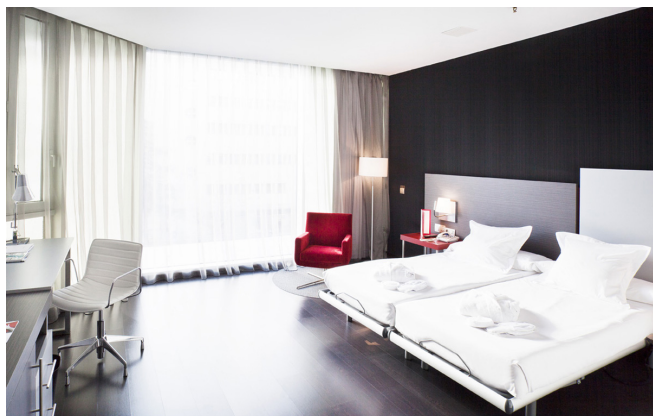


PREMIOS

# SOCIEDAD INCLUSIVA

## Construir un mundo mejor con todos incluidos



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

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

Somos la única cadena hotelera del mundo certificada al 100% en Accesibilidad Universal, que permite que todos los huéspedes puedan acceder y disfrutar de las instalaciones en las mismas condiciones de usabilidad.

[Smart Room ILUNION Atrium](#)

[La sostenibilidad del futuro en Ilunion Hotels](#)

### DATOS DE LA INICIATIVA

**Nombre completo de la práctica inclusiva:**

Construir un mundo mejor con todos incluidos

**Nombre de la persona física o jurídica que la realiza:**

ILUNION Hotels. S.A.

**Enlace con información sobre la misma publicada en una web o redes sociales:**

<https://www.youtube.com/watch?v=nrOe9IQPgfc>

**Categoría a la que se presenta:**

Accesibilidad y vida independiente

**Resumen de los méritos de la candidatura:**

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

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

Somos la única cadena hotelera del mundo certificada al 100% en Accesibilidad Universal, que permite que todos los huéspedes puedan acceder y disfrutar de las instalaciones en las mismas condiciones de usabilidad.

### **Descripción de la candidatura:**

---

ILUNION Hotels es la cadena hotelera de ILUNION, corporación que aúna a todas las empresas del grupo Social ONCE. La compañía nació en 1988 como Confortel Hoteles, con el espíritu de que cualquier persona con o sin discapacidad pudiera disfrutar, por igual, de la experiencia diferente que ofrecen los hoteles. Única cadena 100% accesible, ILUNION Hotels cuenta con 30 hoteles repartidos por toda la geografía española, después de la incorporación de ILUNION Costa Sal Lanzarote.

Asimismo, es la única cadena hotelera en España que tiene el Sello de Excelencia Europea EFQM 500+, el nivel máximo de este reconocimiento, la certificación de accesibilidad universal (UNE 170001-2) en todos sus establecimientos y el sello Ecostar\* que certifica la sostenibilidad de sus edificios.

Fieles al compromiso con las personas y a la labor como abanderados de la accesibilidad y la integración de personas con discapacidad, se ha convertido en una compañía pionera dentro del sector turístico, tanto por generar espacios para todos como por servir con gran éxito como modelo de integración laboral. De esta forma, se centra en dos de los pilares fundamentales que definen a ILUNION Hotels: la igualdad y la inclusión en la vida laboral.

A los trabajadores se les imparte formación en accesibilidad y se les informa, a su llegada, sobre el trato y los protocolos de trabajo que deben tener presentes a la hora de atender a personas con discapacidad. Adicionalmente, para garantizar la igualdad dentro de la empresa, en 2008 se creó el 'Plan de Igualdad'.

ILUNION Hotels cuenta actualmente con 14 Centros Especiales de Empleo en los que más del 70% de sus empleados tienen algún tipo de discapacidad. Con estos centros se logra visibilizar el trabajo de las personas con discapacidad en entornos laborales no habituales, como es el sector de la hotelería. De esta incorporación se ha obtenido en el último ejercicio una plantilla media anual de más de 1408 personas, de las cuales, más de un 40% tienen alguna discapacidad.

### **Impacto social de la candidatura:**

---

La Accesibilidad. La apuesta por un turismo para todos que permita un mayor confort, no solo para las personas que tienen necesidades especiales, sino también, para el resto de la población, está cada vez más en auge.

La accesibilidad está en el ADN de ILUNION Hotels. Desde sus inicios, la compañía, como parte de Grupo Social ONCE, ha estado muy orientada hacia el ámbito de la discapacidad. En línea con ese objetivo, hace ya más de una década, decidió dar un paso más en este sentido creando un área específica para poder desarrollar su proyecto y acercarse a otros colectivos con necesidades de accesibilidad. Todo esto en un contexto donde ILUNION Hotels no es una compañía hotelera para clientes con discapacidad, sino que es una compañía hotelera que incluye a todos, empleados y clientes construyendo un mundo mejor con todos incluidos.

El objetivo, pues, de la accesibilidad y la adaptación, es que los clientes puedan mantener su propia autonomía, es decir, desenvolverse en el hotel, como si estuvieran en su propia casa.

Es imprescindible que la accesibilidad se encuentre en todas y cada una de las cadenas de accesibilidad del hotel, sin excepción, es decir, que un cliente debe poder utilizar todos los espacios, incluidos aquellos de ocio, como, por ejemplo, las actividades de animación, que deben ser también accesibles y ayudar a que las personas con discapacidad se sientan incluidas.

Durante el año 2022 Por otro lado si contamos el número de personas por número de Room Nights (es decir, una pareja que se aloja dos noches suma un total de 4 huéspedes) en habitación adaptada es de 46.641 huéspedes.

Sin duda es un dato muy interesante que se podría duplicar porque muchas personas con discapacidad "Invisible" no realizan reserva de habitación adaptada. También forman parte como no puede ser de otra manera del turismo accesible dentro de ILUNION Hotels.

Durante 2022-2025 Nos marcamos una Hoja de ruta con los siguientes Objetivos:

Generar empleo de calidad para las personas con discapacidad. La mejor forma de lograr este objetivo es desarrollando y profesionalizando líneas de negocio rentables y sostenibles que aporten un servicio especializado, integral y de alto valor percibido por nuestros clientes.

Ofrecer servicios cada vez más integrales a nuestros clientes que nos posicionan como un proveedor global, responsable y de calidad.

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

APORTAR valor a todos nuestros grupos de interés, creando valor social y económico en las comunidades en las que estamos presentes y contribuyendo a la mejora de la sociedad.

INSPIRAR un cambio, un movimiento de cambio social positivo que haga de nuestros hoteles agentes de una transformación y escuela de valores de nuestros empleados y clientes.

Estaremos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) visibilizándolos en nuestra contribución con la Agenda 2030. Los ODS son la nueva hoja de ruta para lograr que la dignidad de todas las personas sea igualmente valiosa y respetada, sin excepción. Ésta es la razón de ser de Ilunion Hotels, la igualdad real de oportunidades para todas las personas para construir un mundo más humano y un futuro más justo y sostenible para todas las personas.

“Conseguir desperdicio de alimentos”. Para lograrlo, planteamos medidas como seguir trabajando en la optimización de la gestión, el establecimiento de alianzas con empresas como “Too Good to go” y la colaboración con entidades sociales en distintos proyectos como, “Restaurantes contra el hambre”.

Potenciar los hoteles como agentes de cambio y transformación positiva de cada comunidad. (Escuelas de sostenibilidad) Contribuir de igualdad entre las personas, salvaguardar el planeta y asegurar la prosperidad como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Un nuevo contrato social global que no deje a nadie atrás.

#### **Participación:**

1.655.198 de clientes han elegido participar de los servicios ofrecidos por nuestros hoteles generando una experiencia para todas las personas con y sin discapacidad.

#### **Marco temporal:**

01/01/2022 a 31/12/2025

#### **Accesibilidad:**

Para ILUNION HOTELS la accesibilidad es una ventaja competitiva forma parte de nuestro ADN, Todas las personas que formamos ILUNION Hotels reciben una formación específica en accesibilidad, así como sobre el trato y los protocolos de trabajo que deben tener presentes a la hora de atender a personas con discapacidad. Nuestros clientes pueden utilizar espacios comunes baños y estancias del hotel independientemente de su discapacidad. Los hoteles disponen de sillas de ruedas para el uso de nuestros clientes, con el fin de solventar cualquier eventualidad y hacer la estancia más cómoda agradable y acogedora para nuestros clientes.

#### **Trabajo en red:**

Convenio Inserta 19 Ilunion 2000/5, convenio Fundación Integra Inserción Mujeres Víctima violencia género, convenio Cruz Roja inserción mujeres violencia genero conv colaboración entre grupo ilunion y hogar si conv colaboración entre grupo ilunion y felgtb conv colaboración entre confederación estatal de personas sordas. fundación once. ilunion e inserta empleo convenio fundación secretariado gitano fundación redmadre convenio marco de cooperación educativa entre la universidad alfonso x el sabio y grupo ilunion, s.l. acuerdo de colaboración entre asociación día de víctimas de accidentes convenio colaboración entre ilunion hotels y confederación autismo españa convenio colaboración entre ilunion hotels y fundación privada prevent convenio colaboración entre ilunion hotels y trabajando en positivo convenio colaboración entre ilunion hotels y fundación grupo hada convenio colaboración hijas de la caridad cpiep escuela hosteleria turismo simone ortega. fundacion mahou san miguel, fundacion exit cpiep escuela hosteleria turismo simone ortega ies escuela superior de hosteleria turismo madrid ies escuela superior de hostelería y turismo. madrid. escuela de hosteleria turismo alcalá de henares grupo implika ies alpajes ies hotel escuela

#### **Transversalidad:**

Nuestro proyecto no presenta ningún factor de discriminación intersectorial creemos firmemente en nuestro propósito "Construir un mundo mejor con todos incluidos"

## **Innovación:**

---

Nuestras habitaciones adaptadas cuentan con la mayor invocación en domótica. Sistema de aviso de caída, las soluciones domóticas disponen de sensores de caída, que detectan si la persona ha sufrido algún percance y se ha caído al suelo, mandando un aviso a la recepción o al personal de mantenimiento.

Puertas de apertura automática, una vez pasas la tarjeta de acceso. La puerta se abre mediante tarjeta de proximidad sin que tener que introducirla en una ranura.

Baños completamente adaptados.

Camas articuladas regulables en altura y todas las comodidades para que cualquier persona viva una experiencia única en nuestros hoteles.

Un proyecto innovador con nuestros empleados es el proyecto "Para ILUNION Hotels", las personas y su potencial son lo más importante. La empresa cuenta con una personalidad única y una empatía que muestra cada vez que sus trabajadores o clientes precisan ayuda. Se trabaja por y para las personas, con el fin de construir un mundo mejor con todos incluidos. Es generosa, altruista y piensa en las necesidades de los demás.

No es habitual encontrar empresas orientadas a las personas. Este es su mayor valor diferencial y, con este compromiso, ha acogido a los refugiados ucranianos que provienen de la guerra desde el comienzo de la invasión y durante más de dos meses, ha alojado a más 435 personas en diferentes hoteles y ciudades. Es pasional y pone corazón en todo. Por ello, quiere que su estancia vaya más allá de su alojamiento.

La diversidad cultural es un valor añadido en ILUNION Hotels 59 nacionalidades distintas componen nuestra plantilla, 163 personas trabajan con nosotros de diferente nacionalidad esto con lleva una convivencia que favorece la inclusión social y contribuye al dinamismo cultural dentro de los equipos de trabajo

El respeto a los Derechos Humanos forma parte de su identidad, considerando que las personas sin hogar, enfermos, mayores y niños en riesgos de exclusión son seres a los que debe tenderles la mano cuando lo necesitan. ILUNION Hotels siempre da un paso adelante en situaciones de extrema necesidad, colaborando con la cesión de sus hoteles y ofreciendo una mano amiga a aquellos que viven situaciones de vulnerabilidad.

OUR WAY, un nuevo modelo de gestión de personas:

El proyecto Our Way es un proyecto transversal, esto quiere decir, que prácticamente todas las áreas participan y que, además, impacta en toda la compañía.

El objetivo de este proyecto es el desarrollar un modelo de gestión de personas a nuestro estilo (our way) que sea una evolución de nuestro modelo único de gestión ofreciendo soluciones a la diversidad de nuestra compañía, gestionando desde el valor de la equidad para lograr una plena y verdadera inclusión.

El respeto a las personas y a su dignidad, independientemente de cualquier otra consideración, características o circunstancias es la base y el soporte de este proyecto. Gestionar desde el valor de la equidad es tratar de llevar a cabo una gestión a medida, casi artesana que tenga en cuenta a cada persona, su realidad, sus necesidades, sus intereses y sus circunstancias. Y preguntarse en el mapa de empatía del empleado: ¿Qué piensa?, ¿Qué quiere?, ¿Qué siente?, ¿Qué necesita?

El proyecto tiene diferentes fases en las que se trata, en primer lugar, de conocer y definir el mapa de diversidad de la compañía y de escuchar a las personas. También se estudian e investigan las medidas que están aplicando otras empresas en la gestión de personas para poder encontrar soluciones que mejoren el bienestar personal y profesional de nuestros equipos.

Entendemos como un pilar fundamental la accesibilidad universal y el bienestar de nuestros equipos.

## **Transferibilidad:**

---

Transferibilidad requiere de inversiones continuas buscando siempre la mejora continua de nuestros hoteles, elementos de evaluación, como encuestas de satisfacción a todos los agentes que intervienen en el proceso clientes, proveedores, empleados etc.

Nuestro modelo es único en el mundo y animamos a poner en marcha proyectos como este.

## **Evaluación:**

---

Para medir la satisfacción del empleado elaboramos un estudio de experiencia. La satisfacción global en Ilunion Hotels para el estudio de la experiencia del empleado 2022 es de 79,60%. La participación total ha sido de un 73,84%.

Todos los departamentos de la compañía tienen un 100% de satisfacción.

El Global Review Index (GRI), indicador que mide la experiencia del cliente, siguió mejorando hasta alcanzar el 84,7% en 2021. Asimismo, el Net Promoter Score (NPS), que mide la lealtad de los clientes, se ha situado por encima de 50 lo que se considera un nivel muy positivo.

## **Trayectoria:**

---

Hostelco Awards por su proyecto de gestión centrado en el impulso de la integración de personas con discapacidad (2014).

- Gran Premio del Jurado en los Premios a la Iniciativa Hotelera por su fuerte compromiso con las personas con problemas de integración social y laboral (2014).
- Premio Tourism Tomorrow Awards del WTTC en la categoría Personas (2015).
- Premio CEGOS por sus buenas prácticas en recursos humanos y por su compromiso con la inclusión laboral de las personas con discapacidad (2015).
- Premio Ali Bei a la apuesta por la formación, promoción e inserción social, ILUNION Hotels (XVI Nit del Turisme) (Mayo 2016).
- Premio de Ética de la Organización Mundial del Turismo (OMT), que distingue a la cadena hotelera por su trabajo en el área de turismo accesible para todos y su compromiso para romper las barreras sociales y hacer más inclusiva la industria del alojamiento (noviembre de 2016)
- Premio Excelencias, otorgado por el Grupo Excelencias, que reconoce a la cadena hotelera por "crear una estrategia diferente en el sector turístico" (Enero 2017).
- 8ª Edición de los Premios SERES: Premio por la integración laboral de personas con discapacidad en el sector turístico (Octubre 2017).
- Premio World Travel Market (2018), por nuestro modelo único de inclusión.
- Premio Integra BBVA (2018) por nuestra política de creación de Centros Especiales de Empleo.

Premios 2020.

- Premios Hotels & Tourism -CAIXA BANK Responsabilidad Corporativa ganadora ILUNION Hotels, enero 2020
- Premios MEES, Mi Empresa es Saludable premio Buenas prácticas en Responsabilidad social ganadora ILUNION Hotels.
- SERVICE APARTMENT AWARD 2020, GEORGE SHELL INTERNATIONAL HOSPITALITY MEDIA, mejor cadena PROFIT WHIT PORPUSE ganadora ILUNION Hotels ILUNION Hotels

Premios 2021:

- Premio CETT Alimara ganadores en categoría Through Sustainability, que se entregan conjuntamente con la OMT, compromiso en sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa.
- Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias (FEDEPE) ganadora XXX Premios FEDEPE categoría Premio Impulso a la Promoción de la Mujer.
- Gala Fundación, premios BEST HOTELS AWARDS, premio al Mejor proyecto de Turismo Responsable, por nuestro modelo de negocio y Premio a la Mejor imagen de Marca Hotelera, por nuestra campaña "Hoteles con Todos Incluidos"
- Premios RSC Hotelera, organizados por CEHAT, ganadora Mejor Hotelera Social

Premios 2022:

- Travelling for hapinnes organización que lo otorga Barcelona Tourism premio Premios Barcelona Sustainable Tourism a las buenas prácticas 2022.
- Global Awards WTM World Responsible, organización Tourism World Travel Market premio hoteles con todos incluidos.
- Concurso ReThink Hotel, organización Habitat Futura sostenibilidad y/o rehabilitación hotelera ya ejecutados e implementados.
- Premio SUPERCUIDADORES otorgado por Supercuidadores Premio Construyendo un Mundo mejor.
- Certificación de accesibilidad universal (UNE 170001-2) en todos sus establecimientos y el sello Ecostar\* que certifica la sostenibilidad de sus edificios.

**Más info:**

<https://www.youtube.com/watch?v=nrOe9IQPgfc>

## FOTOGRAFÍAS

