ILUNION Contact Center, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Cuentas Anuales del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2023 e informe de gestión

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

ILUNION CONTACT CENTER, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)

BALANCE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

Euros

ACTIVO	Notas de la Memoria	31/12/2023	31/12/2022	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Notas de la Memoria	31/12/2023	31/12/2022
ACTIVO NO CORRIENTE:		**31.593.583**	**32.049.271**	**PATRIMONIO NETO:**		**37.200.115**	**34.830.743**
Inmovilizado intangible-	**Nota 5**	**423.193**	**261.985**	***FONDOS PROPIOS-***			
Aplicaciones informáticas		423.193	261.985	**Capital-**	**Nota 9**	**6.000.000**	**6.000.000**
Inmovilizado material-	**Nota 6**	**635.964**	**647.824**	Capital escriturado		6.000.000	6.000.000
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material		635.964	647.824	**Reservas-**		**28.830.743**	**27.254.825**
Inversiones en empresas del Grupo y asociadas a largo plazo-	**Nota 16**	**29.885.050**	**30.487.344**	Legal y estatutarias	**Nota 9**	1.200.000	1.200.000
Créditos a empresas		29.834.124	30.436.418	Otras reservas		27.630.743	26.054.825
Otros activos financieros		50.926	50.926	**Resultado del ejercicio**	**Nota 3**	**2.369.372**	**1.575.918**
Inversiones financieras a largo plazo-	**Nota 7**	**52.379**	**52.379**				
Instrumentos de patrimonio		240	240				
Otros activos financieros		52.139	52.139				
Activos por impuesto diferido	**Nota 13**	**596.997**	**599.739**	**PASIVO NO CORRIENTE:**		**20.373**	**65.392**
				Deudas a largo plazo	**Nota 10**	**20.373**	**65.392**
				PASIVO CORRIENTE:		**5.135.185**	**8.661.373**
ACTIVO CORRIENTE:		**10.762.090**	**11.508.237**	**Provisiones a corto plazo**	**Nota 12**	**186.261**	**2.211.741**
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar-		**10.396.235**	**11.390.745**	**Deudas a corto plazo**	**Nota 10**	**45.019**	**63.309**
Clientes por ventas y prestaciones de servicios		8.721.319	9.443.808	**Deudas con empresas del Grupo y asociadas a corto plazo**	**Notas 13 y 16**	**408.111**	**789.732**
Clientes, empresas del Grupo y asociadas	**Nota 16**	701.403	1.109.585	**Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar-**		**4.015.895**	**5.152.865**
Otros créditos con las Administraciones Públicas	**Nota 13**	973.513	837.352	Proveedores		224.038	79.499
Inversiones financieras a corto plazo-		**12.726**	**1.290**	Proveedores, empresas del Grupo y asociadas	**Nota 16**	105.177	133.161
Otros activos financieros		12.726	1.290	Acreedores varios		788.375	2.015.481
Periodificaciones a corto plazo		**14.429**	**66.747**	Personal (remuneraciones pendientes de pago)		1.198.882	1.543.219
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes-	**Nota 8**	**338.700**	**49.455**	Otras deudas con las Administraciones Públicas	**Nota 13**	1.699.423	1.381.505
Tesorería		338.700	49.455	**Periodificaciones a corto plazo**		**479.899**	**443.726**
TOTAL ACTIVO		**42.355.673**	**43.557.508**	**TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO**		**42.355.673**	**43.557.508**

Las Notas 1 a 20 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante del balance al 31 de diciembre de 2023.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

ILUNION CONTACT CENTER, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DEL EJERCICIO 2023

Euros

	Notas de la Memoria	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Importe neto de la cifra de negocios-	**Nota 14.1**	**37.428.748**	**37.674.401**
Prestaciones de servicios		37.428.748	37.674.401
Aprovisionamientos-		**(200.289)**	**(1.422.767)**
Trabajos realizados por otras empresas		(200.289)	(1.422.767)
Otros ingresos de explotación-		**750.258**	**1.353.479**
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		536.412	613.652
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	**Nota 14.2**	213.846	739.827
Gastos de personal-	**Nota 14.3**	**(34.256.029)**	**(30.403.776)**
Sueldos, salarios y asimilados		(25.774.788)	(22.785.111)
Cargas sociales		(8.481.241)	(7.618.665)
Otros gastos de explotación-		**(2.206.458)**	**(5.208.666)**
Servicios exteriores	**Nota 14.4**	(4.193.924)	(4.228.467)
Tributos		(63.081)	(45.928)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	**Notas 7 y 12**	2.050.547	(934.271)
Amortización del inmovilizado	**Notas 5 y 6**	**(381.270)**	**(481.084)**
Otros resultados		**221.644**	**(22.015)**
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN		**1.356.604**	**1.489.572**
Ingresos financieros:	**Nota 14.5**	**1.429.625**	**630.089**
De empresas del Grupo y asociadas	**Nota 16**	1.429.310	629.830
De terceros		315	259
Gastos financieros:		**(6.004)**	**(8.504)**
Por deudas con terceros		(6.004)	(8.504)
RESULTADO FINANCIERO		**1.423.621**	**621.585**
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		**2.780.225**	**2.111.157**
Impuesto sobre Beneficios	**Nota 13**	(410.853)	(535.239)
RESULTADO DEL EJERCICIO		**2.369.372**	**1.575.918**

Las Notas 1 a 20 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante de la cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente al ejercicio 2023.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

ILUNION CONTACT CENTER, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO DEL EJERCICIO 2023

A) ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS

Euros

	Notas de la Memoria	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
RESULTADO DE LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS	**Nota 3**	**2.369.372**	**1.575.918**
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		-	-
Efecto impositivo		-	-
TOTAL INGRESOS Y GASTOS IMPUTADOS DIRECTAMENTE EN EL PATRIMONIO NETO		-	-
Subvenciones, donaciones y legados recibidos		-	-
Efecto impositivo		-	-
TOTAL TRANSFERENCIAS A LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS		-	-
TOTAL INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS		**2.369.372**	**1.575.918**

Las Notas 1 a 20 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante del estado de ingresos y gastos reconocidos correspondiente al ejercicio 2023.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

ILUNION CONTACT CENTER, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO DEL EJERCICIO 2023

B) ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

Euros

	Capital Escriturado	Reservas	Resultado del Ejercicio	Total
SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2021	**6.000.000**	**24.341.735**	**2.913.090**	**33.254.825**
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	1.575.918	1.575.918
Distribución del resultado del ejercicio anterior	-	2.913.090	(2.913.090)	-
SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2022	**6.000.000**	**27.254.825**	**1.575.918**	**34.830.743**
Total ingresos y gastos reconocidos	-	-	2.369.372	2.369.372
Distribución del resultado del ejercicio anterior	-	1.575.918	(1.575.918)	-
SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2023	**6.000.000**	**28.830.743**	**2.369.372**	**37.200.115**

Las Notas 1 a 20 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante del estado total de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio 2023.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

ILUNION CONTACT CENTER, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO DEL EJERCICIO 2023

Euros

	Notas de la Memoria	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN:		**280.878**	**4.282.208**
Resultado del ejercicio antes de impuestos		**2.780.225**	**2.111.157**
Ajustes del resultado-		**(2.937.999)**	**793.770**
Amortización del inmovilizado	**Notas 5 y 6**	381.270	481.084
Correcciones valorativas por deterioro	**Notas 7 y 12**	161.194	934.271
Variación de provisiones	**Nota 12**	(2.025.480)	-
Ingresos financieros	**Nota 14**	(1.429.625)	(630.089)
Gastos financieros		6.004	8.504
Otros ingresos y gastos		(31.362)	-
Cambios en el capital corriente-		**(195.237)**	**1.882.887**
Deudores y otras cuentas a cobrar		988.216	2.969.380
Otros activos corrientes		(11.436)	(14.151)
Acreedores y otras cuentas a pagar		(1.172.017)	(980.212)
Otros pasivos corrientes		-	(92.130)
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación-		**633.889**	**(505.606)**
Cobros por intereses	**Nota 14**	1.429.625	630.089
Pagos por intereses		(6.004)	(8.504)
Cobros (pagos) por Impuesto sobre Beneficios	**Nota 13**	(789.732)	(1.127.191)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:		**71.676**	**(4.609.858)**
Pagos por inversiones-		**(530.618)**	**(4.609.858)**
Empresas del Grupo y asociadas		-	(4.219.338)
Inmovilizado intangible	**Nota 5**	(280.153)	(203.178)
Inmovilizado material	**Nota 6**	(250.465)	(187.342)
Cobros por desinversiones-		**602.294**	**-**
Empresas del Grupo y asociadas	**Nota 16**	602.294	-
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN:		**(63.309)**	**7.343**
Cobros y (pagos) por instrumentos de pasivo financiero-	**Nota 10**	**(63.309)**	**7.343**
Emisión de otras deudas		-	7.343
Devolución de otras deudas		(63.309)	-
AUMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES		**289.245**	**(320.307)**
Efectivo o equivalentes al comienzo del ejercicio	**Nota 8**	49.455	369.762
Efectivo o equivalentes al final del ejercicio	**Nota 8**	338.700	49.455

Las Notas 1 a 20 descritas en la memoria adjunta forman parte integrante del estado de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio 2023.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

ILUNION Contact Center, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Memoria del
ejercicio terminado el
31 de diciembre de 2023

1. Actividad de la Sociedad

ILUNION Contact Center, S.A. (Sociedad Unipersonal) (en adelante "la Sociedad"), fue constituida el 1 de marzo de 1989 bajo la denominación de Servicios de Telemarketing, S.A., Con fecha 23 de abril de 2015 adoptó su denominación actual. Su domicilio social se encuentra en la calle Rufino González, 42-44 Madrid, donde la Sociedad tiene igualmente su domicilio fiscal, contando además con centros de trabajo en:

- Julián Camarillo, 45 (Madrid).
- Calle Santa Creu de Calafell, 105 de Sant Boi de Llobregat (Barcelona).
- Calle Isla de la Cartuja, s/n (Sevilla).

Su actividad consiste básicamente en la promoción laboral de trabajadores discapacitados mediante la realización de todas aquellas acciones de marketing a través del teléfono como son promociones, ventas, sondeos, encuestas y estudios de mercado.

Dado el elevado número de personas con discapacidad contratadas, determinados centros de trabajo de la Sociedad han sido declarados por las autoridades laborales como "Centros Especiales de Empleo". Esto conlleva diversos beneficios económicos tales como bonificaciones en las cuotas patronales de la Seguridad Social y subvenciones, concedidas por Organismos Públicos, equivalentes al 50% del salario mínimo interprofesional por los trabajadores con discapacidad en plantilla.

La Sociedad está participada en un 100% por Grupo ILUNION, S.L. (en adelante Grupo ILUNION), que se configura como la sociedad dominante última del Grupo y que de acuerdo con la legislación mercantil formula cuentas anuales consolidadas. Las cuentas anuales individuales y consolidadas de Grupo ILUNION del ejercicio 2022 fueron formuladas por sus administradores, aprobadas por la Junta de Socios el 28 de junio de 2023 y depositadas en el Registro Mercantil de Madrid. Las cuentas anuales consolidadas de Grupo ILUNION, S.L. y sus sociedades dependientes del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2023 serán formuladas por el Consejo de Administración de Grupo ILUNION, S.L. y serán depositadas, junto con el informe de gestión de dicho ejercicio y el correspondiente informe de auditoría, en el Registro Mercantil de Madrid.

2. Bases de presentación de las cuentas anuales

2.1 Marco Normativo de información financiera aplicable a la Sociedad

Estas cuentas anuales se han formulado por los Administradores mancomunados de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable a la Sociedad, que es el establecido en:

- Código de Comercio y la restante legislación mercantil.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

- Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, el cual ha sido modificado por el Real Decreto 1159/2010, el Real Decreto 602/2016 y por el Real Decreto 1/2021, y sus adaptaciones sectoriales.

- Las normas de obligado cumplimiento aprobadas por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas en desarrollo del Plan General de Contabilidad y sus normas complementarias.

- El resto de la normativa contable español que resulte de aplicación.

2.2 Imagen fiel

Las cuentas anuales del ejercicio 2023 han sido obtenidas de los registros contables de la Sociedad y se presentan de acuerdo con el marco normativo de información financiera que le resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables en él contenidos, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad y de los flujos de efectivo habidos durante el ejercicio.

Estas cuentas anuales, que han sido formuladas por los Administradores mancomunados de la Sociedad y se someterán a la aprobación del Accionista Único, estimándose que serán aprobadas sin modificación alguna. Por su parte, las cuentas anuales del ejercicio 2022 fueron aprobadas por el Accionista Único celebrada el 30 de junio de 2023.

En las presentes cuentas anuales se ha omitido aquella información o desgloses que, no requiriendo de detalle por su importancia cualitativa, se han considerado no materiales o que no tienen importancia relativa de acuerdo con el concepto de materialidad o importancia relativa definido en el marco conceptual del PGC.

2.3 Principios contables aplicados

Los Administradores mancomunados han formulado estas cuentas anuales teniendo en consideración la totalidad de los principios y normas contables de aplicación obligatoria que tienen un efecto significativo. No existe ningún principio contable que, siendo obligatorio, haya dejado de aplicarse.

2.4 Comparación de la información

La información contenida en esta memoria referida al ejercicio 2022 se presenta, exclusivamente, a efectos comparativos con la información del ejercicio 2023.

2.5 Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre

En la elaboración de las cuentas anuales adjuntas se han realizado estimaciones por parte de los Administradores mancomunados de la Sociedad que están basadas en la experiencia histórica y en otros factores que se consideran razonables de acuerdo con las circunstancias actuales y que constituyen la base para establecer el valor contable de determinados activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos cuyo valor no es fácilmente determinable mediante otras fuentes. Básicamente estas estimaciones se refieren a:

- La vida útil de los activos intangibles y materiales (véanse Notas 4.1 y 4.2).

- La evaluación de posibles pérdidas por deterioro de determinados activos (véanse Notas 4.3 y 4.5).

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

- La recuperabilidad de los activos por impuesto (véase Nota 4.8)

- La evaluación de provisiones y contingencias (véase Nota 4.7).

A pesar de que estas estimaciones se han realizado sobre la base de la mejor información disponible al cierre del ejercicio 2023, es posible que acontecimientos que puedan tener lugar en el futuro obliguen a modificarlas (al alza o a la baja) en los próximos ejercicios, lo que se realizaría, en su caso, de forma prospectiva.

2.6 Agrupación de partidas

Determinadas partidas del balance, de la cuenta de pérdidas y ganancias, del estado de cambios en el patrimonio neto y del estado de flujos de efectivo se presentan de forma agrupada para facilitar su comprensión si bien, en la medida en que sea significativa, se ha incluido la información desagregada en las correspondientes notas de la memoria.

2.7 Cambios de criterios contables

Durante el ejercicio 2023 no se han producido cambios de criterios contables significativos respecto a los criterios aplicados en el ejercicio 2022.

2.8 Corrección de errores

En la elaboración de las cuentas anuales del ejercicio 2023 no se ha detectado ningún error que haya supuesto la re-expresión de los importes incluidos en las cuentas anuales de 2022.

3. Distribución de resultados

La propuesta de distribución del resultado del ejercicio 2023, formulada por los Administradores mancomunados de la Sociedad y que se someterá a la aprobación de su Accionista Único, es la siguiente:

	Euros
Base de reparto:	
Beneficio del ejercicio	2.369.372
Distribución:	
A reservas voluntarias	2.369.372

En los últimos 5 años, la Sociedad no ha repartido dividendo alguno.

4. Normas de registro y valoración

Los principales criterios de registro y valoración utilizados por la Sociedad en la elaboración de estas cuentas anuales son los siguientes:

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

4.1 Inmovilizado intangible

Los activos intangibles se encuentran valorados por su precio de adquisición, minorado por la amortización acumulada y por las posibles pérdidas por deterioro de su valor, conforme al criterio indicado en la Nota 4.3.

Aplicaciones informáticas

La partida de aplicaciones informáticas incluye los importes satisfechos por la adquisición a terceros de las licencias de uso de diversos programas informáticos. Los costes de mantenimiento de las aplicaciones informáticas se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se incurren. Su amortización se realiza de forma lineal a largo de su vida útil estimada de 5 años.

4.2 Inmovilizado material

Los bienes comprendidos en el inmovilizado material se hallan valorados por su precio de adquisición, y, posteriormente, se minoran por la correspondiente amortización acumulada y las pérdidas por deterioro, si las hubiera, conforme al criterio indicado en la Nota 4.3.

Los gastos de conservación y mantenimiento de los diferentes elementos que componen el inmovilizado material se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se incurren. Por el contrario, los importes invertidos en mejoras que contribuyen a aumentar la capacidad o eficiencia o a alargar la vida útil de dichos bienes se registran como mayor coste de los mismos.

La amortización de los elementos del inmovilizado material se realiza de forma lineal durante su vida útil estimada o, en el caso de aquellos bienes inseparablemente unidos a la construcción, en la duración restante del derecho de uso de superficie, si fuera menor.

Los años de vida útil estimada para los distintos elementos del inmovilizado material son los siguientes:

	Años de Vida Útil Estimada
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	5 - 15

4.3 Deterioro de valor de activos intangibles y materiales

La Sociedad evalúa al cierre del ejercicio si existen indicios de deterioro de sus activos materiales e intangibles. Para ello se agrupan en unidades generadoras de efectivo y se calcula el valor recuperable de las mismas. Una unidad generadora de efectivo es la agrupación mínima de activos capaz, por sí sola, de generar flujos de caja.

El importe recuperable de una unidad generadora de efectivo es el mayor entre su valor razonable menos los costes de venta y el valor en uso. Cuando el valor contable es mayor que el importe recuperable se reconoce una pérdida en concepto de deterioro en la cuenta de pérdidas y ganancias por el importe de la diferencia. El valor en uso es el valor actual de los flujos de efectivo futuros que se espera que genere el activo o la unidad generadora de efectivo. El valor razonable se obtiene de transacciones comparables, tasaciones de expertos o técnicas similares.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

Las correcciones valorativas por deterioro se revierten cuando las circunstancias que las motivaron dejan de existir. La reversión del deterioro tiene como límite el valor contable que tendría el activo en ese momento si no se hubiera reconocido previamente el correspondiente deterioro del valor y también se contabiliza en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Los Administradores mancomunados han evaluado la existencia de indicios de deterioro al cierre del ejercicio 2023 y no se han identificado indicios de deterioro.

4.4 Arrendamientos operativos

La Sociedad utiliza activos en régimen de arrendamiento. Atendiendo a las condiciones establecidas en los contratos correspondientes, los citados arrendamientos han sido calificados como arrendamientos operativos ya que en ningún caso la Sociedad adquiere a través de los mismos los derechos y riesgos inherentes a la propiedad del activo arrendado.

Los gastos derivados de arrendamientos se registran en función de su devengo. En este sentido, el importe imputado a la cuenta de pérdidas y ganancias se calcula distribuyendo linealmente durante el periodo de arrendamiento las rentas fijas totales pactadas en el contrato y añadiendo en cada ejercicio a dicho importe el producido por conceptos variables.

Cualquier pago que pudiera realizarse al contratar un arrendamiento operativo se trata como un pago anticipado que se imputa a resultados a lo largo del periodo del arrendamiento.

4.5 Instrumentos financieros

4.5.1 Activos financieros

Clasificación

Los activos financieros que posee la Sociedad se clasifican en las siguientes categorías:

a. Activos financieros a coste amortizado: incluye activos financieros, incluso los admitidos a negociación en un mercado organizado, para los que el Grupo mantiene la inversión con el objetivo de percibir los flujos de efectivo derivados de la ejecución del contrato, y las condiciones contractuales del activo dan lugar, en fechas especificadas, a flujos de efectivo que son únicamente cobros de principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.

   Con carácter general, se incluyen en esta categoría:

   i) Créditos por operaciones comerciales: originados en la venta de bienes o en la prestación de servicios por operaciones de tráfico con cobro aplazado, y

   ii) Créditos por operaciones no comerciales: proceden de operaciones de préstamo o crédito concedidos por el Grupo cuyos cobros son de cuantía determinada o determinable.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

b. Activos financieros a coste: se incluyen en esta categoría las siguientes inversiones: a) instrumentos de patrimonio de empresas del Grupo, multigrupo y asociadas; b) instrumentos de patrimonio cuyo valor razonable no pueda determinarse con fiabilidad, y los derivados que tengan como subyacente a estas inversiones; c) activos financieros híbridos cuyo valor razonable no pueda estimarse de manera fiable, salvo que se cumplan los requisitos para su contabilización a coste amortizado; d) aportaciones realizadas en contratos de cuentas en participación y similares; e) préstamos participativos con intereses de carácter contingente.

Valoración inicial

Los activos financieros se registran, en términos generales, inicialmente al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de la transacción que sean directamente atribuibles. No obstante, se reconocerán en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio los costes de transacción directamente atribuibles a los activos registrados a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Asimismo, en el caso de inversiones en el patrimonio de empresas del Grupo que otorgan control sobre la sociedad dependiente, los honorarios abonados a asesores legales u otros profesionales relacionados con la adquisición de la inversión se imputan directamente a la cuenta de pérdidas y ganancias.

Valoración posterior

Los activos financieros a coste amortizado se registrarán aplicando dicho criterio de valoración imputando a la cuenta de pérdidas y ganancias los intereses devengados aplicando el método del tipo de interés efectivo.

Las inversiones clasificadas en la categoría b) anterior se valoran por su coste, minorado, en su caso, por el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro. Dichas correcciones se calculan como la diferencia entre su valor en libros y el importe recuperable, entendido éste como el mayor importe entre su valor razonable menos los costes de venta y el valor actual de los flujos de efectivo futuros derivados de la inversión. Salvo mejor evidencia del importe recuperable de las inversiones en instrumentos de patrimonio, se toma en consideración el patrimonio neto de la entidad participada, corregido por las plusvalías tácitas existentes en la fecha de la valoración, netas del efecto impositivo (incluyendo el fondo de comercio, si lo hubiera).

Deterioro

Al menos al cierre del ejercicio la Sociedad realiza un “test de deterioro” para los activos financieros que no están registrados a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias. Se considera que existe evidencia objetiva de deterioro si el importe recuperable del activo financiero es inferior a su valor en libros. En todo caso, para los instrumentos de patrimonio a valor razonable con cambios en el patrimonio neto se presumirá que existe deterioro ante una caída de un año y medio o de un 40% en su cotización, sin que se haya producido la recuperación del valor. El registro del deterioro se registra en la cuenta de pérdidas y ganancias.

La Sociedad da de baja los activos financieros cuando expiran o se han cedido los derechos sobre los flujos de efectivo del correspondiente activo financiero y se han transferido sustancialmente los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad, tales como en ventas en firme de activos, cesiones de créditos comerciales en operaciones de “factoring” en las que la empresa no retiene ningún riesgo de crédito ni de interés o las titulizaciones de activos financieros en las que la empresa cedente no retiene financiaciones subordinadas ni concede ningún tipo de garantía o asume algún otro tipo de riesgo.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

Por el contrario, la Sociedad no da de baja los activos financieros, y reconoce un pasivo financiero por un importe igual a la contraprestación recibida, en las cesiones de activos financieros en las que se retenga sustancialmente los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad, tales como el descuento de efectos, el "factoring con recurso", las ventas de activos financieros con pactos de recompra a un precio fijo o al precio de venta más un interés y las titulizaciones de activos financieros en las que la empresa cedente retiene financiaciones subordinadas u otro tipo de garantías que absorben sustancialmente todas las pérdidas esperadas.

4.5.2 Pasivos financieros

Los pasivos financieros asumidos o incurridos por la Sociedad se clasifican en la categoría de valoración de pasivos financieros a coste amortizado, que son aquellos débitos y partidas a pagar que tiene la Sociedad y que se han originado en la compra de bienes y servicios por operaciones de tráfico de la empresa, o aquellos que, sin tener un origen comercial, no siendo instrumentos derivados, proceden de operaciones de préstamo o crédito recibidos por la Sociedad.

Estos pasivos se valoran inicialmente al valor razonable de la contraprestación recibida, ajustada por los costes de la transacción directamente atribuibles. Con posterioridad, dichos pasivos se valoran de acuerdo con su coste amortizado.

Los activos y pasivos se presentan separadamente en el balance y únicamente se presentan por su importe neto cuando la sociedad tiene el derecho exigible a compensar los importes reconocidos y, además, tienen la intención de liquidar las cantidades por el neto o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente.

La Sociedad da de baja los pasivos financieros cuando se extinguen las obligaciones que los han generado.

4.6 Subvenciones

Para la contabilización de las subvenciones recibidas de terceros distintos de los propietarios, la Sociedad sigue los criterios siguientes:

a. Subvenciones de capital no reintegrables: se valoran por el valor razonable del importe o el bien concedido, en función de si son de carácter monetario o no, y se imputan a resultados en proporción a la dotación a la amortización efectuada en el periodo para los elementos subvencionados o, en su caso, cuando se produzca su enajenación o corrección valorativa por deterioro.

b. Subvenciones de carácter reintegrables: mientras tienen el carácter de reintegrables se contabilizan como pasivos.

c. Subvenciones de explotación: se abonan a resultados en el momento en que se conceden excepto si se destinan a financiar déficit de explotación de ejercicios futuros, en cuyo caso se imputarán en dichos ejercicios. Si se conceden para financiar gastos específicos, la imputación se realizará a medida que se devenguen los gastos financiados.

Por otra parte, las subvenciones recibidas de los socios o propietarios no constituyen ingresos, debiendo registrarse directamente en los fondos propios, independientemente del tipo de subvención del que se trate, siempre y cuando no sea reintegrable.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

4.7 Provisiones y contingencias

Los Administradores mancomunados de la Sociedad en la formulación de las cuentas anuales diferencian entre:

a. Provisiones: saldos acreedores que cubren obligaciones actuales derivadas de sucesos pasados, cuya cancelación es probable que origine una salida de recursos, pero que resultan indeterminados en cuanto a su importe y/o momento de cancelación.

b. Pasivos contingentes: obligaciones posibles surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización futura está condicionada a que ocurra, o no, uno o más eventos futuros independientes de la voluntad de la Sociedad.

Las cuentas anuales recogen todas las provisiones con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que de lo contrario. Los pasivos contingentes no se registran contablemente, sino que se informa sobre los mismos en las notas de la memoria.

Las provisiones se valoran por el valor actual de la mejor estimación posible del importe necesario para cancelar o transferir la obligación, teniendo en cuenta la información disponible sobre el suceso y sus consecuencias, y registrándose los ajustes que surjan por la actualización de dichas provisiones como un gasto financiero conforme se va devengando.

4.8 Impuesto sobre Beneficios

El gasto o ingreso por Impuesto sobre Beneficios comprende la parte relativa al gasto o ingreso por el impuesto corriente y la parte correspondiente al gasto o ingreso por impuesto diferido.

El impuesto corriente es la cantidad que la Sociedad satisface como consecuencia de las liquidaciones fiscales del impuesto sobre el beneficio relativas a un ejercicio. Las deducciones y otras ventajas fiscales en la cuota del impuesto, excluidas las retenciones y pagos a cuenta, así como las pérdidas fiscales compensables de ejercicios anteriores y aplicadas efectivamente en éste, dan lugar a un menor importe del impuesto corriente.

El gasto o el ingreso por impuesto diferido se corresponde con el reconocimiento y la cancelación de los activos y pasivos por impuesto diferido. Estos incluyen las diferencias temporarias que se identifican como aquellos importes que se prevén pagaderos o recuperables derivados de las diferencias entre los importes en libros de los activos y pasivos y su valor fiscal, así como las bases imponibles negativas pendientes de compensación y los créditos por deducciones fiscales no aplicadas fiscalmente. Dichos importes se registran aplicando a la diferencia temporaria o crédito que corresponda el tipo de gravamen al que se espera recuperarlos o liquidarlos, no se descuentan, y se clasifican como activos y pasivos no corrientes, independientemente de la fecha esperada de realización o liquidación.

En general, se reconocen pasivos por impuesto diferido para todas las diferencias temporarias imponibles. Por su parte, los activos por impuesto diferido sólo se reconocen en la medida en que se considere probable que la Sociedad vaya a disponer de ganancias fiscales futuras contra las que poder hacerlos efectivos.

Los activos y pasivos por impuesto diferido, originados por operaciones con cargos o abonos directos en cuentas de patrimonio, se contabilizan también con contrapartida en patrimonio neto.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

En cada cierre contable se reconsideran los activos por impuesto diferido registrados, efectuándose las oportunas correcciones a los mismos en la medida en que existan dudas sobre su recuperación futura. Asimismo, en cada cierre se evalúan los activos por impuesto diferido no registrados en el balance y éstos son objeto de reconocimiento en la medida en que pase a ser probable su recuperación con beneficios fiscales futuros.

La Sociedad tributa bajo el Régimen Especial de Consolidación Fiscal desde el año 1996, en el grupo 31/94, como sociedad dependiente. El gasto por Impuesto sobre Sociedades se calcula teniendo en cuenta las normas aplicables por dicho régimen de tributación y conforme al artículo 46 del Código de Comercio y demás normas de desarrollo. La carga tributaria y el registro del Impuesto sobre Beneficios se realizan en función de los acuerdos jurídico-privados establecidos por las distintas empresas que forman parte del grupo fiscal. En concreto, los impuestos diferidos, activos y pasivos, como consecuencia de diferencias temporarias que se consideran recuperables o exigibles se registran en cada una de las Sociedades que los generan, y los créditos fiscales por bases imponibles negativas y deducciones pendientes de compensar así como el resultado del impuesto corriente, se registran en Grupo ILUNION, S.L. en una cuenta acreedora o deudora con contrapartida en cada una de las sociedades integrantes del grupo de consolidación que corresponda. Esta cuenta acreedora o deudora es liquidada anualmente. Grupo ILUNION, S.L. es la única que tiene en su balance recogido el derecho o la obligación frente a la Administración Tributaria.

4.9 Partidas corrientes y no corrientes

Se consideran activos corrientes aquellos vinculados al ciclo normal de explotación que para la Sociedad es inferior a un año, y se esperan vender, consumir, realizar o liquidar en el transcurso del mismo. Asimismo, también se incluyen aquellos otros activos cuyo vencimiento, enajenación o realización se espera que se produzca en el corto plazo desde la fecha de cierre del ejercicio, así como los saldos de tesorería y otros activos equivalentes. Los activos que no cumplen estos requisitos, así como los activos por impuesto diferido, se califican como no corrientes.

Del mismo modo, son pasivos corrientes los vinculados al ciclo normal de explotación y en general todas las obligaciones cuyo vencimiento o extinción se producirá en el corto plazo. En caso contrario, se clasifican como no corrientes.

4.10 Ingresos y gastos

Los ingresos y gastos se registran cuando se produce la corriente real de bienes o servicios que los mismos representan, con independencia del momento en que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ellos.

Los ingresos ordinarios procedentes de la venta de bienes y de la prestación de servicios se valoran por el importe monetario recibido o, en su caso, por el valor razonable de la contraprestación recibida, o que se espera recibir, y que salvo evidencia en contrario será el precio acordado deducido cualquier descuento, impuestos y los intereses incorporados al nominal de los créditos. Se incluirá en la valoración de los ingresos la mejor estimación de la contraprestación variable cuando no se considera altamente probable su reversión.

El reconocimiento de los ingresos se produce cuando (o a medida que) se produce la transferencia al cliente del control sobre los bienes o servicios comprometidos.

Los ingresos reconocidos a lo largo del tiempo, por corresponder a bienes o servicios cuyo control no se transfiere en un momento del tiempo, se valoran considerando el grado de realización de la prestación a la fecha de balance, siempre y cuando se disponga de información fiable para realizar la medición del grado de realización. En caso contrario solo se reconocerán ingresos en un importe equivalente a los costes incurridos que se espera que sean razonablemente recuperados en el futuro.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

Los intereses recibidos de activos financieros se reconocen utilizando el método del tipo de interés efectivo y los dividendos, cuando se declara el derecho del accionista a recibirlos. En cualquier caso, los intereses y dividendos de activos financieros devengados con posterioridad al momento de la adquisición se reconocen como ingresos en la cuenta de pérdidas y ganancias.

En relación con los dividendos recibidos, cualquier reparto de reservas disponibles se calificará como una operación de «distribución de beneficios» y, en consecuencia, originará el reconocimiento de un ingreso en el socio, siempre y cuando, desde la fecha de adquisición, la participada o cualquier sociedad del Grupo participada por esta última haya generado beneficios por un importe superior a los fondos propios que se distribuyen. El juicio sobre si se han generado beneficios por la participada se realizará atendiendo exclusivamente a los beneficios contabilizados en la cuenta de pérdidas y ganancias individual desde la fecha de adquisición, salvo que de forma indubitada el reparto con cargo a dichos beneficios deba calificarse como una recuperación de la inversión desde la perspectiva de la entidad que recibe el dividendo. En la memoria deberá incluirse información acerca de los juicios realizados en relación con el registro de los dividendos en estos casos.

4.11 Indemnizaciones por despido

De acuerdo con la legislación mercantil vigente, la Sociedad está obligada al pago de indemnizaciones a aquellos empleados con los que, en determinadas condiciones, rescinda sus relaciones laborales. Las indemnizaciones por despido susceptibles de cuantificación razonable se registran como gasto del ejercicio en el que se crea una expectativa válida frente al trabajador afectado.

Los Administradores mancomunados estiman que no se producirán despidos de personal fijo en el futuro inmediato. No obstante, la partida de “Personal” dentro del epígrafe “Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar” del balance adjunto incluye únicamente una provisión correspondiente al importe de las indemnizaciones devengadas por el personal temporal en función de su antigüedad y salario, por un total de 135.273 euros al 31 de diciembre de 2023 (196.628 euros al 31 de diciembre de 2022).

4.12 Uniones temporales de empresas

Para la integración y contabilización de las operaciones realizadas por las uniones temporales de empresas en el balance, cuenta de pérdidas y ganancias y estado de flujos de efectivo de la Sociedad se sigue el procedimiento de integrar la parte proporcional de los saldos de las partidas del balance, de la cuenta de pérdidas y ganancias y del estado de flujos de efectivo de la unión temporal en función del porcentaje de participación de la Sociedad en la misma, una vez realizadas las homogeneizaciones temporal y valorativa correspondientes siguiendo los criterios adoptados por la Sociedad, así como la eliminación de los saldos y resultados no realizados que pudieran existir por transacciones entre la Sociedad y las uniones temporales en las que es partícipe.

4.13 Operaciones con partes vinculadas

La Sociedad realiza todas sus operaciones con vinculadas a valores de mercado. Adicionalmente, los precios de transferencia se encuentran adecuadamente soportados por lo que los Administradores mancomunados de la Sociedad consideran que no existen riesgos significativos por este aspecto de los que puedan derivarse pasivos de consideración en el futuro.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

4.14 Estado de flujos de efectivo

Los flujos de efectivo son las entradas y las salidas de dinero en efectivo y sus equivalentes, es decir, las inversiones a corto plazo de gran liquidez y sin riesgo significativo de alteraciones en su valor.

Este estado informa de los movimientos de los flujos de efectivo, habidos durante el ejercicio, clasificándolos en:

a. Flujos de efectivo por actividades de explotación: los habituales de la Sociedad, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o de financiación. A través de la partida "Ajustes del resultado" se realiza el traspaso de los cobros y pagos por intereses, el traspaso de los resultados por enajenación de inmovilizado, las correcciones de resultados generados por la Sociedad y, en general, cualquier resultado no susceptible de generar flujos de efectivo.

b. Flujos de efectivo por actividades de inversión: los derivados de la adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos no corrientes.

c. Flujos de efectivo por actividades de financiación: los derivados de variaciones en la deuda financiera y operaciones con accionistas.

El estado de flujos de efectivo se prepara según el método indirecto, es decir, a partir de los movimientos que se derivan de la cuenta de pérdidas y ganancias y del balance de situación y se presenta comparando dos periodos consecutivos.

4.15 Elementos patrimoniales de naturaleza medioambiental

Se consideran activos de naturaleza medioambiental los bienes que son utilizados de forma duradera en la actividad de la Sociedad, cuya finalidad principal es la minimización del impacto medioambiental y la protección y mejora del medioambiente, incluyendo la reducción o eliminación de la contaminación futura.

La actividad de la Sociedad, por su naturaleza no tiene un impacto medioambiental significativo.

5. Inmovilizado intangible

El movimiento habido en este capítulo del balance en los ejercicios 2023 y 2022, así como la información más significativa que afecta a este epígrafe han sido los siguientes:

Ejercicio 2023

	Euros		
	Saldo Inicial	Altas y Dotaciones	Saldo Final
Coste:			
Aplicaciones informáticas	1.039.812	280.153	1.319.965
Total coste	1.039.812	280.153	1.319.965
Amortización acumulada:			
Aplicaciones informáticas	(777.827)	(118.945)	(896.772)
Total amortización acumulada	(777.827)	(118.945)	(896.772)
Valor neto contable	**261.985**		**423.193**

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

Las altas registradas durante el ejercicio se corresponden, principalmente, a desarrollos de aplicaciones informáticas que la Sociedad ha adquirido para su uso en su actividad diaria.

Ejercicio 2022

	Euros		
	Saldo Inicial	Altas y Dotaciones	Saldo Final
Coste:			
Aplicaciones informáticas	836.634	203.178	1.039.812
Total coste	836.634	203.178	1.039.812
Amortización acumulada:			
Aplicaciones informáticas	(596.580)	(181.247)	(777.827)
Total amortización acumulada	(596.580)	(181.247)	(777.827)
Valor neto contable	**240.055**		**261.985**

El coste de las aplicaciones informáticas que están totalmente amortizadas y en uso asciende a 682.927 euros (645.461 euros al 31 de diciembre de 2022).

6. Inmovilizado material

El detalle y los movimientos de las distintas partidas que componen el inmovilizado material son los siguientes:

Ejercicio 2023

	Euros		
	Saldo Inicial	Altas y Dotaciones	Saldo Final
Coste:			
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	2.692.945	250.465	2.943.410
Total coste	2.692.945	250.465	2.943.410
Amortización acumulada:			
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(2.045.121)	(262.325)	(2.307.446)
Total amortización acumulada	(2.045.121)	(262.325)	(2.307.446)
Valor neto contable	**647.824**		**635.964**

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

Ejercicio 2022

	Euros		
	Saldo Inicial	Altas y Dotaciones	Saldo Final
Coste:			
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	2.505.603	187.342	2.692.945
Total coste	2.505.603	187.342	2.692.945
Amortización acumulada:			
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	(1.745.284)	(299.837)	(2.045.121)
Total amortización acumulada	(1.745.284)	(299.837)	(2.045.121)
Valor neto contable	**760.319**		**647.824**

Descripción de los principales movimientos

Las inversiones realizadas en el ejercicio 2023 se corresponden, fundamentalmente, con la instalación de paneles fotovoltaicos en las instalaciones de la Sociedad, así como la adquisición de nuevos equipos informáticos.

Otra información

Al cierre del ejercicio 2023 existen elementos del inmovilizado material totalmente amortizados en uso por importe de 1.620.014 euros (1.393.698 euros al cierre del ejercicio 2022) de acuerdo con el siguiente detalle:

	Euros	
	2023	2022
Instalaciones técnicas	5.650	-
Otras instalaciones	318.231	306.152
Equipos para proceso de información	1.017.841	809.254
Mobiliario	270.820	270.820
Otro inmovilizado material	7.472	7.472
	1.620.014	**1.393.698**

La política de la Sociedad es formalizar pólizas de seguro para cubrir los posibles riesgos a que están sujetos los diversos elementos de su inmovilizado material. La Sociedad estima que las coberturas actuales de dichas pólizas son suficientes.

Arrendamientos operativos

El gasto total en arrendamientos operativos en el ejercicio 2023 ha ascendido a 828.500 euros (825.384 euros en 2022) (véase Nota 14.4). Los principales activos que la Sociedad tiene arrendados mediante contratos de arrendamiento operativo al 31 de diciembre de 2023 son los siguientes:

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

a. Oficinas en Julián Camarillo 45 de Madrid iniciado en noviembre de 2013 y con una duración de 5 años. Dicho contrato fue renovado con fecha 1 de noviembre de 2018 por un periodo de 5 años y firmada una posterior renovación por un período de 3 años adicionales con comienzo el 1 de Noviembre de 2023. Los gastos de arrendamiento en el ejercicio 2023 han ascendido a 300.025 euros (280.922 euros en 2022). Las rentas pactadas se revisan anualmente en función de la variación del índice de precios al consumo.

b. Oficinas en Santa Creu de Calafell, 105 de Sant Boi de Llobregat (Barcelona), con vencimiento inicial hasta el 31 de mayo de 2013, prorrogable anualmente. Los gastos de arrendamiento en el ejercicio 2023 han ascendido a 59.763 euros (58.753 euros en 2022).

c. Oficinas en el Pabellón Isla Cartuja, de Sevilla, con vencimiento inicial hasta el 1 de enero de 2023, prorrogable anualmente. Los gastos de arrendamiento en el ejercicio 2023 han ascendido a 163.140 euros (154.342 euros en 2022). Las rentas pactadas se revisan anualmente en función de la variación del índice de precios al consumo.

d. Oficinas de Rufino González 42-44 (Madrid) iniciado en febrero de 2018, contrato resuelto el 1 de febrero de 2021, en cuya fecha se formaliza un nuevo contrato con ampliación de los espacios arrendados por una duración inicial de un año, prorrogable anualmente si ninguna de las dos partes indica lo contrario. Los gastos de arrendamiento en el ejercicio 2023 han ascendido a 95.564 euros (95.564 euros en 2022).

e. Oficina Sala Otis en Calle Golfo de Salónica 73 de Madrid iniciado el 1 de Julio de 2023 y con una duración de un año prorrogándose automáticamente hasta el 30 de Junio de 2028. Los gastos de arrendamiento en el ejercicio 2023 han ascendido a 34.308 euros.

f. Arrendamiento de equipos informáticos para el desarrollo de su actividad por un importe de 156.586 euros en el ejercicio 2023 (235.803 euros en 2022).

Los pagos futuros mínimos comprometidos de los contratos de arrendamiento operativo al 31 de diciembre son los siguientes:

	Euros	
	2023	2022
Hasta un año	388.561	272.501
Entre uno y cinco años	585.814	-
	974.375	**272.501**

7. Activos financieros valorados a coste amortizado

Inversiones financieras a largo plazo

El detalle de este epígrafe del balance al 31 de diciembre de 2023 y 2022 es el siguiente:

	Euros	
	2023	2022
Instrumentos de patrimonio	240	240
Otros activos financieros- Fianzas	52.139	52.139
Total inversiones financieras a largo plazo	**52.379**	**52.379**

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

Instrumentos de patrimonio

El saldo incluido en "Instrumentos de patrimonio" se corresponde con la adquisición en el ejercicio 2009 de participaciones sociales en la entidad Avalmadrid S.G.R., que se encuentran valoradas a coste de adquisición.

Fianzas

Las fianzas se corresponden, principalmente, con depósitos realizados en el momento de la firma de contratos de arrendamiento operativo.

Información sobre la naturaleza y el nivel de riesgo procedente de los instrumentos financieros

Las políticas de gestión de riesgos de la Sociedad son establecidas por la Dirección Financiera del Grupo ILUNION, habiendo sido aprobadas por sus Administradores mancomunados. En base a estas políticas, el Departamento Financiero de la Sociedad ha establecido una serie de procedimientos y controles que permiten identificar, medir y gestionar los riesgos derivados de la actividad con instrumentos financieros. Estas políticas establecen, entre otros, que la Sociedad no puede realizar operaciones especulativas con derivados.

Los principales riesgos a los que se expone la Sociedad son los riesgos de crédito, de mercado y de liquidez:

Riesgo de crédito

El Departamento Comercial y el Departamento Financiero establecen límites de crédito para cada uno de los clientes. Estos límites son aprobados por el Director Financiero o por el Director Gerente en función de su importe.

Mensualmente se elabora un detalle con la antigüedad de cada uno de los saldos a cobrar, que sirve de base para gestionar su cobro. Las cuentas vencidas son reclamadas mensualmente por los Departamentos Comercial y Financiero hasta que en función de su antigüedad se pasan a Asesoría Jurídica para su seguimiento y, en su caso, posterior reclamación por vía judicial.

Periódicamente se revisan los límites de crédito de todos los clientes, en especial aquellos que han tenido retrasos en los cobros. La Sociedad practica las correcciones valorativas sobre los créditos comerciales que se estiman necesarias para provisionar el riesgo de insolvencia, cubriendo los saldos de cierta antigüedad, o en los que concurren circunstancias que permiten razonablemente su consideración como de dudoso cobro.

Los movimientos habidos en dichas correcciones son los siguientes:

	Euros	
	2023	2022
Saldo inicial	130.120	186.391
Dotaciones	27.758	52.860
Reversiones	(52.825)	(109.131)
Saldo final	**105.053**	**130.120**

Durante el ejercicio 2022 la Sociedad registró reversiones de pérdidas de créditos comerciales incobrables y deudores por valor de 4.360 euros.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

Riesgo de mercado

El riesgo de mercado incluye fundamentalmente el riesgo de tipo de interés.

La Sociedad estima que las variaciones que puedan surgir en los importes generados por el tipo de interés no serán significativas.

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez se produce por la posibilidad de que la Sociedad no pueda disponer de fondos líquidos, o acceder a ellos, en la cuantía suficiente y el coste adecuado, para hacer frente en todo momento a sus obligaciones de pago. El objeto de la Sociedad es mantener las disponibilidades líquidas necesarias.

La Sociedad pertenece al Grupo ILUNION, S.L. cuya matriz es la encargada de gestionar la liquidez del conjunto de empresas, en este sentido no se advierte riesgo de liquidez.

8. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre es la siguiente:

	Euros	
	2023	2022
Caja	1.283	771
Cuentas corrientes a la vista	337.417	48.684
	338.700	**49.455**

Las cuentas corrientes devengan el tipo de interés de mercado para este tipo de cuentas.

No existen restricciones a la disponibilidad de estos saldos.

9. Patrimonio Neto - Fondos Propios

Capital escriturado

Al 31 de diciembre de 2023 el capital social está representado por 600.000 acciones nominativas de 10 euros de valor nominal cada una, totalmente suscritas y desembolsadas. El Accionista Único de la Sociedad es Grupo ILUNION, S.L.

De acuerdo con la legislación vigente, la Sociedad figura inscrita en el Registro Mercantil como Sociedad Unipersonal, satisfaciendo todos los requisitos establecidos a tal efecto, y cumpliendo desde entonces las obligaciones derivadas de la condición de unipersonalidad. Los contratos suscritos con el accionista corresponden a las transacciones detalladas en la Nota 16.

Reservas

De acuerdo con la Ley de Sociedades de Capital, la Sociedad debe destinar una cifra igual al 10% del beneficio del ejercicio a la reserva legal hasta que ésta alcance, al menos, el 20% del capital social. La reserva legal podrá utilizarse para aumentar el capital en la parte de su saldo que exceda del 10% del capital ya aumentado. Salvo

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

para la finalidad mencionada anteriormente, y mientras no supere el 20% del capital social, esta reserva sólo podrá destinarse a la compensación de pérdidas y siempre que no existan otras reservas disponibles suficientes para este fin.

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 la reserva legal se encontraba íntegramente constituida.

10. Subvenciones recibidas

Al 31 de diciembre de 2023 la Sociedad presenta subvenciones con carácter reintegrable registradas en el epígrafe "Deudas a largo plazo" por un importe de 20.373 euros (65.392 euros a 31 de diciembre de 2022), así como un importe de 45.019 euros registrados en el epígrafe "Deudas a corto plazo" (63.309 euros a 31 de diciembre de 2022).

11. Información sobre el periodo medio de pago a proveedores. Disposición final segunda de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre

A continuación, se detalla la información requerida por la Disposición adicional tercera de la Ley 15/2010, de 5 de julio (modificada a través de la Disposición final segunda de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre) preparada conforme a la Resolución del ICAC de 29 de enero de 2016, sobre la información a incorporar en la memoria de las cuentas anuales en relación con el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales:

	Días	
	2023	2022
Periodo medio de pago a proveedores	14	41
Ratio de operaciones pagadas	15	40
Ratio de operaciones pendientes de pago	41	52

	Euros	
	2023	2022
Total pagos realizados	5.889.134	5.464.087
Total pagos pendientes	176.802	337.122
Volumen monetario de facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad	5.763.903	4.310.345
Porcentaje que representan los pagos inferiores a dicho máximo sobre el total de los pagos realizados	98%	79%

	Días	
	2023	2022
Facturas pagadas en un periodo inferior al máximo establecido en la normativa de morosidad	2.558	2.224
Porcentaje sobre el total de facturas	86%	73%

Conforme a la Resolución del ICAC de 29 de enero de 2016, publicada en el Boletín Oficial del Estado el 4 de febrero de 2016, para el cálculo del período medio de pago a proveedores se han tenido en cuenta las

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

operaciones comerciales correspondientes a la entrega de bienes o prestaciones de servicios devengadas desde la fecha de entrada en vigor de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre.

12. Provisiones

El detalle de provisiones a corto plazo al 31 de diciembre es el siguiente:

	Euros	
	2023	2022
A corto plazo:		
Provisión para otras operaciones comerciales	186.261	2.211.741
Total a corto plazo	**186.261**	**2.211.741**

Las provisiones registradas se corresponden, principalmente, con la estimación realizada por la Sociedad para atender las responsabilidades asumidas en contratos comerciales con vencimiento en el corto plazo. Durante el ejercicio 2023 la Sociedad ha registrado dentro del epígrafe "Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales" de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta la dotación de esta provisión por un importe de 186.261 euros (1.106.861 en el ejercicio 2022).

Adicionalmente, se ha llevado a cabo una reversión por este mismo concepto por un importe de 2.211.741 euros registrada en el epígrafe "Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales" de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta (111.959 euros en el ejercicio 2022)

13. Situación fiscal

El detalle de los saldos relativos a activos fiscales y pasivos fiscales al 31 de diciembre es el siguiente:

	Euros	
	2023	2022
Activos por impuesto diferido	596.997	599.739
Otros créditos con Administraciones Públicas:		
Subvenciones (Nota 14.2)	720.589	837.352
Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)	252.924	-
Total otros créditos con las Administraciones Públicas	973.513	837.352
Total activos con Administraciones Públicas	**1.570.510**	**1.437.091**
IVA	835.846	560.519
IRPF	142.233	128.462
Seguridad Social	710.830	682.010
Otros conceptos	10.514	10.514
Total otras deudas con las Administraciones Públicas	1.699.423	1.381.505
Total pasivos con Administraciones Públicas	**1.699.423**	**1.381.505**

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

13.1 Conciliación del resultado contable y la base imponible fiscal

La conciliación entre el resultado del ejercicio y la base imponible (resultado fiscal) del Impuesto sobre Sociedades es la siguiente:

	Euros	
	2023	2022
Resultado antes de impuestos	2.780.225	2.111.157
Diferencias permanentes:		
Aumentos	12.913	71.626
Disminuciones	(1.149.725)	(42.684)
Diferencias temporarias:		
Aumentos-	-	1.194.062
Disminuciones-	(10.971)	(175.236)
Base Imponible (Resultado Fiscal)	**1.632.442**	**3.158.925**
Impuesto bruto devengado (25%)	408.111	789.732
Deudas con empresas del Grupo y asociadas a corto plazo (Nota 16)	**408.111**	**789.732**

Las diferencias permanentes se deben, fundamentalmente, a gastos e ingresos que se han considerado no deducibles fiscalmente.

Asimismo, durante el ejercicio 2013 entró en vigor la Ley 16/2012, de 27 de diciembre, en el que se modificó el límite anual máximo de deducción correspondiente a la amortización del inmovilizado intangible y material en los periodos impositivos iniciados en 2013 y 2014, fijándolo en el 70% de la amortización que hubiera sido fiscalmente deducible de dicho inmovilizado. La amortización fiscal que no fue objeto de deducción por superar el límite del 70% de la amortización contable fiscalmente deducible del año, se deduce linealmente desde 2015 en los periodos impositivos que concluyan en los 10 años inmediatos y sucesivos, y que ha supuesto una reducción de la base imponible de 2023 y 2023 de 10.971 euros en cada uno de los años. El resto de las disminuciones a la base imponible por diferencias temporarias se corresponden, principalmente, con reversiones en el ejercicio 2022 de provisiones dotadas en ejercicios anteriores.

13.2 Conciliación entre el resultado contable y el gasto por Impuesto sobre Sociedades

La conciliación entre el resultado contable y el gasto por Impuesto sobre Sociedades es la siguiente:

	Euros	
	2023	2022
Resultado del ejercicio antes de impuestos	2.780.225	2.111.157
Diferencias permanentes	(1.136.812)	28.942
Resultado contable ajustado	1.643.413	2.140.099
Carga impositiva teórica (25%)	410.853	535.024
Ajustes a la imposición directa	-	215
Gasto por el Impuesto sobre Beneficios reflejado en la cuenta de resultados	**410.853**	**535.239**

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

13.3 Desglose del gasto por Impuesto sobre Sociedades

El desglose del gasto por Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2023 y 2022 es el siguiente:

	Euros	
	2023	2022
Impuesto corriente	408.111	789.731
Variación de impuestos diferidos	2.742	(254.707)
Ajustes a la imposición directa	-	215
Gasto por el Impuesto sobre Beneficios reflejado en la cuenta de resultados	**410.853**	**535.239**

13.4 Bases imponibles y deducciones

La Sociedad no tiene bases imponibles ni deducciones pendientes de compensación de ejercicios anteriores a consolidación fiscal.

13.5 Grupo de Consolidación fiscal en el Impuesto sobre Sociedades

Tal y como se indica en la Nota 4.8, la Sociedad tributa por el Impuesto sobre Sociedades bajo el Régimen Especial de Consolidación Fiscal desde el año 1996, en el grupo 31/94, siendo GRUPO ILUNION, S.L. la sociedad dominante del Grupo. El gasto por Impuesto sobre Beneficios se calcula teniendo en cuenta las normas aplicables, que vienen reguladas en la Ley 27/2014 de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades Capítulo VI del Título VII.

Los activos y pasivos surgidos por diferencias temporarias en el Impuesto de Sociedades son recogidos en el balance de cada filial, y GRUPO ILUNION, S.L. es la que registra los créditos fiscales generados por bases imponibles negativas pendientes de compensar y deducciones pendientes de aplicar, generándose una cuenta deudora o acreedora de cada Sociedad con GRUPO ILUNION, S.L. en función del saldo resultante, que es liquidable periódicamente.

El saldo acreedor de la Sociedad con Grupo ILUNION, S.L. al 31 de diciembre de 2023 es 408.111 euros (véase Nota 16), que se liquidará durante el ejercicio 2024. Asimismo, durante el presente ejercicio ha sido liquidado el saldo acreedor que quedó pendiente al 31 de diciembre de 2022 y que ascendía a 789.732 euros (véase Nota 16).

13.6 Activos y pasivos por impuestos diferidos

El detalle y los movimientos de las distintas partidas que componen los activos y pasivos por impuestos diferidos son los siguientes:

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

	Saldo Inicial	Variaciones reflejadas en Pérdidas y Ganancias	Saldo Final
Ejercicio 2023:			
Activos por impuesto diferido-			
Limitación a la deducibilidad fiscal amortización 2013 y 2014	5.484	(2.742)	2.742
Deterioros y provisiones	594.255	-	594.255
Total activos por impuesto diferido	**599.739**	**(2.742)**	**596.997**
Ejercicio 2022:			
Activos por impuesto diferido-			
Limitación a la deducibilidad fiscal amortización 2013 y 2014	8.227	(2.743)	5.484
Deterioros y provisiones	336.805	257.450	594.255
Total activos por impuesto diferido	**345.032**	**254.707**	**599.739**

13.7 Ejercicios pendientes de comprobación y actuaciones inspectoras

Según establece la legislación vigente, los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años. Al cierre del ejercicio 2023 la Sociedad tiene abiertos a inspección los ejercicios 5 últimos ejercicios del impuesto sobre sociedades y los 4 últimos ejercicios para los demás impuestos que le son de aplicación. Los administradores de la Sociedad consideran que se han practicado adecuadamente las liquidaciones de los mencionados impuestos, por lo que, aún en caso de que surgieran discrepancias en la interpretación normativa vigente por el tratamiento fiscal otorgado a las operaciones, los eventuales pasivos resultantes, en caso de materializarse, no afectarían de manera significativa a las presentes cuentas anuales

14. Ingresos y gastos

14.1 Importe neto de la cifra de negocios

La distribución del importe neto de la cifra de negocios de la Sociedad es la siguiente:

	Euros	
	2023	2022
Prestaciones de servicios a empresas del Grupo (Nota 16)	8.388.644	5.212.981
Prestaciones de servicios otras empresas	29.040.104	32.461.420
	37.428.748	**37.674.401**

La totalidad de la actividad se desarrolla en el mercado nacional.

El importe neto de la cifra de negocios se registra conforme a lo indicado en la Nota 4.10, en el momento en el que la Sociedad cumple con sus obligaciones contractuales conforme a su devengo. Las relaciones comerciales de la Sociedad con sus clientes están basadas, principalmente en contratos a corto y medio plazo que incluyen principalmente tarifas fijas y variables. Asimismo, la Sociedad registra ingresos conforme a su devengo pendientes de facturar, el importe pendiente de factura al 31 de diciembre de 2023 y 2022 no es significativo.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

Adicionalmente, la Sociedad presenta ingresos facturados por anticipado por importe de 479.899 euros al 31 de diciembre de 2023 (443.726 euros al 31 de diciembre de 2022).

14.2 Otros ingresos de explotación – Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio

El detalle del epígrafe "Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio" se corresponde principalmente con subvenciones concedidas por la Junta de Andalucía mensualmente, equivalentes al 50% del salario mínimo interprofesional por los trabajadores con discapacidad en plantilla.

Al 31 de diciembre de 2023 se encuentran pendientes de cobro 720.589 euros (837.352 euros al 31 de diciembre de 2022) (Nota 13).

14.3 Gastos de personal

El desglose de este epígrafe es el siguiente:

	Euros	
	2023	2022
Sueldos, salarios y asimilados		
Sueldos y salarios	25.771.646	22.629.162
Indemnizaciones	3.142	155.949
Cargas sociales:	8.481.241	7.618.665
Seguridad Social a cargo de la empresa	8.356.675	7.508.712
Otros	124.566	109.953
	34.256.099	**30.403.776**

14.4 Servicios exteriores

El detalle del epígrafe "Servicios exteriores" es el siguiente:

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

	Euros	
	2023	2022
Arrendamientos (Nota 6)	828.500	825.384
Reparaciones y conservación	1.043.173	1.054.006
Servicios profesionales independientes	1.238.358	1.168.672
Transportes	-	10
Primas de seguros	28.404	28.672
Servicios bancarios	2.109	4.508
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	48.118	39.547
Suministros	447.598	593.588
Otros servicios	557.664	514.080
	4.193.924	**4.228.467**

14.5 Ingresos financieros

El detalle del epígrafe "Ingresos financieros" es el siguiente:

	Euros	
	2023	2022
Intereses de créditos a empresas del Grupo (Nota 16)	1.429.310	629.830
Intereses de terceros	315	259
	1.429.625	**630.089**

15. Negocios conjuntos

La Sociedad desarrolla parte de la actividad de Contact Center mediante explotaciones controladas conjuntamente, que se realizan a través de uniones temporales de empresas constituidas. Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, la Sociedad ha integrado en sus estados financieros los siguientes negocios conjuntos:

Ejercicio 2023

Nombre de la U.T.E.	Socio	Porcentaje de Participación
UTE ILUNION CONTACT CENTER-CEE CONTACT-EVOLUTIO 012 CAM III	Ilunion CEE Contact Center - Evolution Cloud Enabler	42,00
UTE ATENTO – ICC Servicio RENFE	Atento Teleservicios España, S.A.	33,00
UTE ITS – Contact Center 112	IT Services	50,00
UTE ICC – Evolution Cloud Enabler 012 CAM	Evolution Cloud Enabler	80,00

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

Ejercicio 2022

Nombre de la U.T.E.	Socio	Porcentaje de Participación
UTE Sertel- BT 012	BT	80,00
UTE Sertel- BT 012	BT	80,00
UTE Sertel-CEE para el Ministerio de Justicia	CEE Sertel S.A.U	60,00
UTE Tabara VII Cita Previa	Grupo Norte	50,00
UTE ATENTO – ICC Servicio RENFE	Atento Teleservicios España, S.A.	33,00
UTE ITS – Contact Center 112	IT Sevices	50,00
UTE ICC – Evolution Cloud Enabler 012 CAM	Evolution Cloud Enabler	80,00

16. Operaciones con partes vinculadas

Las partes vinculadas con las que la Sociedad ha realizado transacciones durante los ejercicios 2023 y 2022 así como la naturaleza de dicha vinculación, es la siguiente:

	Naturaleza de la Vinculación
Grupo Ilunion S.L.	Accionista Único
Fundación ONCE	Accionista del Grupo
Asociación Inserta Empleo Ilunion	Empresa del Grupo
Ilunion IT Services	Empresa del Grupo
Ilunion CEE Contact Center	Empresa del Grupo
Ilunion Bugaderías de Catalunya	Empresa del Grupo
Ilunion Capital Humano	Empresa del Grupo
Ilunion CEE Centro de Servicios Compartidos	Empresa del Grupo
Ilunion Emergencias S.A.	Empresa del Grupo
Ilunion Hoteles	Empresa del Grupo
Ilunion Limpieza y Medioambiente	Empresa del Grupo
Ilunion Outsourcing	Empresa del Grupo
Ilunion Seguridad	Empresa del Grupo
Ilunion Turismo Responsable	Empresa del Grupo
Ilunion Retail	Empresa del Grupo
Servicios Sociales de Telecomunicaciones, S.L.U.	Empresa del Grupo
ILUNION Servitelco	Empresa del Grupo
Explotaciones controladas conjuntamente (UTE)	Negocios conjuntos

Las transacciones realizadas con partes vinculadas corresponden a operaciones del tráfico normal de la Sociedad y se realizan a precios de mercado, los cuales son similares a los aplicados a entidades no vinculadas.

Entidades vinculadas

Los saldos mantenidos con entidades vinculadas son los siguientes:

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

Deudor / (Acreedor)	Euros		
	Grupo ILUNION, S.L.	Otras Empresas del Grupo	Total
Ejercicio 2023			
Créditos a largo plazo	29.834.124	-	29.834.124
Otros activos financieros	25.724	25.202	50.926
Clientes	186.601	514.802	701.403
Deudas con empresas del Grupo y asociadas a corto plazo (Nota 13)	(408.111)	-	(408.111)
Proveedores y acreedores	(7.514)	(97.663)	(105.177)
Ejercicio 2022			
Créditos a largo plazo	30.436.418	-	30.436.418
Otros activos financieros	25.724	25.202	50.926
Clientes	169.263	940.322	1.109.585
Deudas con empresas del Grupo y asociadas a corto plazo	(789.732)	-	(789.732)
Proveedores y acreedores	(1.067)	(132.094)	(133.161)

Los créditos a largo plazo se corresponden con créditos concedidos en su totalidad a Grupo ILUNION, S.L. asociados a la línea de crédito de puesta a disposición de tesorería con un límite de 15 millones de euros, iniciada en 2007 y renovada el 1 de diciembre de 2021, presentando un vencimiento último en fecha 31 de diciembre de 2027. Este crédito devenga un tiempo de interés anual referenciado al Euribor. Los intereses devengados en el ejercicio 2023 ascienden a 1.429.310 euros (629.830 euros en el ejercicio 2022). Asimismo, los administradores de la sociedad dominante del grupo al que pertenece la Sociedad, deudores de este crédito, no estiman amortizar este crédito en el corto plazo a la fecha de formulación de estas cuentas anuales.

La Sociedad registra bajo el epígrafe “otros activos financieros” las fianzas entregadas a empresas del grupo por importe de 50.926 euros (50.926 euros a 31 de diciembre de 2022).

Adicionalmente, la Sociedad registra al corto plazo el saldo acreedor con Grupo ILUNION, S.L. por el efecto impositivo al formar parte del grupo fiscal (véase nota 13).

Las transacciones realizadas con entidades vinculadas son las siguientes:

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

Ingresos / (Gastos)	Euros		
	Grupo ILUNION, S.L.	Otras Empresas del Grupo	Total
Ejercicio 2023:			
Prestaciones de servicios (Nota 14.1)	-	8.388.644	8.388.644
Otros ingresos y otros resultados	223.067	408.399	631.466
Otros gastos	-	(900)	(900)
Ingresos financieros – Intereses (Nota 14.5)	1.429.310	-	1.429.310
Servicios exteriores	(891.897)	(856.994)	(1.748.891)
Trabajos realizados por otras empresas	-	(198.295)	(198.295)
Ejercicio 2022:			
Prestaciones de servicios (Nota 14.1)	-	5.212.981	5.212.981
Otros ingresos	34.655	499.124	533.779
Otros gastos	-	(750)	(750)
Ingresos financieros – Intereses (Nota 14.5)	629.830	-	629.830
Servicios exteriores	(879.802)	(763.171)	(1.642.973)

En el ejercicio 2023, la Sociedad ha registrado un importe de 8.388.644 euros por prestaciones de servicios (5.212.981 euros en el ejercicio 2022).

Adicionalmente, en el ejercicio 2023 ha registrado ingresos por servicios complementarios asociados a labores de gestión por un importe de 631.466 euros (533.779 euros en el ejercicio 2022).

Las transacciones realizadas con partes vinculadas corresponden a operaciones del tráfico normal de la Sociedad y se realizan a precios de mercado, los cuales son similares a los aplicados a entidades no vinculadas.

Administradores y Alta Dirección

Los Administradores mancomunados no han devengado retribución alguna en su condición de Administradores mancomunados durante los ejercicios 2023 y 2022. Las remuneraciones del Administrador persona jurídica por otros servicios se desglosan en los cuadros anteriores de esta nota.

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 la Sociedad no tiene ni tenía obligaciones contraídas en materia de pensiones y de seguros de vida respecto a los miembros anteriores o actuales del órgano de administración, ni tiene obligaciones asumidas por cuenta de ellos a título de garantía.

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022 no existen ni existían anticipos a los miembros anteriores o actuales del órgano de administración.

Durante los ejercicios 2023 y 2022 no se han satisfecho primas de seguros de responsabilidad civil relativas a la persona física que actúa en representación de los Administradores mancomunados por daños ocasionados en el ejercicio del cargo.

La Sociedad considera personal de Alta Dirección a aquellas personas que ejercen funciones relativas a los objetivos generales de la Sociedad, tales como la planificación, dirección y control de las actividades, llevando a cabo sus funciones con autonomía y plena responsabilidad, solo limitadas por los criterios e instrucciones de los titulares jurídicos de la Sociedad o los órganos de gobierno y administración que representan a dichos titulares. Dado que las decisiones estratégicas y las operaciones de negocio son instruidas y controladas por Grupo ILUNION, S.L., la Sociedad no mantiene en su plantilla ningún empleado que pueda ser considerado como Alta Dirección según la definición anteriormente expuesta.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

El consejo de administración se compone de dos hombres al cierre de los ejercicios 2023 y 2022.

Información de transparencia

En el deber de evitar situaciones de conflicto con el interés de la Sociedad, ésta dispone de procedimientos de control, a través de su Departamento Jurídico, para dar cumplimiento a lo referido en los artículos 228 y siguientes de la Ley de Sociedades de Capital, sobre el deber de información de los Administradores mancomunados. De igual forma, a través de dicho procedimiento los Administradores mancomunados han informado de las participaciones que ha ostentado durante el año 2023, en los términos recogidos en los citados artículos.

No se ha informado durante el ejercicio y hasta la fecha de formulación de ninguna situación de conflicto de interés, de las recogidas en los artículos 229 y 231 de la Ley de Sociedades de Capital.

17. Otra información

Estructura del personal

El número medio de personas empleadas por la Sociedad distribuido por categorías es el siguiente:

Categoría	Número Medio de Empleados	
	2023	2022
Directores	7	6
Mandos intermedios y técnicos	41	54
Operarios	1.542	1.439
	1.590	**1.499**

Del total de la plantilla media del ejercicio 2023, 156 empleados son personas con discapacidad (158 empleados en el ejercicio 2022).

Al 31 de diciembre el detalle de la plantilla de la Sociedad por género era el siguiente:

Categoría	Número de Empleados		
	Hombres	Mujeres	Total
Ejercicio 2023:			
Directores	2	5	7
Mandos intermedios y técnicos	28	16	44
Operarios	447	1.440	1.887
	477	**1.461**	**1.938**
Ejercicio 2022:			
Directores	4	5	9
Mandos intermedios y técnicos	61	185	246
Operarios	365	1.251	1.616
	430	**1.441**	**1.871**

En relación con los Administradores mancomunados, la clasificación por género es de dos hombres.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

Honorarios de auditoría

Los honorarios correspondientes a la auditoría de las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2023 han ascendido a 19.220 euros (18.570 euros para el ejercicio 2022).

No se han prestado servicios distintos a la auditoría de cuentas por parte del auditor o por empresas del mismo grupo o vinculadas a ella.

18. Garantías comprometidas con terceros

A 31 de diciembre de 2023 la Sociedad tenía avales y seguros de caución de diversas entidades financieras y aseguradoras por importe de 2.640.631 euros (1.888.464 euros al 31 de diciembre de 2022) contratados a través de pólizas propias y de la póliza suscrita por Grupo ILUNION, S.L. Corresponden principalmente a las garantías necesarias para la firma de contratos con las Administraciones Públicas y otros proveedores. Los Administradores mancomunados de la Sociedad estiman que no existen riesgos significativos derivados de estas operaciones.

19. Información sobre medio ambiente y cambio climático

Dada la actividad a la que se dedica la Sociedad, éste no tiene responsabilidades, gastos, activos ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la Sociedad. Por este motivo no se incluyen desgloses específicos en la presente memoria.

La gestión de los riesgos de la Sociedad incluye la identificación y evaluación de los posibles impactos relacionados con el cambio climático en su actividad y en sus estados financieros, así como de los derivados de su contribución a la mitigación de este. En este sentido, dada la naturaleza de las actividades a las que se dedica la Sociedad, esta no tiene responsabilidades, gastos, provisiones o contingencias derivados de los riesgos y la regulación en materia de cambio climático, ni activos cuya amortización o realización pudiera verse afectada por el mismo, que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la Sociedad. Por este motivo, no se incluyen desgloses específicos en esta memoria.

20. Hechos posteriores al cierre

A fecha de la formulación de estas cuentas anuales, no se han identificado acontecimientos significativos que afecten ni al balance al 31 de diciembre de 2023 ni a la cuenta de resultados del ejercicio 2023 de la Sociedad.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

ILUNION CONTACT CENTER, S.A.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio 2023

1. Evolución de la situación económica en el ejercicio 2023

El crecimiento mundial se desacelera nuevamente este año en medio de un entorno de políticas monetarias y condiciones financieras restrictivas, así como un bajo nivel del comercio y la inversión mundiales, situándose en el 2,6% según el Banco Mundial. Entre los riesgos figuran la escalada del reciente conflicto en Oriente Medio, tensiones financieras, mayor persistencia de la inflación, fragmentación del comercio mundial y desastres relacionados con el clima.

La recuperación económica mundial está resultando ser sorprendentemente resiliente tras la pandemia de COVID-19, la invasión rusa de Ucrania y la crisis del coste de vida. La inflación está disminuyendo más rápidamente de lo previsto tras tocar techo en 2022 y está afectando menos de lo esperado al empleo y la actividad económica, como resultado de la evolución favorable por el lado de la oferta y el endurecimiento de las políticas por parte de los bancos centrales, que han mantenido ancladas las expectativas de inflación.

Con el fin de reducir la inflación, los principales bancos centrales aumentaron la tasa de interés de política monetaria hasta niveles restrictivos, lo cual comportó altos costes hipotecarios, dificultó el refinanciamiento de la deuda de las empresas, limitó la disponibilidad de crédito y debilitó la inversión empresarial y en viviendas. A partir de entonces, los gobiernos de las economías avanzadas flexibilizaron su política fiscal y comenzaron la rebaja de los tipos de interés, si bien ésta se ha visto afectada por el recrudecimiento de las hostilidades en Israel y la franja de Gaza y la amenaza de la ruta comercial por el Mar Rojo.

El PIB de la zona del euro crece un 0,5% en 2023

El mayor dinamismo no se sintió en todas partes: en la zona del euro, el crecimiento fue bastante moderado (0,5%) debido a la débil confianza de los consumidores, los efectos persistentes de los elevados precios de la energía y la debilidad de la inversión empresarial y el sector manufacturero, dada su sensibilidad a las tasas de interés. Su relativamente alta exposición a la guerra de Ucrania y los ataques de los hutíes del Yemen a los cargueros que navegan por el Mar Rojo, vía por la que circula el 11% del tráfico marítimo mundial y el camino más rápido entre los puertos del Mediterráneo y asiáticos, también han mermado su crecimiento. A consecuencia de estos ataques, el tráfico de mercancías en la zona ha caído casi un 46% y se han tenido que buscar nuevas rutas más largas, disparando los costes de transporte, que se han triplicado desde el inicio de los ataques a finales de noviembre.

La situación alemana con un descenso del PIB del 0,1% influye decisivamente en este parón de la economía europea. Por un lado, su modelo energético ha tenido que abandonar el gas barato ruso disipando parte de la competitividad industrial germana. Y por otro, China ya no importa el producto *made in Germany* como lo hacía en el pasado por las tensiones geopolíticas y porque las cifras de crecimiento y el propio modelo económico chino también está en cuestión.

De acuerdo con los datos publicados por Eurostat, la Eurozona y la UE despidieron 2023 con el desempleo en mínimos históricos. La tasa de paro de la Eurozona descendió en diciembre al 6,4%, mientras que en el conjunto de la Unión Europea también registró el mínimo del 5,9%. De esta forma, la lectura de diciembre de la tasa de desempleo de la Eurozona se ha situado un punto porcentual por debajo del nivel previo a la pandemia. En términos absolutos, 12,9 millones de personas carecían de empleo en la Unión Europea en diciembre de 2023, de los que 10,9 millones se encontraban en la zona euro. En comparación con diciembre de 2022, el número de personas sin empleo descendió en 299.000 en la Unión Europea y en 369.000 en la zona euro.

Tras un año de bajadas continuas, la tasa de inflación en el área del euro ha repuntado ligeramente en diciembre y se ha situado en el 2,9%, alejándose del objetivo del 2% marcado por el Banco Central Europeo (BCE). Este

repunte obedeció principalmente a la menor caída en el coste de la energía y al encarecimiento de los alimentos no procesados, los servicios y los bienes industriales no energéticos. La inflación subyacente, que excluye energía y alimentos no elaborados, los elementos más volátiles, fue del 3,4%.

En el área del euro, el BCE continuó incrementando los tipos de interés de referencia en 50 puntos básicos en las reuniones de febrero y marzo y en 25 puntos básicos en las de mayo, junio, agosto y septiembre, cerrando el año en el 4,50%. El endurecimiento de las condiciones de financiación ha frenado la demanda y ha contribuido a reducir la inflación. Esta evolución llevó al Euríbor a doce meses a superar el 4,2% si bien al cierre del año se situó en el 3,5%.

La economía española crece el 2,5 % en 2023

En España, el PIB habría tenido en el conjunto de 2023 un crecimiento en términos de volumen del 2,5%, donde la demanda nacional ha contribuido en 1,7 puntos y la externa ha aportado 0,8 puntos. Este crecimiento se ha visto impulsado por la buena evolución del poder adquisitivo de los hogares, el buen comportamiento del mercado de trabajo y la recuperación de las exportaciones debido a la mejora de la competitividad de las empresas españolas.

Uno de los principales apoyos de la actividad ha sido el gasto público, favorecido en parte por el Plan de Recuperación. En el sentido contrario, el endeudamiento prosigue en niveles disparados alcanzando la deuda pública el 107,7% respecto al PIB, muy lejos de los objetivos que fijan las reglas europeas en el 60%.

La inflación se sitúa en diciembre de 2023 en el 3,1%

El Índice de Precios de Consumo (IPC) se situó en diciembre de 2023 en el 3,1% interanual, 2,6 puntos por debajo del registrado el año anterior (5,7%). La tasa anual de la inflación subyacente (índice general sin alimentos no elaborados ni productos energéticos) disminuyó hasta el 3,8%.

Mercado laboral

Según la Encuesta de Población Activa (EPA), el empleo ha crecido en 783.000 personas en 2023, un 3,8%, mientras que el desempleo descendió en 193.400 personas, situándose el total de parados en 2.830.600, lo que supone una bajada anual del 6,4%. La tasa de paro se sitúa en el 11,8%, correspondiendo a las mujeres el 54%.

2. Desarrollo de los negocios y la situación del Grupo

En 2023 comenzamos una nueva etapa en ILUNION donde se fijan los objetivos y retos para 2026. Nuestro **Propósito**, "*Construir un mundo mejor con Tod@s incluid@s*" se va desplegando por todos nuestros centros y cada día es más conocido y compartido por todos.

En el centro corporativo se crean las direcciones de **Experiencia de Empleado** y **Experiencia de Cliente** para impulsar nuestros dos grandes ejes de actuación, y se crea también la **dirección de Ética, Sostenibilidad y Alianzas** para seguir impulsando nuestra forma diferente de hacer empresa y como apuesta clara por el "*management humanista*".

A continuación, se citan alguno de los proyectos con propósito que se han ejecutado durante 2023:

- **RAÍCES**: proyecto iniciado en ILUNION Contact Center - BPO con el objetivo de favorecer la inclusión laboral de personas con discapacidad en entornos rurales. En el mes de marzo se abrieron centros de trabajo en localidades de Extremadura.

- **MUJER EN RED**: se ha configurado un programa formativo específico dirigido a mujeres con equipos a su cargo y que son clave en sus puestos de trabajo, con el fin de a potenciar y desarrollar sus habilidades y competencias para seguir creciendo.

- **TECHOS VERDES**: hace tres años iniciamos en ILUNION Lavanderías un proyecto para instalar placas solares fotovoltaicas en las cubiertas de las plantas, con el doble de objetivo de contribuir a reducir el impacto del incremento de los costes energéticos, así como el impacto de la huella de carbono. Actualmente, contamos

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

con un gran número de plantas de lavanderías con placas fotovoltaicas, que también se están instalando en los hoteles, residencias, plantas de reciclado y en el centro de trabajo de Azuaga.

Seguimos tratando de dar a conocer nuestra **Marca** y nuestro **Modelo Empresarial.** ILUNION aspira a transformar el mundo empresarial. Estamos convencidos de que existe una nueva última línea en las empresas: el *IMPACTO SOCIAL* que generan:

- Publicación de nuestro segundo caso ILUNION en el IESE con una actualización hasta 2022.
- Publicación del **caso de negocio de ILUNION Hotels en ESADE** en España y en la Universidad de Monterrey, México.

Nuestro objetivo es crear un **modelo empresarial referente**, cada día más singular e inspirador y más conocido y reconocido. Estamos convencidos que pequeñas acciones de muchos "multiplica" el impacto y contribuye al cumplimiento de nuestro Propósito.

En diciembre de 2023 se ha ampliado el capital de Grupo ILUNION, S.L., y dicha ampliación ha sido suscrita íntegramente por la ONCE para alcanzar el 50,02% de la participación de Grupo ILUNION y ser el accionista mayoritario. La ONCE venderá a ILUNION Turismo Responsable los inmuebles de las calles Prado y Quevedo de Madrid, que se destinarán a la explotación de un hotel y un edificio de apartamentos turísticos.
El importe de la ampliación en 2023 ascendió a 39,5 millones de euros de los cuales 20,3 millones se destinaron a prima de asunción.

En cuanto a las magnitudes económicas en 2023 volvemos crecer en ventas a dos dígitos, un 14%, superando los 1.140 millones, obtenemos los mejores resultados de nuestra historia, todo ello creando más de 2.300 empleos.

Los principales hechos relevantes en el ejercicio 2023 en orden cronológico y por actividades, han sido los siguientes:

- El Grupo Social ONCE lidera por segundo año consecutivo el informe de Responsabilidad ESG elaborado por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco). Merco, que evalúa la reputación de las empresas desde el año 2000, sitúa al Grupo Social ONCE al frente de la clasificación de este informe en su edición de 2022, hito logrado en siete de las últimas ocho ediciones.

- ILUNION obtiene el reconocimiento TOP Employer 2023. Este sello certifica a las organizaciones líderes en prácticas de personas basándose en la participación y resultados obtenidos en HR Best Practises Survey.

- ILUNION Reciclados, ILUNION Hotels, ILUNION Lavanderías y Grupo ILUNION consiguen el sello EFQM +600 que distingue a los negocios por su gestión sobresaliente y por priorizar la excelencia, innovación y sostenibilidad.

- Durante el ejercicio destaca la obtención de los siguientes reconocimientos por las empresas de ILUNION:

  – Hotels obtiene del premio Traveler Review 2023 otorgado por Booking.
  – ILUNION San Mamés fue premiado como uno de los 10 Mejores Proyectos de Sostenibilidad del Concurso Re Think Hotel en la categoría TsMedia por su compromiso con la reducción de emisiones de gases efecto invernadero.
  – El Área de Contact Center de ILUNION recibió el reconocimiento de la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC) a la iniciativa "CRECE" por la apertura de dos Centros Regionales de Atención al Cliente (CRAC) en dos municipios de la provincia de Cáceres, Jaraíz de la Vera y Miajadas.
  – ILUNION Hotels recibe el premio Paloma por "la labor inclusiva de la compañía y las acciones llevadas a cabo en el ámbito de la RSC".
  – ILUNION Hotels recibe el premio "Sustainable Future Awards 2022" que reconoce el compromiso en la sostenibilidad económica que, en este caso, se centra en combatir el desperdicio alimentario con "Too Good to Go".
  – ILUNION Hotels obtiene el premio Sociedad Inclusiva otorgado por COCEMFE en la categoría de Accesibilidad.
  – La revista Computing, en su certamen anual, ha concedido a TUI el premio en la categoría "Transformación Digital", siendo ILUNION IT Services su partner de referencia en esta materia.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

- ILUNION Facility Services recibe el premio del Business With Social Value #BWSV23 a la Excelencia empresarial por el Proyecto LUCIA.
- En la gala de entrega de premios de la XV Edición de los Platinum Contact Center Awards, ILUNION Contact Center fue galardonada con el premio al "Mejor Servicio de Atención al Ciudadano 2023" por el Servicio 012 de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid prestado en UTE con Evolutio, y con el premio al "Mejor Proyecto Employee Experience 2023".
- El hotel ILUNION San Mamés ha sido galardonado en los KAYAK Travel Awards 2023 de España. Gracias a las opiniones de sus huéspedes, este establecimiento se ha colado en el 3% de las mejores propiedades de la reputada plataforma.
- La residencia ILUNION El Roblecillo, ubicada en Villarrobledo (Albacete), ha recibido un galardón otorgado por el Consejo General de Enfermería por la obtención del tercer lugar en el ranking de los centros sociosanitarios con mejor reputación de España gracias a sus enfermeras, según el Monitor de Reputación Sanitaria, destacando su compromiso con la atención integral a las personas mayores y el alto nivel de calidad de sus servicios.
- ILUNION Hotels recibe el premio "Gestión de Personas" en la gala de los Traveling for Happiness Awards otorgado por la labor en materia formativa que ha llevado a cabo la compañía en el Campus Mijas.

- A lo largo del año el Grupo ha llevado a cabo las siguientes operaciones societarias:

  - El 15 de febrero se adquiere el 50% restante del capital de Clintex Lavandería Industrial alcanzando el 100% de participación en la sociedad.
  - El 12 de mayo, juntamente con un socio externo al 50%, se constituye la sociedad ILUNION Batteries para desarrollar un proyecto de planta de reciclados de baterías de vehículos eléctricos.
  - El 6 de julio Grupo ILUNION adquiere las acciones representativas del 100% del capital de las sociedades Avance Bya, Avance Outsourcing, ILUNION Job Solutions ETT, S.L.U. (anteriormente denominada Avance Level ETT), Enclave de Avance y Avance Dota Tech.
  - El 14 de julio se ejecuta una ampliación de capital en la sociedad Lavanderías Mecánicas Crisol siendo suscrita íntegramente por parte de Grupo ILUNION que, en consecuencia, amplia su participación del 50% al 99,99%. Adicionalmente, los accionistas minoritarios otorgan una opción de compra a Grupo ILUNION por el capital restante que podrá ser ejercida en 2026.
  - El 25 de julio se procede a adquirir el 20% restante de ILUNION Lavandería Colombia hasta alcanzar el 100%. Y el 22 de septiembre se realiza una operación de capitalización del endeudamiento de las sociedades colombianas.
  - El 1 de agosto comienza su actividad la UTE integrada por ILUNION Sociosanitario e Ibermática, con participaciones respectivas del 95% y 5%, para la gestión del servicio de teleasistencia domiciliaria en la Comunidad Autónoma Vasca.
  - En septiembre y octubre se otorgan las siguientes escrituras de fusión, con efecto contables desde el 1 de enero del ejercicio en curso:
    - Grupo ILUNION (sociedad absorbente) e ILUNION Facility Services (sociedad absorbida).
    - ILUNION Turismo Responsable (sociedad absorbente) e ILUNION Hotels Andalucía (sociedad absorbida).
    - ILUNION CEE Contact Center (sociedad absorbente) y Fitex ILUNION (sociedad absorbida).
    - ILUNION Lavanderías (sociedad absorbente) y Clintex Lavandería Industrial (sociedad absorbida).
    - ILUNION Servicios Industriales (sociedad absorbente) y Servicios Sociales de Manipulados Industriales (sociedad absorbida).

  - Respecto a sociedades participadas, se ha procedido a la liquidación de la sociedad Llewo Mobility en la que Grupo ILUNION contaba con una participación del 20,37%.

✓ **<u>ILUNION Facility Services:</u>**

  - ILUNION Seguridad obtiene el certificado de Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en la categoría Alta que es la máxima acreditación.

  - Obtención de la calificación de Centro Especial de Empleo para el centro de Outsourcing en Almería.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

- ✓ **ILUNION Automoción:**

  - El día 7 de septiembre se cierra la compra por parte de MLV de las unidades productivas de Walkerpack y Llauradors. Esta operación implica la subrogación de 149 empleados, la mitad de ellos con discapacidad.

- ✓ **División Economía Circular:**

  - Se ha obtenido la calificación de Centro Especial de Empleo para el centro de trabajo de Ecologistic Operations ubicado en Getafe, en Madrid.

  - El 10 de noviembre comienza a operar la nueva línea de tratamiento de frío en la planta de Campo Real. Su inauguración oficial, se llevó a cabo el pasado mes de enero.

  - Se implanta la línea de tratamiento de motores y compresores en la planta de La Bañeza, con la que se espera una mejora significativa en la valorización de los materiales procedentes de estos componentes.

- ✓ **ILUNION Lavandería y Servicios a la Hostelería:**

  - En el contexto actual de subidas de costes, durante este periodo se han acordado incrementos de precio con sus clientes por encima del IPC.

  - 5º aniversario de ILUNION Medellín y Bogotá, con un proyecto en el país cada día más consolidado. Superamos ya las 350 personas, 200 de ellas con discapacidad.

  - Celebramos el 25º Aniversario de nuestra lavandería ILUNION Málaga con un año récord.

- ✓ **ILUNION Hotels:**

  - ILUNION Hotels formaliza la adquisición de la propiedad del hotel ILUNION Romareda que desde 2008 venía explotando en régimen de alquiler.

  - ILUNION Hotels adquiere a Telefónica de España la propiedad de dos edificios en la ciudad de Cádiz con el objetivo de, una vez aprobadas ciertas modificaciones en el Plan General de Ordenación Urbana municipal, proceder a su reforma para explotarlo como un hotel y un edificio de apartamentos turísticos.

  - ILUNION Hotels se convierte en la primera empresa hotelera en obtener la certificación de "espacios cerebroprotegidos". Se trata de un reconocimiento a los esfuerzos por crear ambientes seguros.

  - A mediados de diciembre se renueva el acuerdo entre ILUNION Hotels y ACCEM, ONG que trabaja para mejorar la calidad de vida de las personas refugiadas, migrantes o de colectivos vulnerables. La alianza comenzó al inicio de la invasión rusa de Ucrania, habiéndose colaborado con ellos ofreciendo alojamiento a las personas que huían de la guerra.

- ✓ **ILUNION VidaSénior:**

  - En octubre se presentó la nueva marca ILUNION VidaSénior.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

- El 1 de agosto se inicia la prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria de la Comunidad Autónoma Vasca (TAD Euskadi) conocido a nivel ciudadano como BetiON, con una plantilla de 188 trabajadores para 75.000 usuarios, y una facturación en torno a 10 millones de euros anuales.

- Se formaliza contrato con Thor Equity Spain para el desarrollo de un nuevo proyecto residencial en Pontevedra. Este proyecto tendrá dos áreas diferenciadas: una residencia de 150 plazas y 24 apartamentos "Senior Living". La construcción tiene un plazo de 37 meses y una duración del contrato de arrendamiento de 15 años con dos prórrogas de 5 años cada una.

- Sumándose al modelo EFQM, en abril se hace entrega por parte del Club de Excelencia del sello EFQM+400.

- El 14 de diciembre se formaliza el contrato de adjudicación por parte de la Diputación Foral de Guipúzcoa / Fundación ADINBERRI del Servicio Predictivo de Euskadi a la UTE integrada por Ibermática (70%) e ILUNION VidaSénior (30%). El contrato contempla el desarrollo, pilotaje y evaluación y mantenimiento del servicio de teleasistencia predictiva en el contexto de la atención domiciliaria, integrada en un ecosistema de cuidados sociosanitarios, personalizados e integrales en el marco del proyecto Pasaia HerriLab.

✓ **ILUNION Retail:**

- En febrero se inaugura un nuevo restaurante Rodilla en Valdebebas, Madrid, que ocupa a 7 personas con discapacidad. Este es el tercer restaurante que impulsan Rodilla e ILUNION tras los ya existentes en las estaciones de Nuevos Ministerios, en Madrid, y Plaza de Cataluña, en Barcelona.

- Se ha obtenido la calificación de Centro Especial de Empleo para 4 nuevos centros.

✓ **ILUNION Centro de Servicios Compartido:**

- Finaliza la implantación de la distribución automatizada de todas las notificaciones electrónicas de las Administraciones Públicas que se notifican por DEHú a todo el Grupo ILUNION.

Balance Consolidado

El activo total del balance consolidado se ha incrementado un 10%, pasando de 1.062 a 1.168 millones de euros. Dentro del mismo cabe destacar los siguientes epígrafes:

✓ El inmovilizado material crece un 19% como consecuencia de las inversiones netas realizadas en el ejercicio 2023 que superan los 104 millones de euros, sin tener en cuenta el desembolso para la adquisición de los edificios de Prado y Quevedo. De las inversiones, destacamos las siguientes operaciones:

- En la actividad de Lavanderías se han llevado a cabo proyectos de inversión que ascienden a 44 millones de euros, principalmente por adquisiciones en maquinaria, instalaciones, ropa y utillaje.

- Asimismo, destacan las inversiones de Hotels, donde los proyectos ejecutados ascienden a 23,5 millones de euros, fundamentalmente por la adquisición del hotel ILUNION Romareda (8,2 millones de euros), el nuevo proyecto en Cádiz (2 millones de euros), las obras en los hoteles de San Sebastián (2,6 millones de euros) y de Islantilla (2,4 millones de euros).

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

- Asimismo se han invertido 14,1 millones de euros, principalmente por las siguientes operaciones societarias: la adquisición del Grupo Avance por 7 millones de euros, la adquisición del 50% restante de Clintex hasta alcanzar el 100% de participación por 2,6 millones de euros, la ampliación de capital en Lavandería Mecánicas Crisol hasta alcanzar una participación del 99% por 0,75 millones de euros, y la adquisición de las participaciones de los socios minoritarios en Colombia por 1,3 millones de euros, hasta alcanzar el 100% de participación.

- En Sociosanitario las inversiones ascienden a 6,5 millones, principalmente por la compra de terminales y dispositivos para el nuevo servicio de teleasistencia domiciliaria en el País Vasco.

- En Automoción se produce la adquisición de la actividad de WalkerPack (la operación se ha registrado como una combinación de negocios regulada por la NRV 19ª de PGC), por 4 millones de euros.

- En Recycling4all las inversiones ascienden a 5,3 millones de euros, principalmente por la finalización de la instalación de la nueva línea de tratamiento de frigoríficos (4,3 millones de euros).

✓ El patrimonio neto de Grupo ILUNION asciende a 31 de diciembre de 2023 a 687 millones de euros, incrementándose en 97 millones respecto al 2022. Este incremento proviene de la ampliación de capital suscrita íntegramente por la ONCE por importe de 39,5 millones, y el resto por el resultado del ejercicio, que se aproxima a los 60 millones de euros. En porcentaje este crecimiento supera el 16% sobre la cifra del año anterior.

✓ El endeudamiento financiero bruto se ha situado en 231 millones de euros frente a los 239 del ejercicio anterior, 8 millones menos (un 3% inferior). Si nos atenemos al endeudamiento financiero neto, la cifra se sitúa en los 188,7 millones de euros, que supone incrementar la cifra del año anterior en 26 millones de euros.

En conclusión, el incremento del inmovilizado material ha sido financiado en su mayoría con recursos propios.

Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada

Miles de euros	2023	2022
1. Importe neto de la cifra de negocios	1.142.790	1.000.202
2. Aprovisionamientos	-123.874	-119.208
3. Otros ingresos de explotación	104.528	89.124
4. Gastos de personal	-807.891	-705.803
5. Otros gastos de explotación	-230.016	-198.662
6. Amortización	-43.376	-37.593
7. Otros	23.557	17.355
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	65.718	45.415
RESULTADO FINANCIERO	-5.062	-9.799
Participación resultado en sociedades Puestas en Equivalencia	1.948	987
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	62.604	36.603
EBITDA	90.024	81.189

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

La cifra de negocios se incrementa en un 14,3% hasta los 1.143 millones:

	Millones de euros		
	2023	2022	%
Facility Services	439	396	11%
Lavandería Industrial	231	191	21%
Hoteles	175	140	25%
Contact Center	87	73	19%
Servicios Industriales	62	49	27%
Retail	38	33	15%
Sociosanitario	32	25	28%
IT Services	25	25	0%
Automoción	18	18	0%
Reciclados	14	15	-7%
Otros	22	23	-4%
Total	**1.143**	**1.000**	**14%**

- ✓ Los beneficios de explotación ascienden a 66 millones de euros, que suponen más de 20 millones de mejora con respecto al año anterior, y son como consecuencia una parte por el incremento de las ventas, pero sobre todo por la mejora en la eficiencia en la práctica totalidad de nuestras actividades.

- ✓ Si comparamos los resultados de explotación obtenidos con el ejercicio 2019, antes del COVID, hemos obtenido casi el triple de los beneficios alcanzados en el citado ejercicio.

- ✓ Si analizamos los resultados de explotación por compañía, podemos subrayar que nueve de nuestras actividades han aportado un beneficio por encima del millón de euros. Las compañías que más contribuyen en los beneficios de explotación del Grupo son Hoteles con casi 32 millones de beneficio y Lavanderías por encima de los 17 millones.

A 31 de diciembre de 2023 la plantilla asciende a 39.026 personas, incrementando en 2.256 trabajadores con respecto a la misma fecha del ejercicio anterior. La plantilla con discapacidad se ha incrementado en 508 trabajadores hasta las 16.260 personas. El porcentaje de trabajadores con discapacidad asciende al 41,7%, siendo en el ejercicio anterior del 42,8%.

La plantilla media acumulada es de 34.379 personas, aumentando la del mismo periodo del ejercicio anterior en 3.006 trabajadores, siendo el incremento de trabajadores con discapacidad de 1.190 hasta las 15.079 personas. El porcentaje medio de trabajadores con discapacidad asciende al 43,9% frente al 44,3% del ejercicio anterior.

Las principales variaciones en plantilla media se explican a continuación:

- ✓ División de Servicios: La plantilla media se incrementa en 2.265 trabajadores, aumentando en 891 los trabajadores con discapacidad. Destacan las siguientes variaciones:

  - Facility Services aumenta su plantilla en 1.176 trabajadores, creciendo la plantilla con discapacidad en 209 personas.
  - En Contact Center BPO la plantilla media crece en 705 personas, incrementando la plantilla media con discapacidad en 385 (7 de ellos afiliados).
  - Servicios Industriales, con un incremento de plantilla de 393 personas, aumenta el empleo para personas con discapacidad en 320 trabajadores.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

- ✓ División Hotelera y Hospitalaria: La plantilla media aumenta en 596 trabajadores, aumentando en 220 las personas con discapacidad.

  - Lavanderías experimenta un incremento de 340 trabajadores, siendo de 163 el aumento de la plantilla con discapacidad. Lavanderías es actualmente la compañía con un mayor empleo para este colectivo, alcanzando en diciembre los 4.783 trabajadores, seguida de Facility Services con 4.034 personas con discapacidad en su plantilla.
  - Hotels aumenta su plantilla en 256 trabajadores, 57 con discapacidad.

- ✓ Sociosanitario aumenta su plantilla en 114 trabajadores, 32 de ellos con discapacidad.

En definitiva, podemos concluir, que el Grupo ILUNION ha obtenido los mejores resultados desde su constitución tanto si lo analizamos desde el punto de vista de la cifra de negocio, por encima de los 1.140 millones, como de los beneficios de explotación con 66 millones. También si lo analizamos desde el punto de vista de la generación de EBITDA se superan los 90 millones de euros. Todo ello cumpliendo el objetivo social de la compañía con una creación de empleo de 2.256 personas de las cuales 508 son personas con discapacidad y manteniendo un endeudamiento neto por debajo de los niveles previos a la pandemia.

La conservación del medioambiente forma parte de los valores de nuestra empresa y grupo, como se demuestra por la decidida apuesta en invertir en la economía circular con crecimiento inclusivo. En nuestras actividades no se desarrollan tareas o productos que puedan afectar negativamente al medioambiente, nuestros esfuerzos se centran en reducir la huella de carbono y en invertir en proyectos de eficiencia energética.

3. Perspectivas para 2024

La economía mundial se adentra en 2024 siguiendo la tendencia de suave desaceleración iniciada en 2017 (con el paréntesis del COVID-19), aunque con diferencias significativas entre los principales países, especialmente los emergentes, donde la India parece consolidar su relevo a China como potencia más dinámica. El Real Instituto Elcano cita como futuros riesgos episodios de inestabilidad ligados a los elevados tipos de interés predominantes, los procesos de normalización fiscal postpandemia, una mayor intensidad y frecuencia de fenómenos climáticos extremos, así como un agravamiento de los conflictos en Ucrania, Oriente Medio o el mar de China que acabasen generando aumentos en los precios de la energía e importantes disrupciones en el comercio de productos esenciales como alimentos o semiconductores. Profundizando más en este último caso, el Fondo Monetario Internacional (FMI) considera que la fragmentación de estos mercados desincentivaría la inversión en energías renovables y vehículos eléctricos hasta un 30% por debajo de lo necesario en 2030.

Los pronósticos del FMI auguran un crecimiento mundial del 3,1% en 2024 y 3,2% en 2025, por debajo del promedio anual histórico del 3,8%, debido a las políticas monetarias restrictivas y el retiro del apoyo fiscal, así como al bajo crecimiento de la productividad subyacente. El Banco Mundial se muestra más pesimista y sitúa estos objetivos de crecimiento en el 2,4% para 2024 y 2,7% para 2025.

El comercio mundial también verá mermada su evolución registrando el 3,3% y el 3,6% en 2024 y 2025, respectivamente, también por debajo del promedio histórico (4,9%).

Las perspectivas sitúan el nivel general de inflación en el 5,8% en 2024 y el 4,4% en 2025, en línea con el descenso producido en el último año.

En la zona del euro, a medida que los precios de la energía vayan cediendo y la inflación disminuya, se favorecerá el aumento del ingreso real. No obstante, el FMI ha revisado a la baja sus previsiones de crecimiento para 2024 y 2025 hasta el 0,9% y 1,7%, respectivamente, debido a que los resultados de 2023 han sido peores de lo esperado. Goldman Sachs vaticina un ligero crecimiento del 0,7% para la zona euro en 2024, mientras que ING publicaba recientemente un informe en el que repetía varias veces la palabra “estancamiento”. La Comisión

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

Europea, en su última predicción del año pasado, apuntaba a un ligero crecimiento del 1,2%, cifra que puede ser revisada en las próximas semanas. La variación anual promedio del IPC podría situarse en el 2,6% en 2024, lo que permitiría realizar la primera rebaja de los tipos oficiales del BCE a finales del segundo trimestre de este año. Singular Bank contempla un escenario con el Euribor a doce meses rondando el 3% a finales de 2024 y podría acabar 2025 en el entorno del 2,5%.

De acuerdo con lo publicado por FUNCAS, España continuará liderando el crecimiento en la Eurozona alcanzando un avance del PIB del 1,5% en 2024 (2% según el Gobierno) y del 2% en 2025. Las previsiones apuntan a que el consumo de las familias seguirá resistiendo por la bajada de la inflación, por los recortes de los tipos de interés del BCE, por los incrementos del SMI y de las pensiones, por la retirada progresiva del resto de medidas contra las subidas de precios (como la bajada del IVA de los alimentos básicos, de la factura de la luz o el mantenimiento de los descuentos en el transporte público) y por las mejoras salariales en general, aunque estén siendo insuficientes para recuperar el poder adquisitivo perdido en los últimos años. De este modo, el IPC registraría una media del 3,1% en 2024 y se aproximaría al objetivo del 2% en 2025. El ciclo de creación de empleo proseguirá, permitiendo una reducción de la tasa de paro hasta el 11,2% a finales de 2024, un nivel todavía muy elevado en comparación con la media europea. Para 2025, se anticipa un descenso adicional de la tasa de paro hasta el 10,6%.

4. Instrumentos financieros derivados y Código Ético de Conducta.

GRUPO ILUNION dispone de determinados instrumentos financieros derivados de cobertura al 31 de diciembre de 2023, que utiliza para minimizar los riesgos de tipos de interés, fundamentalmente vinculados a la deuda financiera.

Asimismo, GRUPO ILUNION hace suyo el cumplimiento del Código de conducta de las Entidades sin fines de lucro para la realización de Inversiones financieras a corto plazo aprobado por el Consejo General de la ONCE para todas las Entidades del Grupo Social ONCE, Acuerdo 3/2019-1.1, de 28 de marzo:

En virtud de lo dispuesto en el Acuerdo de 20 de febrero de 2019 del Consejo de la Comisión Nacional de Mercado de Valores, por el que se aprueba el código de conducta relativo a las inversiones de las entidades sin ánimo de lucro publicados en el BOE de 5 de marzo de 2019 para la realización de inversiones financieras temporales en instrumentos financieros sujetos al ámbito de la supervisión de la CNMV, el Patronato de la Fundación ONCE celebrado en diciembre de 2019, también procedió a la aprobación del Reglamento Interno y Código de Buen Gobierno de la Fundación ONCE, y se incorporaron dichas recomendaciones, y que son aplicables a GRUPO ILUNION y sus sociedades:

Con la finalidad de rentabilizar los excedentes de tesorería, que en su momento pudiera tener el GRUPO ILUNION, se realizarán inversiones financieras a corto plazo. Se entenderá por inversión financiera a estos efectos, aquéllas destinadas a rentabilizar la tesorería a corto plazo, es decir, inferior a un año, así como aquellas otras que se adquieran a mayor plazo, con el único fin de beneficiarse a corto plazo de las variaciones en sus precios.

Los criterios para la realización de las inversiones financieras a corto plazo son los siguientes:

a) Como principio general se buscará en primer lugar la total seguridad de las inversiones y en segundo lugar la mayor liquidez de las mismas. A estos efectos, las inversiones se realizarán siempre en activos liquidables en cualquier momento, o a plazos no superiores al mes, y que correspondan a deuda pública del Estado Español o que estén garantizados por una entidad bancaria solvente.

b) Una vez conseguidos los objetivos anteriores, se elegirán aquellas inversiones que aporten una mayor rentabilidad, procurando una diversificación de las mismas.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

Para el movimiento de las cuentas de inversiones financieras a corto plazo, será necesaria la firma de al menos dos personas, que deberán estar apoderadas formalmente al efecto a través de la correspondiente atribución de facultades.

Quedan totalmente prohibidas las inversiones que respondan a un uso meramente especulativo de los recursos financieros, y en especial:

- Venta de valores tomados en préstamo al efecto (ventas en corto).
- Las operaciones intradías.
- Las operaciones en los mercados de futuros y opciones, salvo las operaciones que se efectúen con la finalidad de cobertura, y que previamente hayan sido autorizadas por el Patronato.
- Cualquier otra inversión de naturaleza análoga.

En su compromiso con el Buen Gobierno el GRUPO ILUNION entienden que el comportamiento de sus directivos, mandos intermedios y responsables de gestión, debe orientarse por los más altos criterios de ética personal, excelencia profesional y responsabilidad organizativa.

Las Entidades del Grupo Social ONCE, entre las que se encuentra Grupo ILUNION, disponen de un Código Ético de Conducta aprobado por su Consejo General (Código Ético y de Conducta para las personas del Grupo Social ONCE con responsabilidad institucional y de gestión) suscrito por todos los Directivos, Mandos Intermedios y Otros responsables de Gestión de todas las sociedades de Grupo ILUNION, y pretende plasmar los valores y mejores prácticas para servirles de pauta en sus actuaciones. En su última versión aprobada en enero de 2023 abarca 11 valores éticos: Transparencia, Solidaridad, Confidencialidad, Equidad, Compromiso, Integridad, Humildad, Respeto, Innovación, Responsabilidad y Sostenibilidad.

Adicionalmente existe en el Consejo General de la ONCE un Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE para facilitar la implantación y seguimiento de dicho Código. Tiene como misión velar por el cumplimiento del Código Ético y de Conducta y promover medidas para su implantación y desarrollo. Este Observatorio está presidido por el Vicepresidente Segundo del Consejo General de la ONCE (también Vicepresidente Segundo del Consejo de Administración de Grupo ILUNION, S.L.), y cuenta entre sus miembros con representantes del primer nivel de decisión. Estas medidas de implantación incluyen, entre otros, la existencia de un canal de denuncias, y elementos relacionados con la debida diligencia en cuanto a la aceptación de regalos, la prevención de conflictos de interés y la privacidad de datos.

5. Otra información

5.1 Acciones propias

La Sociedad no ha realizado ninguna transacción con sus participaciones propias.

5.2 I+D+i

Dentro de los objetivos del Grupo se encuentran entre otros, ofrecer servicios de valor a sus clientes, crear empleo de calidad y apostar por el talento de las personas con discapacidad y otros colectivos con riesgo de exclusión.

Un proceso continuo de innovación constituye, sin duda, una de las palancas clave de la actividad empresarial de GRUPO ILUNION.

Las empresas más innovadoras son las que mejor responden a los nuevos retos del entorno y lo hacen mediante tecnologías, procesos y modelos de negocio que les posicionan con ventaja en sus mercados. En el caso de

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

GRUPO ILUNION esta innovación es clave para dar respuesta a las necesidades de sus clientes y a la eficiencia de sus procesos internos.

Por todo ello, desde la dirección del GRUPO ILUNION se ha impulsado la innovación en todas las áreas del Grupo implantando un modelo que asegura la alineación con las líneas estratégicas de la compañía. Para conseguir esto, la innovación en el Grupo es un factor clave y necesario.

Tipos de innovación en GRUPO ILUNION

GRUPO ILUNION hace mucho hincapié en la innovación, entendida como la implantación de cambios significativos en el producto, el proceso, la organización o la sociedad. Se muestra a continuación una clasificación de los distintos tipos de innovación que se llevan a cabo.

- Innovación en producto: Introduce productos y/o servicios nuevos o mejorados con respecto a sus características o aplicaciones previas.
    - Desarrollo de una plataforma de teleasistencia.
    - Herramientas para el subtitulado en directo a través de la IA.
- Innovación organizativa: Introduce productos y/o servicios nuevos o mejorados con respecto a sus características o aplicaciones previas.
    - Desarrollo de una plataforma de teleasistencia.
    - Herramientas para el subtitulado en directo a través de la IA.
- Innovación en proceso: Introducen cambios sustanciales en la forma de producir y entregar los productos o servicios.
    - Digitalización de los procesos de gestión y desarrollo de personas.
    - Transformación en la gestión de PRL a través de una nueva plataforma.
    - Robotización de procesos de negocio.
- Innovación social y ambiental: Introducen cambios sustanciales en la forma de producir y entregar los productos o servicios.
    - Digitalización de los procesos de gestión y desarrollo de personas.
    - Transformación en la gestión de PRL a través de una nueva plataforma.
    - Robotización de procesos de negocio.

GRUPO ILUNION y el compromiso con los ODSs

La misión y la visión de los valores de GRUPO ILUNION se han traducido en un conjunto de estrategias, palancas de gestión y herramientas que permiten alinear la actuación de la organización a sus compromisos de crecimiento, competitividad, inclusión y sostenibilidad, y todo ello, contribuyendo al reto colectivo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODSs) de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Concretamente, sus proyectos de I+D+i se centran y alinean con los siguientes ODSs:

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

12. Producción y consumo responsables	13. Acción por el clima	9. Industria, innovación e infraestructura	8. Trabajo decente y crecimiento económico	17. Alianzas para lograr los objetivos	10. Reducción de las desigualdades
Trazabilidad de medicamentos dispensados en residencias. *IA aplicado al sector del Contact Center.* *Nuevos túneles de lavado para una producción sostenible.*	*Reducción de las mermas.* *Cuadros de mandos para el control del consumo.* *Unificación de la información de consumos para fomentar una economía circular.*	*Mejora de la accesibilidad para los clientes a través de nuevas aplicaciones.*	*Desarrollo de nuevas medidas de ciberseguridad.* *Desarrollo de aplicación para mejorar el trabajo de campo.* *Digitalización de la securización en distintas zonas.*	*Gestionar oportunidades, contactos y clientes en relaciones comerciales.*	*Desarrollo de EcaTIC, una aplicación para tabletas que facilita una incorporación laboral mejor y más eficiente.* *Desarrollos para la mejora de la accesibilidad al entorno laboral.*

Gasto de I+D+i 2023 en cifras

SOCIEDAD	RRHH	COLEXT	2023
GRUPO ILUNION	852.705,05 €	1.045.338,49 €	1.898.043,54 €
ILUNION Accesibilidad	63.918,21 €	13.687,67 €	77.605,88 €
ILUNION HOTELES	395.323,63 €	157.203,85 €	552.527,48 €
ILUNION LAVANDERIAS	475.404,96 €	1.020.767,20 €	1.496.172,16 €
ILUNION SOCIOSANITARIO	27.072,04 €	163.029,60 €	190.101,64 €
ILUNION FACILITY SERVICES y SEGURIDAD	258.034,38 €	287.420,21 €	545.454,59 €
ILUNION CSC	143.271,09 €	25.984,00 €	169.255,09 €
ILUNION CONTACT CENTER	922.122,49 €	491.336,98 €	1.413.459,48 €
ILUNION RECICLADOS	91.839,98 €	1.479.435,86 €	1.571.275,84 €
ILUNION RETAIL Y COMERCIALIZACIÓN	46.103,66 €	62.838,96 €	108.942,63 €
TOTAL 2023	**3.275.795,50 €**	**4.747.042,83 €**	**8.022.838,34 €**

5.3 Medioambiente

Las inversiones en activos, gastos destinados a la minimización del impacto medioambiental y a la protección y mejora del medioambiente, figuran en el punto de innovación tecnológica y en el Estado de Información no Financiera y Diversidad que ILUNION elabora para la ONCE y para la Fundación ONCE.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

5.4 Período Medio de Pago a Proveedores

El detalle de la información requerida por la legislación vigente a incorporar en la memoria de las cuentas anuales en relación con el periodo medio de pago a proveedores en operaciones comerciales es la siguiente:

Según la Ley 3/2004 por la que se establecían las medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales la cual fue modificada por la Ley 11/2013 de 26 de julio que establecía desde su fecha de aplicación un plazo máximo legal de 30 días de pago a proveedores y acreedores, excepto que exista un acuerdo entre las partes con un plazo máximo de 60 días.

El periodo medio de pago a proveedores en el ejercicio 2023 de la Sociedad es de 14 días.

5.5 Información no Financiera y de Diversidad.

En relación con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, Grupo ILUNION y algunas sociedades dependientes cumplen con la obligación de elaborar el estado de la "Información no financiera y de diversidad" que contempla la mencionada Ley.

No obstante, según el artículo 49 del Código de Comercio, GRUPO ILUNION y sus sociedades dependientes están dispensados de aportar dicha información en este Informe de Gestión, ya que la "Información no financiera y de diversidad" de Grupo ILUNION, S.L. y Sociedades Dependientes del ejercicio 2023 está incluida en:

- El "Estado de Información no Financiera y Diversidad Consolidado de Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) y Sociedades Dependientes del ejercicio 2023", que la ONCE depositará en su Consejo de Protectorado (Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030) junto con sus cuentas anuales e informe de gestión consolidado; y que, una vez aprobado por el Órgano de Gobierno de la ONCE, se publicará en la página web www.once.es, y se mantendrán en dicha página por un periodo de 5 años.

- El "Estado de Información no Financiera y Diversidad Consolidado de Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión de Personas con Discapacidad y Entidades Dependientes del ejercicio 2023", que la Fundación ONCE depositará en el Registro Mercantil de Madrid junto con sus cuentas anuales e informe de gestión consolidados; y que, una vez aprobado por el Órgano de Gobierno de la Fundación ONCE, se publicará en la página web www.fundacionoonce.es, y se mantendrán en dicha página por un periodo de 5 años.

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generado desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.

Diligencia de formulación de Cuentas Anuales
del ejercicio 2023

En cumplimiento de los preceptos legales y estatutarios los Administradores mancomunados de la Sociedad ILUNION Contact Center, S.A. relacionados más abajo, han formulado el día 31 de marzo de 2024 y se complacen a presentar y someter a examen del Accionista Único de las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión correspondientes al ejercicio anual cerrado el 31 de diciembre de 2023, que se identifican por ir extendidos en 47 hojas de papel ordinario, y firmadas todas ellas por los Administradores mancomunados de la Sociedad.

ILUNION Contact Center, S.A. representada por	Grupo ILUNION, S.L. representada por
D. César Alejandro Fernández Fidalgo	D. Alejandro Ordoño Medrano
D.N.I. Nº 09423832L	D.N.I. Nº 33516294G

FIRMADO por: ALEJANDRO OÑORO MEDRANO (NIF: 33516294G)
FIRMADO por: CESAR ALEJANDRO FERNANDEZ FIDALGO (NIF: 09423832L)
Versión imprimible con información de firma generada desde VALIDe (http://valide.redsara.es)
Firma válida.