13: Acción por el clima



La compañía comunica la incorporación de medidas relacionadas con **eficiencia, movilidad eléctrica y certificación sostenible de edificios,** ya que dispone del sello BREEAM en todos sus edificios. Ha desarrollado un **Plan de Descarbonización** con objetivos de reducción aprobados por SBTi.

Acciones	Proyectos	Responsable	Plazo	Indicadores
Calcular la huella de carbono de la organización y establecer programas para reducirla y/o compensarla. Establecer planes y estrategias para reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero.	Plan de Descarbonización: renovación de instalaciones, electrificación. Sensibilización	Dpto. Sostenibilidad - Medioambiente	2029	1 · Emisiones absolutas de alcance 1, 2 y 3 2 · Emisiones por RN 3 · Consumo energético 4 · Consumo energético por RN 5 · Inversión anual en eficiencia energética 6 · Porcentaje de electricidad renovable
Implantar en la organización buenas prácticas energéticas. Invertir en tecnologías limpias como, por ejemplo, equipos de bajo consumo energético, procesadores de ordenadores sin estaño o equipos de bajas emisiones contaminantes.	Eficiencia energética	Dpto. Sostenibilidad - Medioambiente	2029	
Acciones de concienciación y formación sobre el cambio climático entre las diferentes partes interesadas de la organización	Concienciación	Dpto. Sostenibilidad - Compras	2029	

Objetivo 2029: Avanzar en la estrategia de descarbonización y fortalecer la resiliencia climática de los hoteles. Fomentar programas de concienciación tanto para nuestras personas como para nuestros clientes y proveedores.

.

5.5. ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas



La **Política de Sostenibilidad** de ILUNION Hotels vincula expresamente su modelo a una gobernanza ética y transparente, a la gestión de impactos y a la creación de una manera equilibrada de valor económico, social y ambiental.

La compañía también comunica reconocimientos relacionados con la **excelencia**, la **innovación** y la **sostenibilidad**, como son la certificación EFQM, la norma ISO 56001, la pertenencia la comunidad B Corp, el sello Q Sostenible y la certificación BREEAM.

Acciones	Proyectos	Responsable	Plazo	Indicadores
Fomento de comportamientos éticos y justos, basados en la transparencia de la información, derechos humanos y medidas antifraude. Formación al personal de la organización en materia de transparencia y derechos humanos.	Ética y Liderazgo Humanista	Dpto. de Personas (RRHH) + Dpto. Sostenibilidad	2029	1 · Porcentaje de empleados formados en liderazgo Humanista/directivos. 2 · Porcentaje de empleados formados en compliance / directivos. 3 · Porcentaje de proveedores que aceptan el código de conducta. 4 · Empleados formados el Código Ético.
	Formación en Compliance	Dpto. Financiero - Compliance + Dpto. Sostenibilidad	2029	

Objetivo 2029: Reforzar una cultura de integridad, transparencia y sostenibilidad con la ética como principio rector, llegando a ser una compañía humanista que ponga a la persona en el centro y una gestión basada en la confianza.

.

5.6. ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos



La **Política de Sostenibilidad** plantea que los hoteles actúen como agentes de transformación y espacios de inspiración para todos los grupos de interés: personas, clientes, inversores y reguladores, sociedad y proveedores.

Además, ILUNION Hotels cuenta con su **Política de Alianzas** que se basa en la colaboración con entidades, empresas y organizaciones que comparten su propósito y estableciendo sinergias con organizaciones que promueven causas como la inclusión social, la discapacidad, la vulnerabilidad de colectivos, la innovación y la sostenibilidad ambiental.

Acciones	Proyectos	Responsable	Plazo	Indicadores
Colaborar con otras organizaciones del mismo sector para identificar formas de contribución específicas a los ODS. Alinear sus estrategias de sostenibilidad con los ODS, así como priorizarlos con el núcleo del negocio, medir el progreso de cumplimiento de los objetivos y reportar Informes de Sostenibilidad públicos. Concienciar y formar a todos los departamentos y personal de la organización en los ODS, estableciendo unos valores comunes a toda la organización.	Asociacionismo (Stakeholder App)	Dpto. Sostenibilidad - Alianzas	2029	1 · Número de alianzas estratégicas vigentes 2 · Número de alianzas locales 3 · Número de diálogos con stakeholders para la promoción del turismo sostenible
	Alianzas	Dpto. Sostenibilidad - Alianzas	2029	
	Community Days	Dpto. Sostenibilidad - Alianzas	2029	

Objetivo 2029: Ampliar la capacidad de transformación mediante alianzas estratégicas de alto impacto. Favorecer la relación entre organizaciones locales para el fomento de los ODS..

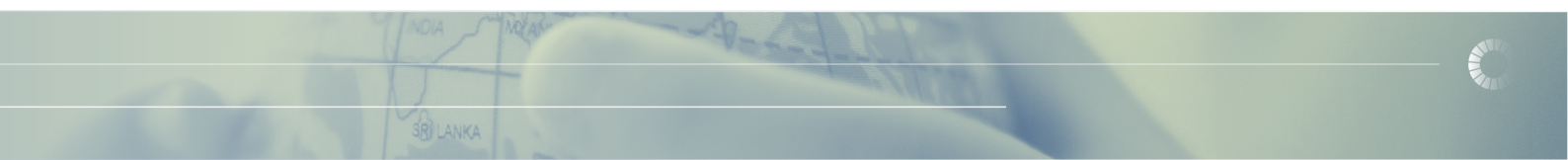
6. Seguimiento, medición y evalución

Para ILUNION Hotels, el seguimiento, medición y evaluación del Plan Estratégico de la compañía se concibe como un sistema de gestión continuo. El objetivo es comprobar la correcta ejecución de las actuaciones previstas, si los resultados alcanzados son los esperados y, sobre todo, si están contribuyendo realmente a los objetivos estratégicos de la compañía.

Para ello, el sistema se articula en torno a objetivos fijados, líneas de actuación, acciones e indicadores, estableciendo para cada uno de ellos una situación de partida, una meta, un plazo de cumplimiento y una persona o área responsable. El objetivo de cumplimiento el año 2029, año de cierre del ciclo estratégico, aunque el plan se mide y evalúa anualmente.

La supervisión se hace periódicamente desde el **Comité de Sostenibilidad,** encargado, entre otras funciones, de evaluar la integración de la sostenibilidad y de los ODS en la estrategia, la gestión y las operaciones de la compañía.

Este seguimiento permite identificar desviaciones respecto a los objetivos establecidos y adoptar las medidas correctoras necesarias, favoreciendo así un **modelo de mejora continua** y garantizando la alineación con el propósito de ILUNION Hotels.



7. Conclusiones

ILUNION Hotels afronta el período 2026-2029 desde una posición diferencial basada en la combinación de rentabilidad económica, excelencia operativa e impacto social. La sostenibilidad constituye un elemento transversal del modelo de negocio y una palanca clave para avanzar en su propósito corporativo de construir un mundo mejor con todos incluidos.

A través de sus prioridades estratégicas alineadas con los ODS 8, 10, 12, 13, 16 y 17, la compañía busca consolidarse como referente internacional en turismo inclusivo, accesible, responsable y excelente, generando valor sostenible para las personas, la sociedad y el planeta.

ILUNION Hotels contribuye al **ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico,** y al **ODS 10, Reducción de las desigualdades.** Esta aportación se sustenta en un modelo empresarial en el que la inclusión laboral, la generación de oportunidades para personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables, la diversidad y la accesibilidad universal forman parte del propósito, la actividad y la propuesta de valor de la compañía. Se trata, por tanto, de una capacidad estructural y diferencial, integrada en el propio modelo de negocio, que trasciende el desarrollo de actuaciones sociales complementarias o de carácter filantrópico.

A partir de esta fortaleza, uno de los principales ámbitos de evolución consiste en conectar el liderazgo social de ILUNION Hotels con una gestión más avanzada de los **ODS 12, Producción y consumo responsables, y ODS 13, Acción por el clima.** Para ello, resulta necesario seguir profundizando en la integración de criterios ambientales y sociales en la compra responsable, la homologación y evaluación de proveedores, la prevención del desperdicio alimentario, el uso eficiente de los recursos, la circularidad, la reducción de las emisiones indirectas y la adaptación de los establecimientos a los efectos del cambio climático.

Los **ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas, y ODS 17, Alianzas para lograr los objetivos,** desempeñan una función transversal. Una gobernanza sólida, ética, humanista y transparente, sustentada en la integridad, el cumplimiento legal y normativo, la gestión de riesgos y la rendición de cuentas, permite incorporar los compromisos de sostenibilidad a los procesos de decisión. Asimismo, las alianzas con los grupos de interés hacen posible ampliar el impacto positivo de la compañía y contribuir a la transformación del sector turístico y de los destinos más allá de los límites directos de su actividad.

El objetivo final debe ser avanzar hacia una gestión en la que los ODS sean una herramienta estratégica para definir prioridades, establecer objetivos, asignar recursos, orientar las inversiones y medir el impacto generado.

Los ODS contribuyen a integrar de manera efectiva la sostenibilidad en la estrategia, las operaciones, la innovación, la relación con los grupos de interés y la toma de decisiones de ILUNION Hotels, reforzando su capacidad para crear valor social, ambiental y económico a largo plazo y avanzar hacia un modelo turístico más inclusivo, responsable, resiliente y sostenible.

ILUNION
Hotels

Informe ODS

grupo social ONCE