

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información
No Financiera y Diversidad correspondiente al ejercicio anual finalizado
el 31 de diciembre de 2019**

ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES (ONCE)



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD

Al Consejo General de la ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES (ONCE):

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera y Diversidad adjunto (en adelante EINFD) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) (en adelante, ONCE) que forma parte del Informe de Gestión 2019 de dicha entidad.

El contenido del EINFD incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo IIIa. "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad" incluido en el EINFD adjunto.

Responsabilidad de la Dirección General

La formulación del EINFD incluido en el Informe de Gestión de ONCE así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección General de ONCE. El EINFD se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo IIIa. "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINFD esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

La Dirección General de ONCE es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINFD.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de ONCE que han participado en la elaboración del EINFD, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINFD y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal de ONCE para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINFD del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por ONCE y descrito en el apartado Anexo II. "Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINFD del ejercicio 2019.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINFD del ejercicio 2019.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINFD del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de la Dirección General de ONCE.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINFID de ONCE, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo IIIa. "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad" del citado Estado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

Este informe se corresponde con el
sello distintivo nº 01/20/07044
emitido por el Instituto de Censores
Jurados de Cuentas de España

ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla Vida

18 de mayo de 2020

ESTADO DE INFORMACIÓN No FINANCIERA Y DIVERSIDAD DE LA ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES (ONCE) 2019



Memoria de Responsabilidad Social Corporativa



grupo social **ONCE**



Contenido

1. La ONCE, única en el mundo.....	3
2. Las cifras de la ONCE	8
3. Lotería social y responsable	9
3.1. La ONCE como operador de lotería social y responsable	10
3.2. La huella social de los productos de lotería de la ONCE	11
3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería	13
4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales	20
4.1. El protagonista de la inversión social: la persona afiliada	21
4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados	23
4.2.1. Avanzando hacia la educación inclusiva	24
4.2.2. Entornos laborales inclusivos.....	26
4.2.3. Autonomía personal del colectivo de afiliados	26
4.2.4. Promoción del ocio, el deporte y la cultura para todos	28
4.2.5. Mayor bienestar social para quienes lo necesitan.....	31
4.2.6. Investigación e innovación social	33
5. Nuestro equipo de personas	34
5.1. Cultura institucional de la ONCE, sentido de pertenencia.....	35
5.2. Creación de empleo	35
5.3. Diálogo social y beneficios sociales.....	40
5.4. Igualdad de oportunidades y de género.....	41
5.5. Salud y seguridad.....	45
5.6. Equipo competitivo	48
5.6.1. Formación de calidad.....	48
5.6.2. Estudio de clima laboral.....	50
5.6.3. Evaluación de competencias	50
6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética	51
6.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo.....	52
6.2. Los órganos de dirección	53
6.2.1. Consejo General de la ONCE	53
6.2.2. Consejos Territoriales	59
6.2.3. Dirección General	59
6.3. La composición y el perfil de los miembros del Consejo General	60
6.4. La gestión del riesgo en la ONCE.....	62



6.5. Ética y ejemplaridad	64
7. Responsabilidad en la cadena de suministro	68
7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro	69
8. Compromiso con el medio ambiente	72
8.1. Lucha contra el cambio climático.....	73
8.1.1. Gestión del impacto ambiental.....	73
8.1.2. Consumo y eficiencia energética	74
8.1.3. Reducción de emisiones.....	75
8.1.4. Consumo de papel y otros materiales.....	77
8.1.5. Economía circular y gestión de residuos.....	78
8.1.6. Uso sostenible del agua.....	79
9. Comunicación y diálogo con los grupos de interés	80
Anexos	82
Anexo I. Sobre este informe	83
Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor.....	84
Anexo IIIa. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad.....	89
Anexo IIIb. Índice de contenidos GRI y correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	97

1. La ONCE, única en el mundo

La Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)¹ nace en el año 1938 para dar respuesta a las necesidades de las personas con ceguera o con deficiencia visual grave (personas afiliadas) y facilitarles el acceso a un trabajo digno a través de la venta del cupón. Desde entonces, la ONCE ha sido autorizada para comercializar otras modalidades de lotería, y sigue trabajando por mejorar la calidad de vida de sus afiliados y afiliadas y contribuir a su autonomía y plena inclusión en la sociedad.

La ONCE es una **Corporación de Derecho Público** de **carácter social**, con **personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar y de autoorganización**, cuyos **finances sociales** se dirigen a la consecución de la **autonomía personal y plena integración** de las **personas de nacionalidad española con ceguera o con deficiencia visual grave**, mediante la prestación de servicios sociales, bajo el **protectorado y supervisión del Estado**, cuyos **responsables** son **elegidos democráticamente** entre sus miembros.²

Servicios sociales



Mediante la **prestación de servicios sociales**, la ONCE está presente en las etapas de la vida del colectivo de afiliados: desde la infancia hasta la vida adulta, para atender sus necesidades y mejorar su plena integración social, educativa y laboral.

En este sentido, se favorece la autonomía personal, la inclusión laboral, la accesibilidad universal y el fomento de actividades socioculturales y deportivas, entre otros servicios, mediante una oferta de ayudas, prestaciones y programas especializados.

Lotería responsable



La labor social de la ONCE se apoya en la **comercialización de productos de lotería**, actividad sometida a la supervisión y el control del Estado a través del Consejo de Protectorado de la ONCE, que vela por la transparencia y una correcta gestión.

La actividad comercial la lleva a cabo una red principal de agentes vendedores en el entorno de las 19.000 personas con discapacidad, y una red complementaria de unos 13.000 establecimientos autorizados, además de la web oficial de productos de lotería de la ONCE "www.juegosonce.es".

“El fin principal de los ingresos de lotería de la ONCE es lograr la sostenibilidad de la Institución para continuar desarrollando su labor social en favor de las personas ciegas o con deficiencia visual grave y dar cumplimiento a su compromiso de solidaridad con otras personas con discapacidad.”

¹ Para obtener más información, consultar el apartado “Conócenos” de la web: <https://www.once.es/conocenos>

² La singularidad institucional de la ONCE en cuanto a sus fines, organización, funcionamiento, financiación, prestaciones y actuaciones sociales ha sido expresamente reconocida por la Ley 5/2011, de 29 de marzo, de Economía Social, así como en su normativa específica de aplicación, constituida básicamente por el Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, de reordenación de la ONCE y sus vigentes Estatutos.

grupo social **ONCE** La ONCE, por tanto, ha creado un **modelo de prestación social único** en el mundo, y junto con la Fundación ONCE e ILUNION, forman el denominado **Grupo Social ONCE**.



La **Fundación ONCE** para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad trabaja en la **integración laboral**, la **formación** y el **empleo para personas con discapacidad**, y la **accesibilidad global**. La ONCE destina el 3% de sus ingresos por ventas de productos de lotería a este fin.



ILUNION es el **grupo de empresas sociales** que  favorece la inclusión laboral de las personas con discapacidad, manteniendo el equilibrio entre los objetivos económicos y sociales, siendo la discapacidad su eje transversal y diferenciador.

Para dar respuesta a **otros focos de atención específicos**, la ONCE cuenta también con:



La **Fundación ONCE del Perro-Guía (FOPG)**³, que facilita la movilidad a las personas ciegas y deficientes visuales.



La **Fundación ONCE para la solidaridad con las personas ciegas de América Latina (FOAL)**⁴.



La **Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera (FOAPS)**⁵.



Como organización de base asociativa, la **ONCE forma parte del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)** y colabora activamente con otras organizaciones del movimiento asociativo.

La **ONCE** también **forma parte del Tercer Sector**, una  plataforma representativa de más de nueve millones de personas en riesgo de exclusión social que luchan por proteger los derechos sociales y reclaman políticas públicas inclusivas.



The voice of blind and partially sighted people in Europe

World Blind Union



En el ámbito de la representación internacional, la **ONCE participa** en el sector asociativo mundial de las personas ciegas, tanto en la **Unión Europea de Ciegos (EBU: European Blind Union)** como en la **Unión Mundial de Ciegos (WBU: World Blind Union)** a través de **sendas vicepresidencias**. Además, **forma parte activa del Foro Europeo de la Discapacidad (EDF: European Disability Forum)** y tiene presencia en muchos otros foros internacionales de la discapacidad. En este sentido, la ONCE ostenta diversos cargos de representación en algunas de las organizaciones mencionadas.

Asimismo, la ONCE orienta su acción hacia los principios que acogen la Agenda 2030 para un desarrollo sostenible auspiciada por la ONU (Organización de las Naciones Unidas) y el Pilar Europeo de Derechos Sociales.

³ Para obtener más información sobre la FOPG: <http://perrosguia.once.es>

⁴ Para obtener más información sobre la FOAL: <https://www.foal.es>

⁵ Para obtener más información sobre la FOAPS: <https://www.foaps.es>

Premios y reconocimientos



El Grupo Social ONCE repite en **primera posición en 2019 y acumula cinco años** como la empresa más responsable de España, según el **ranking de Responsabilidad y Gobierno Corporativo** del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa Merco.



El Grupo Social ONCE sube en **2019 al puesto 7** en el **ranking Merco-Empresas con mejor reputación corporativa**, manteniendo el **primer puesto en el sector de ONG's, Fundaciones y Asociaciones.**



Entre **otros premios y reconocimientos** destacamos:



Premio del Gobierno de Castilla La Mancha a las mujeres de la ONCE por su **compromiso con medidas feministas y a favor de las mujeres con discapacidad, tanto dentro como fuera de la Organización.**



El Grupo Social ONCE se mantiene **entre las 25 entidades con mayor capacidad para atraer y retener talento** en España según el **ranking Merco-Talento de Empresas 2019**, siendo la **primera del sector de ONG's, Fundaciones y Asociaciones.**

El informe **RepTrak España** (publicado en 2019 y referido a 2018), del Reputation Institute, sitúa al Grupo Social ONCE **entre las empresas españolas con mejor reputación entre los consumidores.** Además, el Grupo Social ONCE aparece en el **número 20 del mundo en el capítulo global de reputación, la segunda española mejor valorada.**



El **CRE de Sevilla** recibe la **bandera de Andalucía**, máxima distinción de la Junta en la provincia.



El reconocimiento a la ONCE por la **"colaboración con SEMERGEN Solidaria"** (Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria).

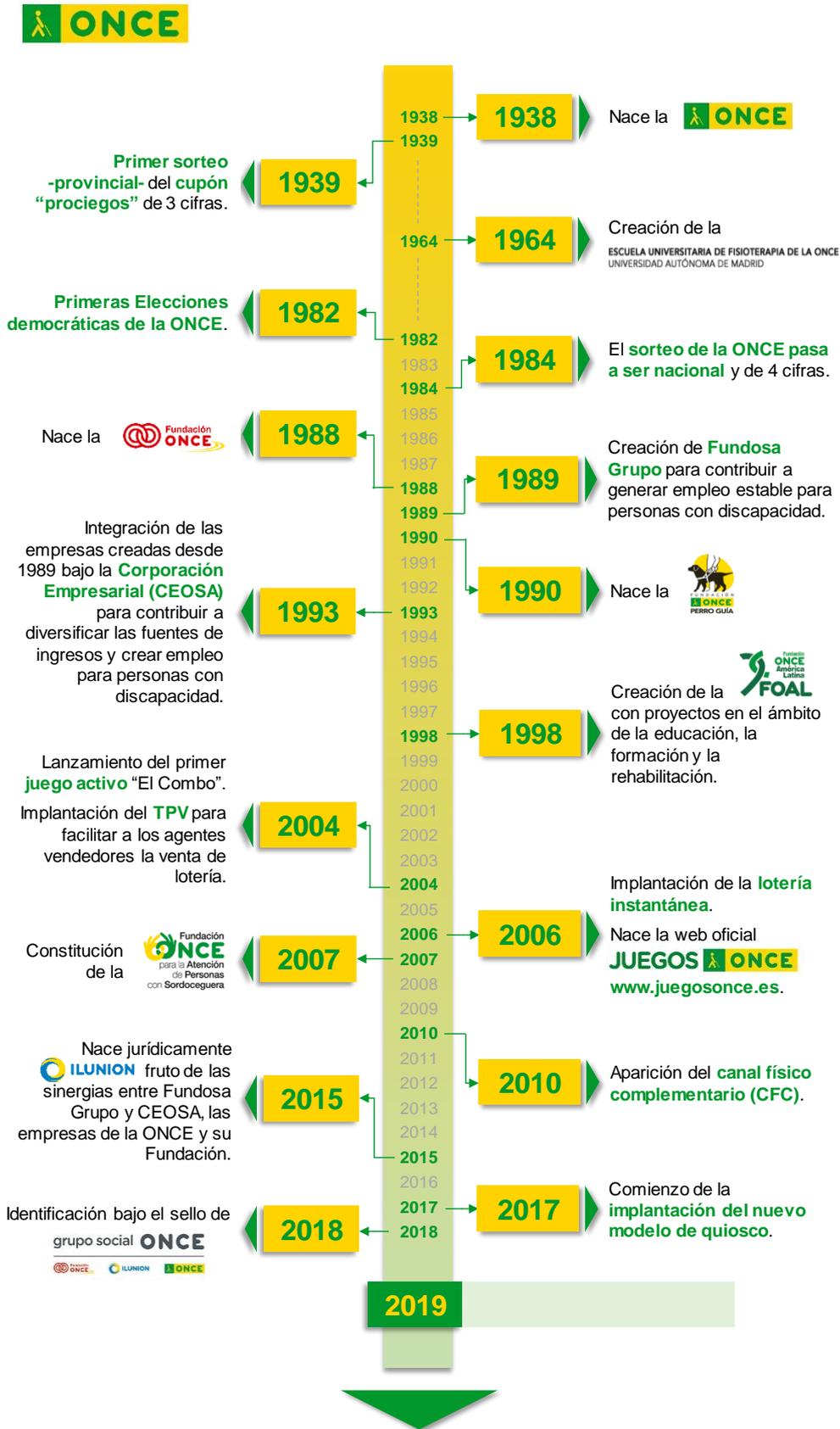


El **Presidente, Miguel Carballada**, se mantiene como **uno de los líderes mejor valorados** del país ya que, **en 2019**, continúa en el **puesto 18** en el **ranking Merco-Líderes.**

La ONCE **lidera el ranking de marcas con fuerte imagen corporativa**, según el informe **"Brand Ocean"**, elaborado por OMD y OMG Custom (expertas en gestión de marcas), que pone el foco en el consumidor y en su percepción de las marcas.



Nuestra historia



Principales perspectivas de futuro

Nuestros ambiciosos planes de juego y sociales se han visto truncados con la declaración por el Gobierno de la Nación del Estado de Alarma Sanitario en todo el Estado Español, para la gestión de la situación de crisis sanitaria generada por el coronavirus COVID-19.

En estos momentos tan difíciles todo el Grupo Social ONCE se ha volcado en la solidaridad, tanto hacia los nuestros como hacia el resto de la ciudadanía.

Hemos llegado prácticamente a la totalidad de nuestros mayores (especialmente los 15.000 que viven solos), para asegurar sus necesidades mediante trabajadores sociales, psicólogos, otros profesionales o voluntarios; nuestros docentes se están volcando para que nuestros estudiantes ciegos no pierdan el curso y sean uno más, iguales desde casa; estamos contactando con nuestros compañeros y compañeras con sordoceguera; el Grupo Social ONCE utiliza, en diferentes servicios, impresoras 3D, que antes fabricaban figuras y otros materiales educativos en relieve para niños ciegos o piezas para personas con discapacidad, y que hoy producen mascarillas y respiradores para hospitales; y nuestros centros educativos se ofrecen y convierten, como el de Madrid, en residencias medicalizadas para colaborar en la descongestión de los hospitales para la atención a los enfermos de Coronavirus.

Nos enfrentamos, individualmente y como Institución, a decisiones difíciles: nuestros más de 19.000 vendedores de productos de lotería y los cerca de 13.000 puntos de venta del canal físico complementario no pueden desarrollar dicha actividad comercial. Esto nos obliga, como al resto de empresas e instituciones, a tomar las medidas que salvaguarden el empleo y garanticen nuestra continuidad con la responsabilidad y el compromiso del Grupo Social ONCE, en línea con las posibilidades que nos permite la legislación especialmente aprobada para esta situación, y negociadas con los representantes legales de los trabajadores.

Nuestra intención y nuestra obligación es salvaguardar al máximo el empleo, que en nuestro caso no es un medio para lograr ingresos, sino un fin en sí mismo, un objetivo, el de dar trabajo a la mayor cantidad posible de personas con discapacidad, generando nuevas oportunidades de vida.

Somos el Grupo Social ONCE, los que también podremos con esta realidad cruda que nos ha tocado vivir y de la que una vez más, unidos, vamos a salir para compartir, abrazar y valorar aún más, si cabe, que **“LA ILUSIÓN PUEDE CON TODO”**.

Somos personas con capacidad para ser capaces y demostrarlo, ahora más que nunca.

2. Las cifras de la ONCE



¹ Se excluyen los pagos realizados a acreedores por inmovilizado de obras y quioscos en curso. Además, la práctica totalidad de las compras se ha realizado a proveedores españoles (98%).

² Se han tomado como datos de empleados/as, la plantilla del colectivo de trabajadores a 31 de diciembre 2019 (personal vendedor y no vendedor).

3. Lotería social y responsable

Para dar cumplimiento al fin social de la ONCE, los recursos económicos proceden de la comercialización de lotería social y responsable.

Social...

... porque la inversión solidaria que miles de ciudadanos y ciudadanas realizan con la compra de los productos de lotería de la ONCE está destinada a alcanzar la plena autonomía y la inclusión social, educativa y laboral de las personas ciegas y con deficiencia visual grave.

Responsable...

... porque la ONCE es consciente de sus posibles consecuencias si opera de forma no apropiada, por lo que se preocupa de garantizar la protección del conjunto de consumidores, aplicando mecanismos preventivos.

3.1. *La ONCE como operador de lotería social y responsable*

3.2. *La huella social de los productos de lotería de la ONCE*

3.3. *La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería*

3.1. La ONCE como operador de lotería social y responsable

La ONCE, como operador de lotería sujeto a un estricto control público, es uno de los dos operadores designados por la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, que pueden **comercializar productos de lotería de ámbito estatal**.

Modalidades de lotería de la ONCE

La ONCE opera estos productos⁶ a nivel nacional dentro del territorio español:

Cupón



Cupón Diario, Cuponazo, Sueldazo del fin de semana y Sorteos extraordinarios.

Instantánea

Variada gama de productos “rascas” de diferentes premios y precios.



Juego activo



Eurojackpot (comercializado conjuntamente con operadores de otros países europeos), Super Once, 7/39 y Triplex de la ONCE.

Otros productos comercializados por la ONCE

Además, la ONCE sigue colaborando **de forma solidaria con la Cruz Roja**, comercializando conjuntamente el “**Sorteo de Oro**”. En este producto de lotería, la ONCE actúa como distribuidor comisionista, sin compartir su titularidad.

La ONCE **también ofrece: “productos complementarios”** (Apple Store & iTunes, Paysafecard, Amazon y Google Play) y el “servicio complementario” TWYP de ING.

Canales de venta

La actividad comercial de la ONCE se desarrolla a través de tres canales de venta:

Canal Principal (agentes vendedores)

Formado por personas afiliadas a la ONCE (ciegas o con deficiencia visual grave) y por personas con otras discapacidades, todas ellas con relación laboral con la ONCE.

Canal Físico Complementario (CFC)

Lo integran estancos, estaciones de servicio, supermercados, quioscos de prensa, red comercial de Correos y otros establecimientos autorizados. Complementa a la red principal.

Canal Internet

Web oficial que comercializa los productos de lotería de la ONCE: www.juegosonce.es.

⁶ Para más detalle sobre las características y regulación de los productos de lotería, se pueden consultar los Reglamentos en la web oficial de juegos de la ONCE: <https://www.juegosonce.es/reglamentos>

3.2. La huella social de los productos de lotería de la ONCE

A través de la **comercialización de las modalidades y productos de lotería** de los que es titular la ONCE, se reparte la ilusión a las personas premiadas, pero, sobre todo, **se canaliza la inversión solidaria** del conjunto de consumidores a la **labor social de la ONCE**.

Evolución del negocio

Evolución de las ventas de la ONCE para el período 2015-2019 (millones de euros)

En 2019, las **ventas de los productos de lotería** han alcanzado los **2.255,3 millones de euros**, un 4,4% más respecto a los ingresos obtenidos durante el año 2018, por lo que se ha continuado con la línea ascendente de crecimiento por quinto año consecutivo.

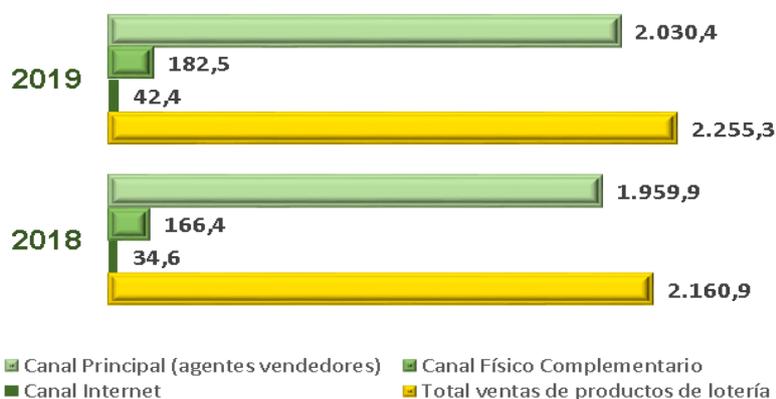


Evolución de las ventas por modalidad de lotería

(Datos en millones de euros)	2019	2018
Cupón de la ONCE	1.329,2	1.322,9
Lotería instantánea de boletos de la ONCE	689,3	622,3
Juego activo de la ONCE	236,8	215,6
Comisiones Sorteo de Oro de la Cruz Roja	-	0,1
Total ventas de productos de lotería	2.255,3	2.160,9



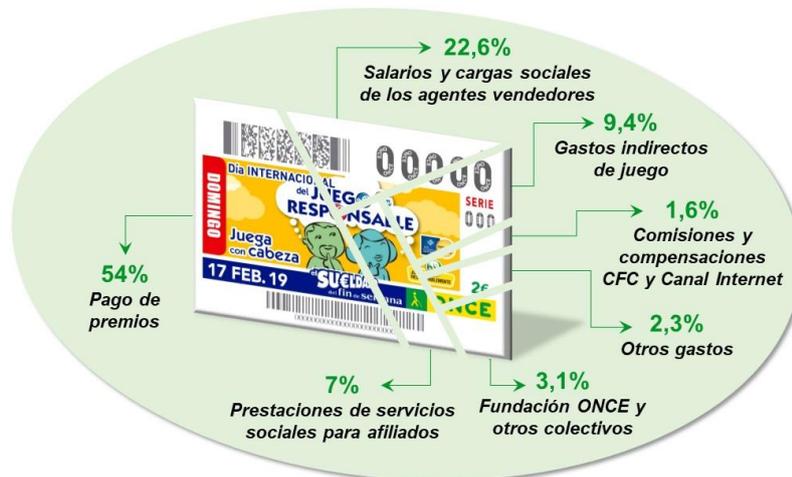
Evolución de las ventas por canal (millones de euros)



Los **ingresos obtenidos** por la venta de las modalidades de lotería constituyen la principal vía de financiación de la ONCE y **contribuyen a:**

- La **sostenibilidad económica de la prestación de los servicios sociales especializados al colectivo de afiliados**, que permitan su plena inclusión social, educativa y laboral, entre otros aspectos.
- La **solidaridad y cooperación con el resto de las personas con discapacidad**, a través de la Fundación ONCE.
- La **solidez y estabilidad financiera global de la Organización**, por ejemplo, para atender el pago de salarios, las compensaciones del Canal Físico Complementario (CFC) y del Canal Internet y otros gastos indirectos de la actividad.

Así, por cada euro que se invierte en los productos de lotería de la ONCE:



- El **54%** se destina al **pago de los boletos premiados** en los sorteos de la ONCE.
- El **22,6%** se dedica a **retribuir a los agentes vendedores** y a **asumir sus cargas sociales**.
- El **1,6%** se destina a **comisiones y compensaciones del Canal Físico Complementario (CFC) y del Canal Internet**.
- Los **gastos indirectos del juego** constituyen el **9,4%**. Se incluyen entre estos gastos los correspondientes al personal no vendedor, publicidad, sistemas informáticos, limpieza de quioscos, aprovisionamientos, etc.
- El **7%** se dedica a la **prestación de servicios sociales para las personas afiliadas de la ONCE**.
- El **3,1%** se transfiere a la **Fundación ONCE y a la solidaridad con otros colectivos de la discapacidad**.
- Del **2,3%** restante, el **0,5%** se destinará a una **prima de participación de la plantilla de trabajadores en los resultados** y el **0,4%** a **programas especiales de servicios sociales** para personas afiliadas para ejecutar en el **período 2020-2024**. El **1,4%** se destinará **en próximos ejercicios a inversiones** para reforzar la capacidad de la ONCE en su doble vertiente, **como operador de lotería y como prestador de servicios sociales especializados**.

Valor económico generado y distribuido

(Datos en millones de euros)	2019	2018
Valor económico generado	2.279,6	2.184,6
Venta de loterías	2.255,3	2.160,9
Otros ingresos de explotación ⁽¹⁾	16,0	15,7
Ingresos financieros	8,3	8,0
Resultados procedentes del inmovilizado	---	---
Valor económico distribuido	-2.223,1	-2.143,5
Premios de lotería ajustados	-1.218,8	-1.160,0
Gastos de personal	-674,6	-649,2
Otros gastos operativos ⁽²⁾	-231,3	-236,6
Inversiones en comunidades (ayudas monetarias)	-82,0	-79,1
Resultados procedentes del inmovilizado	-12,1	-12,1
Gastos financieros	-3,4	-5,5
Administraciones Públicas (tributos)	-0,9	-1,0
Valor económico retenido	56,5	41,1

(1) Prestaciones de servicios y otras ventas, y otros ingresos de explotación.

(2) Aprovisionamientos, servicios exteriores, amortizaciones, otros gastos de gestión corriente, imputación de subvenciones al inmovilizado no financiero, y excesos de provisiones y otros resultados atípicos.

3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería

El compromiso de la ONCE no se limita a su labor social, sino que también se extiende a la sociedad a través de un compromiso y actitud responsable, ya que la Organización no permanece ajena a la responsabilidad que se deriva de su actividad comercial.

El juego es una actividad lúdica inocua para la gran mayoría de la población, sin embargo, puede suponer un riesgo para algunas personas vulnerables.

La ONCE, por tanto, adquiere una responsabilidad con la sociedad y con el mercado, que se materializa en los principios de transparencia y fiabilidad que rigen el diseño de todos los procesos de diseño, producción y comercialización de su lotería, y que garantizan y respaldan su integridad en términos de seguridad y autenticidad.

Además, en cuanto a la relación con los clientes, la ONCE se caracteriza por promover el consumo responsable de lotería, al que circunscribe y publicita exclusivamente en la esfera de lo lúdico, evitando estrategias que fomenten su consumo incontrolado.

“Desde el diseño de los productos de lotería hasta su comercialización, pasando por la publicidad responsable, y la prohibición expresa de la venta a menores de edad y a personas que tengan prohibido jugar, la ONCE ha implementado una serie de controles que persiguen la minimización de todos aquellos elementos que pudieran activar o fomentar factores actitudinales o comportamentales que faciliten el consumo excesivo de los productos de lotería.”

Este compromiso se articula a través de su **Política de Juego Responsable** y de los sistemas de evaluación y seguimiento de la **Certificación de Juego Responsable** definidos por la **Asociación Mundial de Loterías (WLA: World Lottery Association)** y la **Asociación Europea de Loterías (EL: European Lotteries)**.

La Política de Juego Responsable⁷

En 2009 se formalizó el Plan de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego, con el objetivo de adaptar la política interna de la ONCE a los estándares sobre juego responsable de las organizaciones internacionales que agrupan a los principales operadores de loterías del mundo (WLA y EL), aunque, previamente, la ONCE ya había suscrito su adhesión a los principios fundamentales del juego responsable.

Igualmente, se creó la **Política de Juego Responsable de la ONCE** en la que se definen los compromisos de la Organización para la protección de los consumidores, actualizándose periódicamente para incorporar, por un lado, los aprendizajes obtenidos de las interacciones con los grupos de interés y, por otro, las mejoras sugeridas en las auditorías recurrentemente realizadas.

En marzo de 2015, el Consejo General aprobó el Programa de Juego Responsable de la ONCE, documento que permanece vigente en la actualidad. Como desarrollo del mismo, se aprueba la Planificación de Actuaciones en materia de Juego Responsable para el año 2019, al igual que en años previos, y desde este ejercicio 2019 se aprueba también la Memoria de Actividad de Juego Responsable.

El principal análisis de riesgos relacionado con el compromiso responsable que realiza la Organización se centra en **analizar el riesgo de todos los productos** que vayan a ser lanzados al mercado o modificados durante su comercialización, a fin de comprobar que el nivel de riesgo se ajusta a la definición aprobada por el Comité de Juego Responsable de la ONCE.

Adicionalmente, la ONCE pone **a disposición de los consumidores** diversos **canales de comunicación** donde pueden expresar sus sugerencias, quejas y/o reclamaciones:

- El Servicio de Atención al Cliente (SAC), vía telefónica a través del 91 125 34 12 y mediante e-mail: sacliente@juegosonce.es.
- La Oficina de información de la ONCE: soi4@once.es.
- Los Centros Territoriales y Agencias de la ONCE.
- La relación con Autocontrol para atender peticiones o demandas en relación a una campaña.

Durante 2019 se han recibido **en el Servicio de Atención al Cliente de la ONCE 22 consultas y una queja**, relativas a juego responsable. Por otro lado, se ha registrado **una reclamación formulada ante Autocontrol que posteriormente fue desestimada** por el Jurado de la Publicidad de Autocontrol y, adicionalmente, se han **contabilizado 935 actuaciones de autoexclusión** en la Web oficial que comercializa los productos de lotería: www.juegosonce.es.

⁷ Para obtener más información acerca de la Política de Juego Responsable de la ONCE: <https://www.juegosonce.es/juego-responsable>

Constitución	2011	Composición	Presidido por el Director General de la
Reuniones en 2019	1	Misión	Coordinar, desarrollar y evaluar el nivel de rendimiento y la eficiencia de las actuaciones de la Política de Juego Responsable.

Para acometer el desarrollo y posterior aplicación de la Política de Juego Responsable se creó un **Grupo de Trabajo multidisciplinar** que integra a los responsables de distintas áreas de la Organización implicadas. Cada una de estas áreas es responsable de la **aplicación de la política en su ámbito de actuación y del desarrollo de acciones específicas** que contribuyan a que la estrategia de Juego Responsable esté integrada en los procesos de la Organización.

La estructura de la Política de Juego Responsable sigue los **diez apartados del Estándar de Juego Responsable de EL**, presentados a continuación:

1. Fomento de la investigación sobre el Juego Responsable

La ONCE fomenta la investigación y los estudios para contribuir a la sensibilización social sobre el Juego Responsable a través de un **Certamen Internacional de Investigación sobre Juego Responsable** que convoca periódicamente.

IV Certamen Internacional ONCE de Investigación sobre Juego Responsable

En diciembre de 2019 se presentaron los resultados del proyecto ganador: *“Impacto de la publicidad en función de la tipología de juego, factores sociodemográficos y psicopatología asociada”*, del equipo de la Dra. Marta Sancho del Hospital de la Santa Creu i Sant Pau de Barcelona. El acto contó con la máxima difusión por parte de la ONCE entre los grupos de interés. Del mismo modo, la aplicación de estos resultados está siendo evaluada para su integración en la estrategia de Juego Responsable de la ONCE.

La **ONCE participa** también de forma activa en **foros y seminarios nacionales e internacionales**, relacionados con el juego responsable, difundiendo las líneas estratégicas de la Organización en esta materia y contrastando otras acciones de interés:

- Se ha **asistido y participado** como **ponente** en el **Seminario anual sobre Juego Responsable** organizado por **EL y WLA** (Dubrovnik, septiembre 2019).
- Se ha **acudido** a la primera edición del **congreso “Responsibility in Gaming”** (Bruselas, octubre 2019).
- Se ha **continuado participando** a lo largo de 2019 en el **Grupo de Trabajo de Juego Responsable de EL**, que se ha reunido con el objetivo de mejorar el estándar de Juego Responsable y las prácticas de RSC.

⁸ Para obtener más información acerca del Comité de Juego Responsable:
https://www1.juegosonce.es/pdf/juego_responsable/Politica_Juego_Responsable_ONCE.pdf

- Se **sigue colaborando** con la **Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados (FEJAR)** en sus **IV Jornadas de Investigación Científica “El juego de azar en la sociedad. Una visión internacional”** (Madrid, mayo 2019).
- Se **mantiene la cooperación** con el **Consejo Asesor de Juego Responsable** de la **Dirección General de Ordenación de Juego (DGOJ)**.

2. Comunicación a plantilla de empleados sobre los ejes fundamentales del Juego

Dado que la plantilla de empleados representa una figura clave en el compromiso, actuación y comunicación del juego responsable, en especial la parte que tiene un trato directo con el conjunto de consumidores, durante el año 2019 se ha continuado con:

- La **formación** en materia de **Juego Responsable** a la **plantilla de empleados**, con especial hincapié en los agentes vendedores.
- Se ha incorporado **formación de Juego Responsable** también en los cursos impartidos a futuros ocupantes de **puestos de responsabilidad**.
- Se han enviado **comunicaciones de refuerzo** sobre esta materia a los **agentes vendedores**, a través del Terminal de Punto de Venta (TPV) y en los **artículos** publicados en las revistas de la ONCE.

3. Comunicación sobre Juego Responsable a establecimientos autorizados

Los establecimientos del **Canal Físico Complementario (CFC)**, como agentes colaboradores autorizados para la venta de las modalidades de lotería de la ONCE, tienen también una gran responsabilidad en la promoción del Juego Responsable.

Por esta razón, en 2019 se ha continuado impartiendo **formación** a los colaboradores del CFC manteniendo y adaptando los contenidos de Juego Responsable en los manuales formativos y se ha hecho un seguimiento de la efectividad de la misma.

4. Diseño y evaluación de los productos de lotería de la ONCE

Todos los productos de lotería de la ONCE se someten a un estudio integral de viabilidad económica y social y de adecuación a los límites y requerimientos establecidos en el Acuerdo General con el Gobierno de la Nación y a los vigentes procedimientos y criterios de control aprobados por el Consejo General y el Consejo de Protectorado.

Herramienta de análisis de los niveles de riesgo de las loterías de la ONCE

La ONCE ha diseñado una herramienta, validada y contrastada, que considera todos aquellos factores que pueden acentuar la vulnerabilidad de ciertos consumidores ante sus productos de lotería. En **2019** se han analizado con esta herramienta todos los productos lanzados al mercado, siendo el resultado final, ponderado por sus ventas, de 1,68, lo que indica una **cartera de productos de nivel de riesgo bajo** (al estar por debajo de 2).

5. Canal Internet para la venta de productos de lotería

La ONCE desarrolla su actividad de **comercialización de productos de lotería online** a través de su web oficial www.juegosonce.es, que dispone de los elementos limitadores identificados y reconocidos internacionalmente como más eficaces para minimizar los patrones comportamentales de riesgo de consumo de loterías.

Auditoría externa de la web que comercializa las loterías de la ONCE

Se ha obtenido un **alto grado de alineación (99,5%) en la auditoría** realizada en 2019, siguiendo los parámetros incluidos en el estándar 5 de Juego Responsable.

Además, se ha continuado en 2019 con el seguimiento de algunos parámetros de interés sobre www.juegosonce.es relacionados con el juego responsable, tales como la medición del tiempo medio de permanencia en la web (1 minuto y 58 segundos) y las visitas al cuestionario de autodiagnóstico (455), entre otros aspectos.

6. Principios para una publicidad y marketing responsable del juego⁹

Código autorregulador de Publicidad y Marketing de la ONCE

Vela porque la estrategia de comunicación comercial y las campañas publicitarias que realiza la ONCE cumplan con los requisitos para ofrecer al conjunto de jugadores un contexto seguro y responsable, alejado de la incitación a comportamientos excesivos relacionados con el juego. Además, presta especial atención a los colectivos más vulnerables, entre los que destacan los menores de edad. La ONCE se exige a sí misma y a las agencias de publicidad con las que trabaja, el cumplimiento estricto de estas directrices.

Durante 2019 se han mantenido en las comunicaciones comerciales emitidas en los diferentes canales y en los productos preimpresos mensajes relacionados con la lotería responsable bajo las leyendas “+18” y “**Juega responsablemente**”.

Conforme a la nueva Política de Privacidad adaptada al Reglamento General de Protección de Datos, el **envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos requiere el consentimiento previo y expreso de los usuarios y usuarias**, revocable en cualquier momento. Además, en 2019 el **servicio de cancelación de comunicaciones comerciales** de forma automática por e-mail y SMS ha estado operativo.

En 2019 **no hubo ningún dictamen negativo en relación con la publicidad** ni se tiene constancia de incumplimiento respecto a la información y etiquetado de los productos.

7. Alianzas con referentes en el tratamiento de comportamientos de riesgo

Colaboración con



La ONCE mantiene un **acuerdo marco de colaboración con FEJAR (Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados)**, cuyo fin es desarrollar actuaciones conjuntas encaminadas a “*la lucha contra el juego desordenado y sus efectos perjudiciales para las personas afectadas en particular y para la sociedad en general, por lo que es importante trasladar a la sociedad los riesgos inherentes a dicha práctica desordenada.*”

⁹ Para obtener más información acerca del Código autorregulador de Publicidad y Marketing de la ONCE:

<https://www.juegosonce.es/codigo-publicidad-juego-responsable>

Estado de Información No Financiera y Diversidad

de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) del ejercicio 2019

Desde la ONCE se hace **referencia a FEJAR como prestador de servicios de asesoramiento y tratamiento respecto al juego patológico** en: www.juegosonce.es, los folletos informativos de lotería responsable disponibles en los puntos de venta, la formación a los agentes vendedores y a través de una campaña de radio para sensibilizar a la opinión pública en materia de juego responsable desarrollada durante mayo y septiembre de 2019.

El público objetivo de esta información son tanto el colectivo de jugadores como sus familiares o contactos más cercanos. En 2019, el 13% de las llamadas recibidas por FEJAR fueron derivadas por la ONCE.

8. Información al conjunto de jugadores



Los productos de lotería de la ONCE, así como toda su comunicación comercial, incluyen el mensaje **“+18”** y **“Juega responsablemente”**. También en los puntos de venta, esta leyenda se integra logotipada en un vinilo informativo, y serigrafiada en el chaleco de la red de agentes vendedores.

Adicionalmente, y en colaboración con FEJAR, la ONCE realiza diferentes acciones de comunicación con el objetivo de **informar sobre aspectos relacionados con el juego responsable**. En concreto, en 2019 se emitió una campaña de radio en los meses de mayo y septiembre/octubre, y en septiembre, se reforzó esta emisión con comunicación en redes sociales y la distribución de una nueva producción de folletos en los puntos de venta dirigida a los jugadores que pudieran presentar un consumo excesivo.

Por otra parte, el pasado 17 de febrero de 2019, se dedicó el **motivo del cupón del Sueldazo del Fin de Semana al compromiso con el Juego Responsable**, comunicándose su comercialización a través de mensajes al Terminal de Punto de Venta (TPV) de los agentes vendedores, y a los clientes a través de las redes sociales.



En el **Canal Internet** también se mantiene actualizada una **sección de Juego Responsable** con información en la materia, donde se incluyen aspectos tan relevantes como la Política de Juego Responsable de la ONCE, el test de autodiagnóstico de problemas con el juego, las recomendaciones para disfrutar del premio (grandes ganadores), la referencia a FEJAR para recibir asesoramiento respecto al juego patológico, la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de la ONCE, etc.

9. Diálogo con los grupos de interés

La ONCE mantiene contactos regulares con los principales grupos de interés con el objetivo de conocer sus necesidades, dar una mejor respuesta y cumplir con sus expectativas, incorporando en la gestión las conclusiones de dicho diálogo:

La aproximación al **mundo de la investigación y de las universidades** se realiza principalmente con el **Certamen Internacional de Investigación**, a través del que la ONCE mantiene contacto continuo con otras instituciones e investigadores interesados en el Juego Responsable, dentro y fuera del país.

A nivel institucional, se colabora con la **Dirección General de Ordenación del Juego como miembro del Consejo Asesor de Juego Responsable**.

En el marco de este diálogo cabe destacar la **colaboración con FEJAR**, con la que se realizan múltiples actividades, **así como con otras asociaciones** vinculadas a la **protección del consumidor como HISPACOOOP y la FAD**.

En cuanto a uno de los grupos de interés más relevantes, que es la **sociedad**, el diálogo se genera por múltiples vías, como las comunicaciones a través de **campañas en radio**, en la **publicidad y productos**, en **folletos**, en la **web oficial de loterías de la ONCE**, etc., y de forma más directa, mediante las **redes sociales** e incluso a través del **contacto directo con los agentes vendedores**.

10. Mediciones y certificaciones en estándares avanzados de Juego Responsable

Indicadores 2019 de la Política de Juego Responsable de la ONCE

Investigaciones sobre juego responsable realizadas por la ONCE o en las que ha participado	1
Nº de comunicaciones efectuadas por la ONCE sobre los resultados de las investigaciones a los grupos de interés	4
Nº de congresos y seminarios sobre juego responsable en los que la ONCE ha participado	4
Nº de artículos publicados sobre la estrategia ONCE en materia de juego responsable, en medios de comunicación externos a la Organización	190
% de agentes vendedores de la ONCE que han recibido formación sobre juego responsable	77,49%
% de agentes vendedores de la ONCE y de distribuidores CFC que han recibido formación al iniciar la venta de productos de lotería	100%
Nº de acciones de concienciación dirigidas a la plantilla de trabajadores no vendedores de la ONCE, adscritos al área de juego en materia de lotería responsable	3
Puntuación media obtenida en la aplicación de la herramienta de evaluación de riesgos de los productos de lotería comercializados en el período	1,68 ⁽¹⁾
Grado de alineamiento con el estándar 5º según la auditoría externa realizada específicamente sobre las estipulaciones de este estándar	99,50%
Acciones de comunicación dirigidas a la red de ventas (ONCE y CFC) destinadas a recordar la posibilidad de derivar hacia prestadores de servicios	4
Puntuación media de los estándares alcanzada en la auditoría externa de revisión o recertificación (EL)	98,78%

(1) En el caso de que el producto analizado supere el umbral de 2,30, se establecerá una estrategia de minimización del impacto negativo.

Certificaciones en materia de lotería responsable



La ONCE está adherida a los principios fundamentales en materia de Juego Responsable de la **Asociación Mundial de Loterías (WLA)** y la **Asociación Europea de Loterías (EL)**.



La vocación de estabilidad de las estrategias relacionadas con el juego responsable se materializa en la certificación según el marco y los estándares de EL, la cual se renueva a través de una auditoría externa independiente. A partir de esta certificación se consigue la certificación de WLA al nivel más alto (nivel 4).

Auditoría global de recertificación de Juego Responsable

Se ha vuelto a mostrar el alto nivel de madurez y compromiso de la ONCE en esta materia, al haber obtenido en 2019 una calificación del **98,78% en la auditoría global de recertificación de los estándares de EL**.

4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales

La ONCE se crea para el impulso y la protección de los derechos de las personas con discapacidad visual y su igualdad de oportunidades, para fomentar la accesibilidad universal y el diseño para todos, así como para lograr la autonomía personal y su inclusión en la sociedad mediante la educación, el empleo, la vida social y cultural. La inversión en servicios sociales es nuestra razón de ser.

Para ello es necesario que los servicios sociales se presten con calidad, equidad y objetividad, y también es imprescindible la continua adaptación a las necesidades de los afiliados y afiliadas, lo que implica intensificar la innovación social, generando nuevas capacidades de respuesta.

4.1. *El protagonista de la inversión social: la persona afiliada*

4.2. *El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados*

4.1. El protagonista de la inversión social: la persona afiliada

Afiliación a la ONCE

La **afiliación** es un **acto voluntario** que **permite participar**, desde su estructura democrática, en la **vida asociativa de la Organización** y **acceder a los servicios y prestaciones de carácter especializado** que la ONCE ofrece a las personas ciegas y deficientes visuales graves.

Para acceder a la **condición de persona afiliada** a la ONCE, además de poseer la **nacionalidad española**, se debe **disponer en ambos ojos, al menos**, de una de las siguientes **condiciones**: **agudeza visual** igual o inferior a 0,1 obtenida con la mejor corrección óptica posible o **campo visual** reducido a 10 grados o menos.

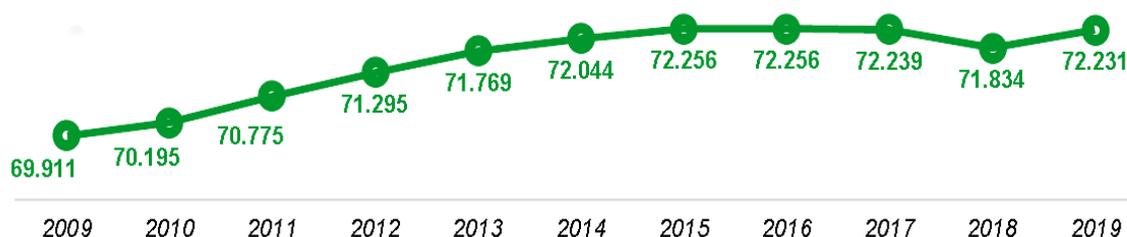
Censo de población afiliada a la ONCE

Volumen personas afiliadas 2019

72.231 personas, siendo el **14% personas con ceguera**, el **81% personas con resto visual** y el **5% personas con visión no cuantificable**.

Durante el año 2019 ha habido **3.202 nuevas personas afiliadas**.

Evolución del censo de personas afiliadas para el periodo 2009-2019

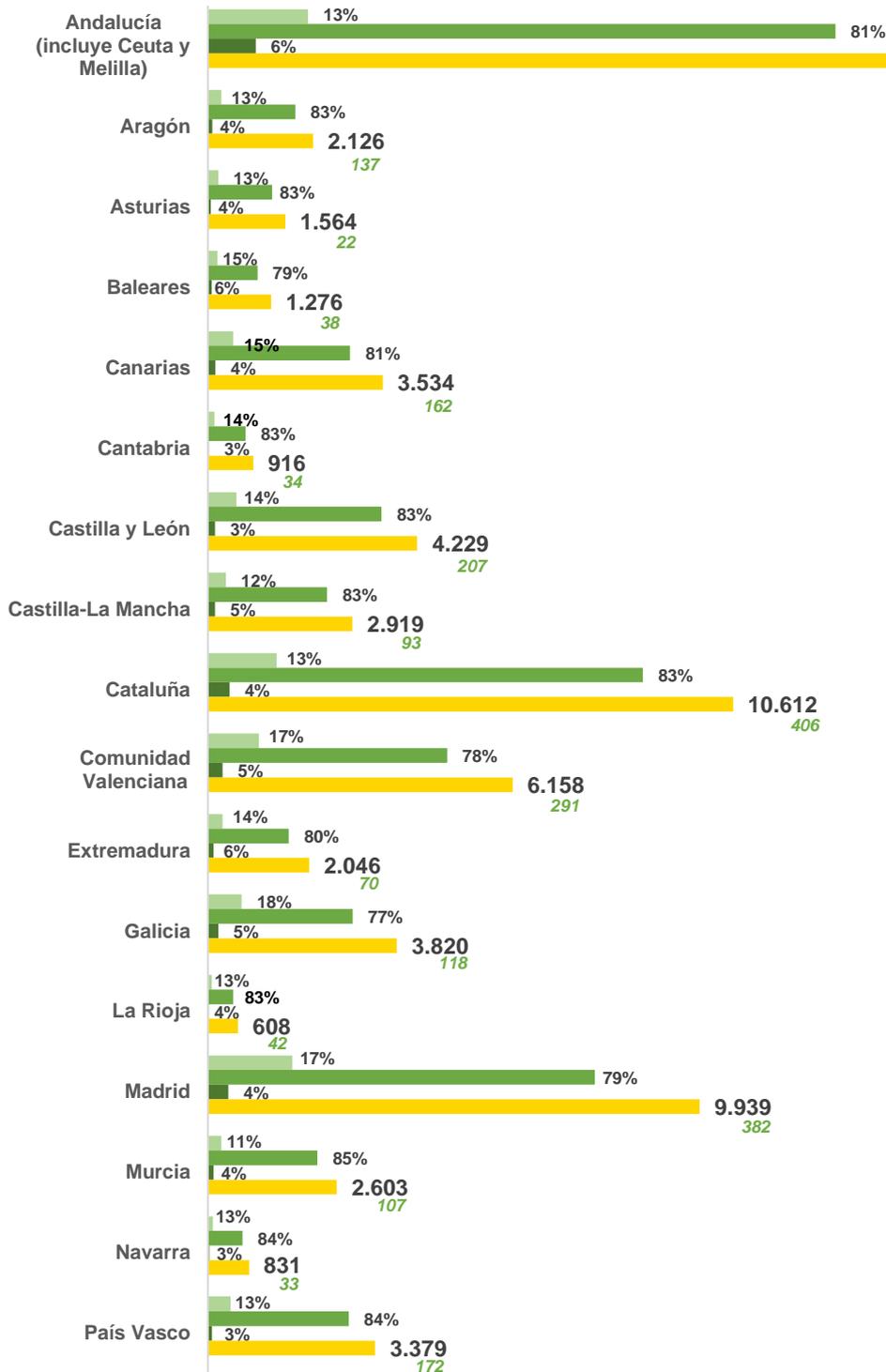


Respecto a la evolución y las **características sociodemográficas** de la **población afiliada**, cabe destacar que en 2019 el 52% son mujeres y el 48% hombres; y que desde los últimos años se ha producido un incremento de las personas mayores de 65 años, hasta representar el 46% del total del censo de afiliados en 2019.

Por Comunidades Autónomas, Andalucía, Cataluña y Madrid son las Comunidades con mayor población afiliada en números absolutos, representando conjuntamente el 50% del total de personas afiliadas, frente a La Rioja, Navarra y Cantabria.

Características sociodemográficas de la población afiliada a la ONCE en 2019

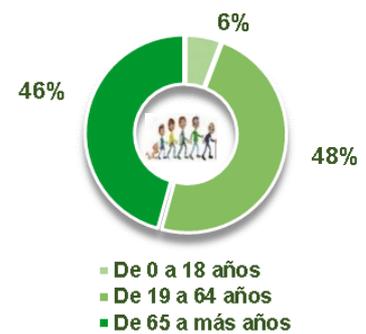
Total personas afiliadas por Comunidad Autónoma y tipo de discapacidad



Total personas afiliadas por sexo



Total personas afiliadas por edad



Total personas afiliadas por tipología de afiliación



■ Personas con ceguera
■ Personas con resto visual
■ Personas con visión no cuantificable
■ Total personas afiliadas
 (Total personas afiliadas que, además, disponen de reconocimiento de sordoceguera)

Un colectivo de atención prioritaria son las personas con sordoceguera, cuyas necesidades están relacionadas fundamentalmente con las dificultades de comunicación, el acceso a la información y la consecución de la autonomía personal que se derivan de la combinación, y no de la suma, de las posibles limitaciones de ambas discapacidades sensoriales.



La **FOAPS** es una fundación creada por la ONCE cuyo fin es la **promoción de programas de atención de las necesidades específicas de las personas con sordoceguera.**

10

Volumen personas afiliadas con sordoceguera 2019

2.969 personas, un 7,4% superior al censo registrado en 2018. Ello supone el **4,1% del total de personas afiliadas en 2019.**

	2019	2018
% de personas afiliadas con sordoceguera que han accedido a los distintos servicios y prestaciones de la ONCE	64,3%	61,5%
Horas de mediación socioeducativa facilitadas por la FOAPS	89.594	87.369

Equipo competente para la prestación de servicios sociales

“El equipo de profesionales -maestros, psicólogos, trabajadores sociales, técnicos de rehabilitación, instructores de tiflotecnología y braille, gestores de servicios sociales, etc.- representan el capital intelectual a través del que la ONCE lleva a cabo la prestación de los servicios y son los que, en última instancia, hacen posible que las personas afiliadas puedan llevar a cabo una vida plena y autónoma.”

El perfil profesional de estas personas combina una formación técnica especializada con unas capacidades humanas y un conocimiento específico en el trato diario con las personas ciegas o con discapacidad visual grave.

Profesionales de servicios sociales 2019

1.591 profesionales de servicios sociales distribuidos en una **red estatal de atención.**

4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados

La ONCE está presente en la vida de las personas afiliadas desde la educación temprana hasta la etapa adulta a través de una oferta de servicios sociales especializados que contribuyen a su inclusión educativa, social y laboral.

El destino de los recursos generados por la comercialización de los productos de lotería a los fines sociales de la ONCE ascendió en 2019 a **228,5 millones de euros:**

¹⁰ Para obtener más información sobre la FOAPS: <https://www.foaps.es>

- 158,3 millones para programas relacionados con las personas afiliadas a la ONCE.
- 70,2 millones para programas de solidaridad con otros colectivos.

Modelo de Servicios Sociales especializados

Está basado en los principios de una atención de calidad centrada en la persona usuaria y en un marco teórico que enfatiza sus potencialidades. Se define en **4 procesos clave**:

- **Acogida** (información y orientación inicial).
- **Identificación de necesidades sociales específicas.**
- **Planificación individualizada de la atención.**
- **Prestación de servicios.**

Para maximizar el impacto de los servicios prestados, la ONCE dedica especial atención a los parámetros de calidad de sus actuaciones. En este sentido, ha desarrollado un sistema de 21 **indicadores** que sirven **para valorar el nivel de calidad proporcionado en la atención** a los usuarios y usuarias. A partir del análisis de estos indicadores, se establecen planes de mejora, habiéndose establecido en 2019 un total de **69 planes de mejora específicos, dirigidos hacia la excelencia en la prestación.**

Principales indicadores de servicios sociales prestados

	2019	2018
Nº total de servicios personalizados prestados destinados a atender las necesidades específicas derivadas de la discapacidad visual del colectivo de afiliados	37.907	34.761
Nº total de personas distintas que han accedido a cualquiera de los servicios prestados por la ONCE	33.314	32.311

Encuestas de satisfacción con los servicios recibidos

Sistemáticamente se realizan **encuestas de satisfacción a las personas afiliadas** que **recogen su opinión de los servicios sociales recibidos**, para así poder identificar puntos fuertes y áreas de mejora que permitan implementar las acciones correctoras pertinentes.

Índice Neto de Satisfacción 2019

85,86 puntos sobre 100 en el estudio realizado en 2019 para conocer la satisfacción de los usuarios y usuarias, lo que sitúa a los servicios de atención personal de la ONCE dentro del nivel de excelencia, al sobrepasar los 85 puntos que marcan el umbral.

Las **reclamaciones o quejas recibidas del colectivo de afiliados en materia de servicios sociales** son recogidas por la Comisión de Asuntos Jurídicos y Garantías del Consejo General, y enviadas al Director General Adjunto de Servicios Sociales para Afiliados, quien realiza el correspondiente Informe de valoración. En 2019 se atendieron **10 reclamaciones** sobre distintas áreas temáticas: deporte, servicio de rehabilitación, ayudas ópticas, educación, empleo, mediación en sordoceguera, perros guía y formación para la venta, siendo 13 las reclamaciones que fueron atendidas en 2018 sobre temas similares.

4.2.1. Avanzando hacia la educación inclusiva

La ONCE trabaja por la inclusión educativa del colectivo de afiliados en edad escolar, incorporándoles en los centros educativos ordinarios con menores de su edad y

aportándoles los recursos específicos, así como conocimientos requeridos al profesorado y tutores del centro educativo.

Principales indicadores relativos a servicios de atención educativa prestados

	Curso 2018/2019	Curso 2017/2018
Total alumnado escolarizado en centros ONCE	43	32
Total alumnado escolarizado en educación integrada	7.370	7.463
Total beneficiarios/as de la atención educativa	7.413	7.495

Tecnología en las aulas

La ONCE trabaja para garantizar la **accesibilidad de los recursos educativos digitales y las herramientas tecnológicas** que el alumnado con ceguera o deficiencia visual utiliza en el aula. Durante 2019 han tenido lugar las siguientes iniciativas:

- **Colaboración** con distintas **Administraciones Públicas y empresas del ámbito educativo y/o tecnológico** (HP, Asseco, etc.).
- **Participación del Grupo ACCEDO** (Grupo de Accesibilidad a Contenidos Educativos Digitales de la ONCE) **con Fundación ONCE y Microsoft** en un equipo de trabajo sobre tecnología en educación.
- **Colaboración del Grupo ACCEDO** en diferentes acciones como la **Feria del Libro de Madrid**, el **Comité Técnico del desarrollo de la norma UNE 71362 sobre calidad de materiales educativos digitales**, entre otras.
- **Actualización del Catálogo de Aplicaciones Accesibles 2019**¹¹.
- **Impulso** continuo de **políticas educativas que favorecen la inclusión educativa, la accesibilidad universal y la igualdad de oportunidades**, reivindicando el cumplimiento de las medidas necesarias.
- **Valoración** tecnológica del **alumnado de 3º y 4º de Primaria** sobre la utilización de las **Tecnologías de la Información y la Comunicación** y sus necesidades en los equipos específicos de atención educativa.
- **Celebración** en el CRE de Barcelona de la **primera edición del Campus de Tecnología** destinado a **estudiantes afiliados** de los cursos comprendidos entre **1º de ESO y Bachillerato** con la asignatura de **tecnología industrial**.

Escuela Universitaria de Fisioterapia (EUF)¹²



Adscrita a la Universidad Autónoma de Madrid y considerada una de las escuelas más prestigiosas en el ámbito nacional e internacional.

¹¹ Para obtener más información sobre los Catálogos de Aplicaciones Accesibles: <https://educacion.once.es/apps-accesibles>

¹² Para obtener más información sobre la EUF: <http://euf.once.es>

Principales indicadores relacionados con el alumnado de la EUF

	Curso 2018/2019	Curso 2017/2018
Estudiantes con ceguera y deficiencia visual matriculados en los cursos del Grado de Fisioterapia	64	66
Profesionales afiliados Diplomados en Fisioterapia matriculados en cursos de Postgrado	10	24
Profesionales afiliados Diplomados en Fisioterapia matriculados en otros estudios de la Escuela	21	7
% de inclusión laboral de los titulados/as fisioterapeutas ciegos y con deficiencias visuales graves	100%	100%

4.2.2. Entornos laborales inclusivos

Potenciar el talento y las capacidades de las personas con problemas visuales y generar oportunidades para las empresas de acceder a un mercado de trabajo más diverso son los grandes objetivos para alcanzar una plena inclusión laboral. Es por ello que la ONCE fomenta la innovación organizacional (asesoramiento a empresas para la gestión de la diversidad) y tecnológica (accesibilidad y adaptación de puestos).

La ONCE ofrece al colectivo de afiliados los **servicios y recursos de apoyo al empleo**, orientados a **favorecer la inclusión laboral y el desarrollo profesional**, entre los que destacan: orientación profesional, formación, bolsa de empleo, ayudas y subvenciones, asesoramiento a empresas, normativa o accesibilidad al puesto de trabajo, entre otros.

Personas afiliadas en búsqueda de empleo en 2019

1.013 personas afiliadas, de las cuales **275** eran ocupadas que **demandaban una mejora de empleo (27%)**.

Personas afiliadas ocupadas al margen de la venta de productos de la ONCE, por tipo de empresa



	2019	2018
ONCE (no vendedores), Fundación ONCE e ILUNION	1.045	1.066
Autoempleo	300	308
Empresas privadas	841	816
Administraciones Públicas	695	692
ONG's	80	81
Centros ocupacionales	687	689
Centros Especiales de Empleo	78	78
Total	3.726	3.730

4.2.3. Autonomía personal del colectivo de afiliados

El desarrollo de habilidades para desenvolverse de manera autónoma puede verse limitado en las personas afiliadas, lo que condiciona su integración social, por lo que la ONCE trabaja en programas de servicios específicos en este sentido.

Principales indicadores relativos a servicios de autonomía personal prestados

	2019	2018
Personas atendidas en el servicio de apoyo psicosocial	3.498	3.058
Usuarios/as que accedieron al servicio de rehabilitación	8.507	8.280
Nº de intervenciones del servicio de rehabilitación (oftalmología, rehabilitación y óptica)	14.969	14.940
Usuarios/as que han recibido capacitación en el aprendizaje del braille y/o el manejo de las tecnologías de la información adaptadas para personas con discapacidad visual	6.637	5.722
Nº de intervenciones en braille	762	568
Nº de intervenciones en tiflotecnología	5.843	5.249
Nº de perros entregados a personas con ceguera o deficiencia visual	131	130

Apoyo psicosocial

Facilita la **adaptación** positiva de la persona afiliada, y su entorno cercano, **al impacto de la pérdida visual**, ayudando a buscar soluciones y estrategias para afrontar y aceptar de manera adaptativa tales situaciones y cambios.

Rehabilitación integral

Proporciona a la persona afiliada las **técnicas, estrategias y recursos que permitan realizar las actividades cotidianas**, participando de forma activa en cualquier entorno (educativo, laboral, cultural, etc.) para conseguir una integración social normalizada.

Especialización en técnicas de rehabilitación en 2019

Se ha desarrollado un curso especializado para **capacitar a 20 nuevos técnicos de rehabilitación** con actividades destinadas a difundir el conocimiento de la discapacidad visual y la sensibilización social, entre otros aspectos.

Acceso a la sociedad de la información¹³

Proporciona a las personas afiliadas el **aprendizaje del braille** y el acceso, formación y manejo de las tecnologías de la información adaptadas para personas con ceguera y deficiencia visual, conocidas como **tiflotecnología**.

Centro de Tiflotecnología e Innovación (CTI)

Es el **centro de la ONCE referente** en España en **accesibilidad y productos de apoyo** para personas ciegas o con deficiencia visual grave.

Con motivo de la **celebración del XV Día de Internet**, la ONCE se unió al desarrollo de este evento con la programación de 169 actividades, como charlas en streaming y talleres, entre otras, en las que participaron 2.898 personas afiliadas.

Actividades de divulgación de la tiflotecnología en 2019

El CTI participó directamente en **48 actividades**, 2 de ellas en el ámbito internacional, destinadas a personas afiliadas, estudiantes, empresas, organismos públicos y privados.

¹³ Para obtener más información sobre el CTI: <http://cti.once.es>

Como avance significativo durante 2019, con relación a la comunicación y el acceso a la información de las personas con ceguera o con deficiencias visuales graves, cabe destacar que, según lo establecido en el Real Decreto 1612/2007 por el que se regula un procedimiento de voto accesible, **se homologó el contenido de los kits de votación accesible para los usuarios de braille**, con motivo de las Elecciones Autonómicas, Elecciones al Parlamento Europeo y Elecciones Generales.

Se ha colaborado con la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias) en la elaboración de un **documento de buenas prácticas para el uso de espacios peatonales**, con el fin de definir cómo se deben distribuir los mismos para conseguir que sean inclusivos.

Servicio Bibliográfico ONCE (SBO)

Se encarga de **adaptar a soportes accesibles: braille, sonido o relieve, los textos** que las personas afiliadas necesiten.

14

Fundación ONCE del Perro Guía (FOPG)



La **FOPG** es una fundación creada por la ONCE con el fin de **criar y adiestrar perros guía para personas con ceguera o deficiencia visual grave**.

15

4.2.4. Promoción del ocio, el deporte y la cultura para todos

El desarrollo de ocupaciones de ocio y tiempo libre aporta beneficios indudables a las personas afiliadas en la consecución de un mayor grado de autonomía personal, la adquisición de habilidades sociales y la participación de actividades en grupo.

Principales indicadores relativos a servicios de ocio, deporte y cultura prestados

	2019	2018
Total actividades de animación sociocultural y deportivas	5.597	5.307
Total participantes en actividades de animación sociocultural y deportivas	143.309	149.965

Ocio y tiempo libre

Durante 2019 se destacan las siguientes **actividades** dirigidas a **jóvenes y mayores**:

- Organización de **actividades de “Envejecimiento activo y saludable”** con el fin de favorecer la incorporación normalizada de los mayores a una situación de inactividad laboral.
- Seguimiento del funcionamiento de los **53 Clubes de Mayores**, espacios de encuentro de los centros de la ONCE, donde se realizan actividades dirigidas al colectivo de afiliados mayores.

¹⁴ Para obtener más información sobre el SBO: <https://www.once.es/servicios-sociales/tecnologiayrecursosadaptados/servicio-bibliografico/la-adaptacion-bibliografica-sbo>

¹⁵ Para obtener más información sobre la FOPG: <http://perrosguia.once.es>

- Continuación de la **actividad de “Navidad en familia”** con una oferta de **222 plazas**.
- Celebración de **23 campamentos de cocina** en los que **participaron 477 niños y jóvenes**.
- Se ha continuado desarrollando el **proyecto de “Buenas prácticas en actividades de animación sociocultural y deporte de base”**, realizándose actividades para extender y difundir este tipo de acciones a las personas afiliadas jóvenes y mayores de todos los ámbitos territoriales.
- Programa de **vacaciones sociales para el colectivo de mayores y pensionistas de la ONCE** con actividades de carácter social, cultural y turístico-recreativas. En 2019 se han cubierto **2.526 plazas**.
- **Proyecto “Cultura Global ONCE”** cuyo objetivo es poder **compartir las diferentes actividades culturales organizadas en los centros de la ONCE**, utilizando la tecnología (retransmisión streaming y participación mediante correo electrónico y whatsapp). En este primer año **se han desarrollado 5 actividades culturales**.

Deporte

La ONCE lleva a cabo **proyectos** que abarcan y promocionan la **práctica del deporte de manera inclusiva** desde edades tempranas.



La **FEDC** gestiona lo referente a las **disciplinas deportivas de competición** llevadas a cabo por **personas con ceguera o discapacidad visual grave**. En la actualidad tienen cabida los siguientes deportes: ajedrez, atletismo, esquí, fútbol sala, goalball (deporte específico para deportistas con ceguera y discapacidad visual), judo, montaña, natación y tiro.

Durante 2019 se destacan **actividades deportivas** como el XXVIII Campeonato de España Individual FEDC de Ajedrez, 2 Copas FEDC, las III Jornadas Sub-14 de esquí alpino, campeonatos de España de fútbol 5 y de fútbol sala, entre otras¹⁶.

Asimismo, a lo largo de la temporada se han organizado y/o participado en **117 actividades deportivas de competición**, en las que **participaron 3.407 deportistas con ceguera o con deficiencia visual grave, con la colaboración de 2.049 personas de apoyo** (guías, entrenadores y personal de organización).

Además de estas actividades deportivas de competición y alta competición, la ONCE continua con el **compromiso por la promoción deportiva**.

IV Encuentro de Escuelas Deportivas ONCE

Actividad, celebrada en Madrid, centrada en 4 disciplinas: ajedrez, fútbol sala, judo y goalball, además de disfrutar con otras actividades relacionadas con habilidades deportivas.

¹⁶ Para obtener más información sobre la FEDC: <https://www.fedc.es>

La ONCE **promueve iniciativas para acercar la oferta cultural existente y promocionar las inquietudes creativas** de las personas afiliadas.

XVII Bienal de Teatro en Extremadura

Actuaron **10 compañías de teatro, compuestas en su mayoría por personas ciegas o con discapacidad visual**, realizando 16 actuaciones.



La ONCE dispone de un **fondo destinado a financiar proyectos culturales y artísticos** de diversa índole (grabación de obras musicales, edición de partituras o libros, etc.) **propuestos por personas afiliadas**. En 2019 se concedieron **7 ayudas** para este concepto.

Premios Tiflos de Literatura 2019

Premios **convocados** por la ONCE **para fomentar el interés por la escritura entre los afiliados y afiliadas**. Se ha fallado la 32 edición del Premio de Poesía, la 29 del Premio de Cuento y la 21 del Premio de Novela. Junto de las dotaciones en metálico, se incluye la edición de los primeros premios de cada modalidad.



En 2019 se han realizado actividades sobre **cultura accesible e inclusiva** para facilitar el acceso de manera autónoma, a la información impresa, representada y electrónica:

- Se ha continuado **fomentando y promocionando el sistema braille: reuniones con diferentes organismos** nacionales e internacionales, **impulso** de la actividad de los **Clubes Braille**, entre otras actuaciones.
- **Difusión del sistema de creación de libros adaptados DAISY/EPUB** como un estándar internacional de libros electrónicos válidos y fomento de la producción de libros comerciales accesibles en ese formato.
- Colaboración en un **proyecto de signografía braille para música**, a fin de conseguir una herramienta que mejore los procedimientos de adaptación.
- Desarrollo de la **aplicación para teléfonos inteligentes "AudescMobile"**, que permite disfrutar de la **audiodescripción de películas, series, etc.** En 2019, se contaba con **902 títulos disponibles**.
- Se ha mantenido la **colaboración** con entidades productoras para aumentar la accesibilidad a **contenidos audiovisuales** facilitando la **disponibilidad de títulos audiodescritos**.
- Se ha **participado** en el **Coloquio Internacional de Museos Accesibles**, celebrado en México, para compartir **cómo abordar la accesibilidad al patrimonio**.

Beneficiarios/as de contenidos digitales sobre cultura en 2019

9.535 personas afiliadas distintas han **accedido a la Biblioteca Digital** de la ONCE y **9.924 se han descargado o visualizado** en streaming **películas audiodescritas** de la videoteca Audesc.

La ONCE ha continuado activamente vinculada a la **Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA)** así como a la **Sección de Bibliotecas para Personas con Discapacidad de acceso al Texto Impreso (LPD)**. En esta última, la ONCE participó con una ponencia sobre los requisitos de accesibilidad exigidos por la nueva directiva europea.

La ONCE también **promueve la accesibilidad a museos y espacios culturales** en general. En la actualidad se está colaborando con el Museo del Prado y el de Ciencias Naturales para hacer accesibles sus salas y exposiciones.

*Museo tiflológico*¹⁷

Espacio cultural dedicado a la **exposición de obras artísticas y de materiales tiflológicos** que pueden ser **perceptibles a través del tacto**.

Visitas recibidas y exposiciones del Museo en 2019

17.598 personas distintas lo han visitado y se realizaron **5 exposiciones temporales y 2 exposiciones itinerantes** de los fondos del museo.

4.2.5. Mayor bienestar social para quienes lo necesitan

Los servicios de apoyo al bienestar social favorecen la participación activa en la sociedad de las personas afiliadas y mejoran su calidad de vida y el acceso a recursos.

La ONCE ha establecido **acuerdos de colaboración** a nivel nacional con distintas entidades que gestionan **centros residenciales y servicios para mayores**, así como con **empresas prestadoras de servicios** en el **campo audiológico**, al **objeto de obtener una mejora sustancial** en la **calidad y precio de los servicios ofertados** a sus afiliados y afiliadas.

Programa “A tu lado siempre” para prevenir y atenuar la soledad en la ONCE

Se ha diseñado y puesto en funcionamiento con el fin de **coordinar la intervención específica de los servicios y profesionales de la ONCE en los grupos de población más propensos a sufrir esta situación de soledad**, dotando de objetivos, líneas de desarrollo, acciones y herramientas unificadas para la realización de esta importante función.

Prestaciones económicas y materiales

La ONCE cuenta con un **sistema de prestaciones, económicas y materiales**, destinadas a contribuir al bienestar social y al acceso a la educación y el empleo de afiliados y afiliadas.

Las prestaciones económicas se refieren a:

- **Ayudas económicas al estudio** (libros, transporte, comedor, material, etc.).
- **Prestaciones de empleo** (formación, préstamos para el autoempleo, etc.).

¹⁷ Para obtener más información sobre el Museo

Tiflológico: <http://museo.once.es>

- **Otras ayudas** que inciden de manera positiva en su **bienestar personal** (primera necesidad, ayudas a domicilio o teleasistencias, etc.).

Indicadores de prestaciones económicas concedidas

	2019		2018	
	Número	Importe (millones de euros)	Número	Importe (millones de euros)
Total de ayudas concedidas	4.643	4,6	4.665	4,5

Por otro lado, la ONCE concede, **en régimen de préstamo, dispositivos especializados** (línea braille, sintetizador de voz, etc.) para la realización de **estudios** o para el desempeño de una **actividad laboral o formativa**.

Indicadores de adaptaciones para el estudio y para el puesto de trabajo o formación

	2019	2018
Valor económico de los equipos (millones de euros)	6,2	7,5
Equipos tiflotécnicos	6.205	7.997
Personas beneficiarias distintas	3.202	3.795

Voluntariado de la ONCE: la fuerza de la solidaridad

El **Programa de Voluntariado** de la ONCE juega un papel esencial a la hora de **reforzar la autonomía personal e inclusión social de las personas afiliadas**.

Indicadores de actuaciones de voluntariado

	2019	2018
Personas beneficiarias distintas atendidas	4.537	3.085
Servicios realizados	74.369	51.171
Horas de voluntariado	268.920	138.337
Personas voluntarias activas	2.853	2.584

Durante 2019 el **servicio de voluntariado** ha experimentado una evolución muy positiva, habiéndose impulsado las siguientes **acciones**:

- **Expansión territorial en Agencias.**
- **Fortalecimiento de las estructuras territoriales coordinadoras** de este servicio a través de la dotación de herramientas de comunicación y telefonía, fomento de la formación online a los nuevos voluntarios/as, etc.
- **Valoración de 34 proyectos** concretos.
- **Acuerdos de colaboración** en esta materia (actualmente con 19 entidades).
- Participación, tanto en el **Congreso Estatal de Voluntariado**, como en diferentes **proyectos de la Plataforma de Voluntariado de España**, así como en **23 Plataformas Territoriales de Voluntariado**.

4.2.6. Investigación e innovación social

La ONCE mantiene líneas de trabajo en el campo de la investigación, el desarrollo y la innovación tiflotécnica y la investigación en visión, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de los servicios que presta al colectivo de afiliados.

Proyectos de investigación en 2019

95 proyectos de tiflotecnología y ayudas técnicas.

Se ha concedido la **financiación parcial** de **5 proyectos de investigación** sobre las diferentes **patologías que afectan a la visión**, desarrollados por diferentes entidades (universidades, institutos de investigación, fundaciones, etc.).

La **colaboración con universidades, empresas y entidades públicas y privadas** es una de las vías de **apoyo a la investigación** que se trabajan en la ONCE a través de la financiación de proyectos. En este sentido, con la Universidad Autónoma de Madrid se está desarrollando un proyecto de investigación social sobre el impacto de diferentes aprendizajes en torno a la representación espacial para la orientación y movilidad de las personas con discapacidad visual.

Por otro lado, se destaca que este año 2019 **se ha convocado la IV edición** de los **premios de innovación y buenas prácticas en servicios sociales**.

A través del **servicio de asesoramiento genético**, la ONCE facilita a los afiliados y afiliadas información sobre las características clínicas y genéticas, así como orientación acerca del pronóstico familiar de una enfermedad hereditaria, es decir, del riesgo de repetición de la misma en la posible descendencia.

Asesoramiento genético en 2019

Se atendieron 28 solicitudes y se emitieron 50 informes de solicitudes de 2019 y años anteriores.

5. Nuestro equipo de personas

Un factor clave para el desarrollo de la actividad de la ONCE es el talento del equipo de personas que la realiza. Por ello, se potencian modelos de gestión que permitan contar con una plantilla de empleados diversa, comprometida y con capacidad para afrontar los retos, ofreciendo condiciones de trabajo satisfactorias, una carrera profesional atractiva y estimulante, incluyendo aspectos como la no discriminación, la formación continua, seguridad en el trabajo y la igualdad de oportunidades y, en definitiva, dando respuesta a sus expectativas profesionales y personales.

- 5.1. Cultura institucional de la ONCE, sentido de pertenencia
- 5.2. Creación de empleo
- 5.3. Diálogo social y beneficios sociales
- 5.4. Igualdad de oportunidades y de género
- 5.5. Salud y seguridad
- 5.6. Equipo competitivo

5.1. Cultura institucional de la ONCE, sentido de pertenencia

El alineamiento de la plantilla con los valores y la cultura institucional del Grupo Social ONCE constituye el éxito de la Organización. La unidad interna y la cohesión de las personas afiliadas y trabajadoras muestra un sentimiento de pertenencia con la ONCE, que va más allá de la cultura corporativa.

La ONCE trabaja diariamente en el refuerzo de sus principios y valores, basados en la solidaridad, el interés general y la ausencia de ánimo de lucro, para consolidar el presente y garantizar el desarrollo de sus principios fundacionales en el futuro.

Con el fin de difundir y popularizar el sistema de valores, creencias y comportamientos de la Institución, en 2015 se aprobó el **Manual de Cultura Institucional del Grupo Social ONCE**¹⁸.



*Acciones formativas
en cultura institucional
2019*

4.918 asistencias a cursos de formación sobre esta materia.

Los equipos de dirección y gestión de servicios sociales han puesto en marcha un **Plan de Acción de Cultura Institucional** para garantizar que todo el **colectivo de trabajadores (especialmente los vinculados al área de servicios sociales) comparten sus señas de identidad**. En el ejercicio 2019 se ha manifestado un gran esfuerzo llevado a cabo por todos los centros en la **promoción de la cultura institucional**, evidenciándose entre todos los profesionales un **alto nivel de implicación y sentido de pertenencia**.

5.2. Creación de empleo

A 31 de diciembre de 2019, la **plantilla de trabajadores de la ONCE** estaba compuesta por un total de **22.616 personas**¹⁹, de las que el 88% tiene alguna discapacidad.

¹⁸ Para consultar el Manual de Cultura Institucional, acceder a:
<https://www.once.es/conocenos/organigrama-cooperacion>

¹⁹ En este dato global de plantilla no se ha considerado el número de trabajadores que no son empleados puesto que no alcanzan un volumen significativo para la Organización.

Datos de plantilla de empleados

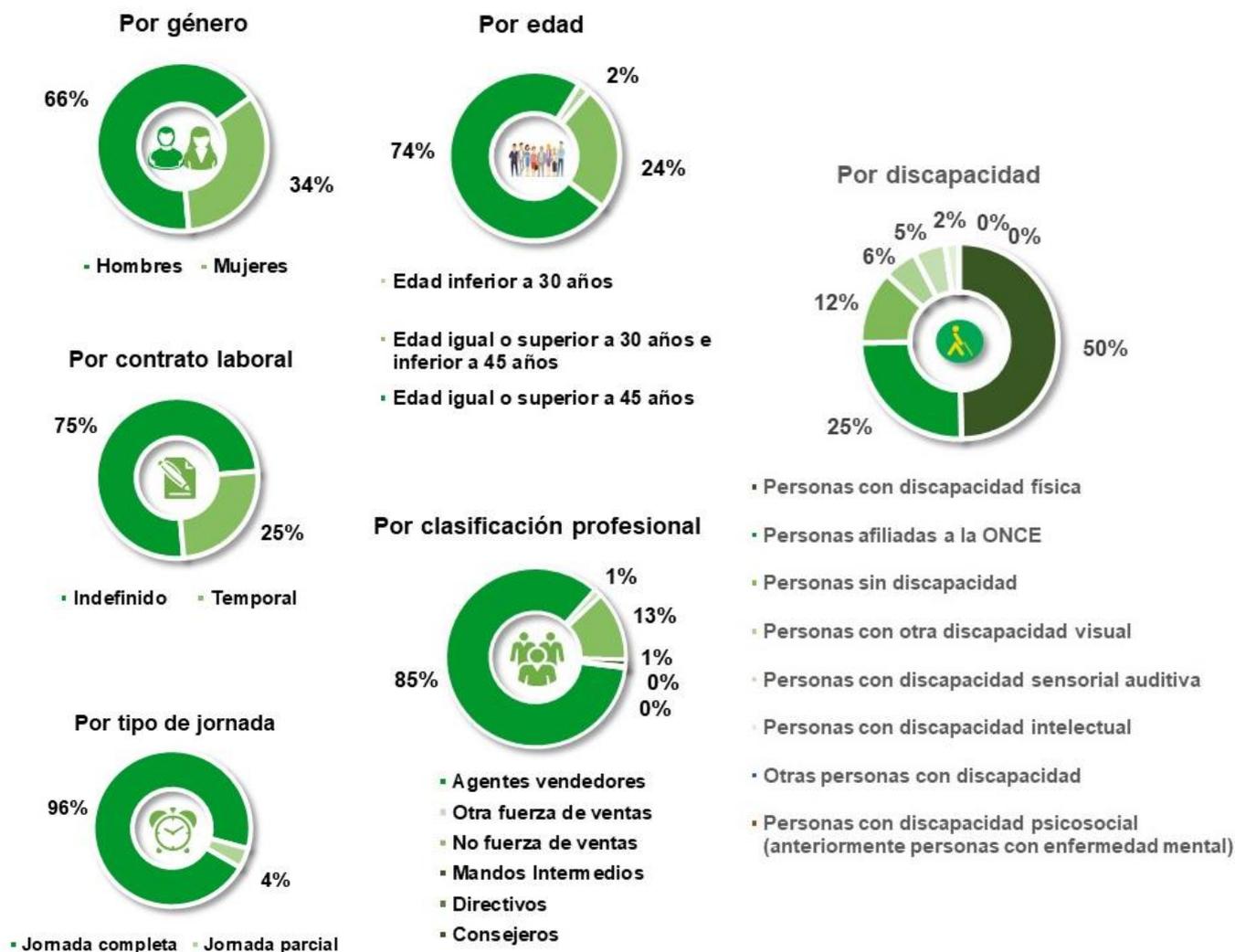
	2019			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Total plantilla de empleados	22.616			22.412		
Desglose por sexo	22.616	15.035	7.581	22.412	14.939	7.473
Desglose por edad						
Edad inferior a 30 años	531	318	213	610	373	237
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	5.436	3.686	1.750	5.384	3.700	1.684
Edad igual o superior a 45 años	16.649	11.031	5.618	16.418	10.866	5.552
Desglose por clasificación profesional						
Agentes vendedores	19.107	13.570	5.537	18.933	13.456	5.477
Otra fuerza de ventas (*)	326	256	70	321	251	70
No fuerza de ventas (**)	2.831	997	1.834	2.806	1.003	1.803
Mandos Intermedios	262	152	110	265	168	97
Directivos/as	51	41	10	47	38	9
Consejeros/as (***)	39	19	20	40	23	17
Desglose por contrato laboral						
Indefinido	16.967	11.299	5.668	17.266	11.478	5.788
Temporal	5.649	3.736	1.913	5.146	3.461	1.685
Desglose por tipo de jornada						
Jornada completa	21.676	14.512	7.164	21.464	14.422	7.042
Jornada parcial	940	523	417	948	517	431
Desglose por discapacidad (****)						
Personas afiliadas a la ONCE	5.664	3.425	2.239	6.084	3.679	2.405
Personas con otra discapacidad visual	1.258	399	859	13.583	10.162	3.421
Personas con discapacidad física	11.223	8.461	2.762			
Personas con discapacidad sensorial auditiva	1.186	852	334			
Personas con discapacidad intelectual	518	347	171			
Personas con discapacidad psicosocial (anteriormente personas con enfermedad mental)	0	0	0			
Otras personas con discapacidad (****)	4	2	2			
Personas sin discapacidad	2.763	1.089	1.674	2.745	1.098	1.647

(*) Gestores comerciales, promotores comerciales y jefes de venta.

(**) Resto de plantilla de trabajadores no vendedores no incluidos en los demás apartados.

(***) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 28 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 16 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

(****) En 2018 el desglose disponible era: "Afiliados", "Otra discapacidad" y "Sin discapacidad". En la actualidad no se dispone de datos suficientes para poder recalcular las cifras con arreglo a los conceptos contemplados en 2019.



Promedio anual de contratos

	Promedio anual 2019				Promedio anual 2018			
	Por contrato laboral		Por tipo de jornada		Por contrato laboral		Por tipo de jornada	
	Indef.	Temp.	A tiempo completo	A tiempo parcial	Indef.	Temp.	A tiempo completo	A tiempo parcial
Promedio anual	17.109	5.323	21.500	932	17.364	5.285	21.646	1.003
Desglose por sexo								
Hombres	11.390	3.560	14.437	513	11.511	3.609	14.566	554
Mujeres	5.719	1.763	7.063	419	5.853	1.676	7.080	449
Desglose por edad								
Edad inferior a 30 años	125	366	464	27	193	433	587	39
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	3.604	1.848	5.235	216	3.741	1.799	5.289	251
Edad igual o superior a 45 años	13.380	3.109	15.801	689	13.430	3.053	15.770	713

	Promedio anual 2019				Promedio anual 2018			
	Por contrato laboral		Por tipo de jornada		Por contrato laboral		Por tipo de jornada	
	Indef.	Temp.	A tiempo completo	A tiempo parcial	Indef.	Temp.	A tiempo completo	A tiempo parcial
Desglose por clasificación profesional								
Agentes vendedores	14.110	4.857	18.281	686	14.279	4.900	18.399	780
Otra fuerza de ventas (*)	308	13	310	11	306	12	310	8
No fuerza de ventas (**)	2.389	403	2.565	227	2.458	340	2.590	208
Mandos Intermedios	212	50	255	7	235	32	261	6
Directivos/as	51	0	51	0	47	0	47	0
Consejeros/as (***)	39	0	38	1	39	1	39	1

(*) Gestores comerciales, promotores comerciales y jefes de venta.

(**) Resto de plantilla de trabajadores no vendedores no incluidos en los demás apartados.

(***) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 28 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 16 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

Nuevos contratos formalizados

Durante el año 2019 se han suscrito **6.362 contratos laborales nuevos**, de los que **1.049** fueron de carácter indefinido.

	2019	2018
Total nuevos contratos formalizados	6.362	6.142
Desglose por sexo		
Hombres	4.072	4.019
Mujeres	2.290	2.123
Desglose por edad		
Edad inferior a 30 años	668	606
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	2.190	2151
Edad igual o superior a 45 años	3.504	3385
Desglose por discapacidad		
Personas afiliadas a la ONCE	898	915
Personas con otra discapacidad	4.827	4.686
Personas sin discapacidad	637	541

Tasa de rotación media de la plantilla de empleados²⁰

	2019	2018
Tasa de rotación media	10,89	11,61
Desglose por sexo		
Hombres	7,11	7,48
Mujeres	3,78	4,13

²⁰ Para el cálculo de la tasa de rotación de la plantilla de empleados se han considerado: jubilaciones ordinarias, jubilaciones anticipadas, jubilación de personas con discapacidad, fallecidos, gran invalidez, IPT (Incapacidad Permanente Total), IPA (Incapacidad Permanente Absoluta), despidos individuales, dimisión tácita, baja por no superar el periodo de prueba, término de contrato, bajas voluntarias y extinción por causas objetivas. No se ha tenido en cuenta las finalizaciones de contratos interinos con motivo del término del contrato, ni los cambios de tipo de contrato, ni las personas que causan baja y una sucesiva alta, ni tampoco las excedencias.

	2019	2018
Desglose por edad		
Edad inferior a 30 años	0,75	0,78
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 ⁽¹⁾	2,44	2,48
Edad igual o superior a 45 años ⁽²⁾	7,70	8,35
Desglose por discapacidad		
Personas afiliadas a la ONCE	3,37	3,19
Personas con otra discapacidad	6,44	7,28
Personas sin discapacidad	1,08	1,14

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional²¹

	2019	2018
Número de despidos	42	35
Desglose por sexo		
Hombres	30	29
Mujeres	12	6
Desglose por edad		
Edad inferior a 30 años	2	1
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	15	8
Edad igual o superior a 45 años	25	26
Desglose por clasificación profesional		
Agentes vendedores	41	35
Otra fuerza de ventas (*)	0	0
No fuerza de ventas (**)	1	0
Mandos Intermedios	0	0
Directivos/as	0	0
Consejeros/as (***)	0	0

(*) Gestores comerciales, promotores comerciales y jefes de venta.

(**) Resto de plantilla de trabajadores no vendedores no incluidos en los demás apartados.

(***) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 28 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 16 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

²¹ Se reflejan los despidos disciplinarios resueltos por el Consejo General de la ONCE durante 2019.

5.3. Diálogo social y beneficios sociales

El 100% de la plantilla está cubierta por el Convenio Colectivo de la ONCE y su personal vigente en cada momento (actualmente el XVI Convenio Colectivo, firmado en 2017 con vigencia de 4 años), que regula los derechos y obligaciones de los trabajadores de la ONCE, tanto de agentes vendedores como de no vendedores.

A lo largo del año 2019 se han celebrado varias **reuniones de la Comisión Negociadora del XVI Convenio Colectivo** en las cuales se pactaron las comisiones a percibir por los agentes vendedores por la venta de determinados productos de lotería y las subidas salariales y condiciones retributivas del personal. Asimismo, se celebraron dos **reuniones de la Comisión Paritaria del Convenio**, en las que se trataron diversos asuntos sobre condiciones laborales y la normativa de desarrollo del convenio.

En este sentido, destacar que **no existe ningún beneficio para la plantilla de empleados a jornada completa que no se conceda a la plantilla a tiempo parcial o temporal.**

En cuanto a los **plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales significativos**, tanto los traslados, como la modificación sustancial de condiciones de trabajo de carácter colectivo y la suspensión del contrato de los trabajadores por causas económicas, técnicas organizativas o de producción, deben ir precedidos de un periodo de consultas con los representantes legales de los trabajadores de una duración no superior a 15 días. El despido colectivo deberá ir precedido de un periodo de consultas con los representantes legales de los trabajadores de una duración no superior a treinta días naturales.

Por otra parte, en la ONCE existe un **horario de cómputo semanal** de 40 horas en caso de agentes vendedores y de 36 horas para el resto de los profesionales, **no superando**, por tanto, las **8 horas diarias** en ningún caso.

Además, la ONCE facilita a todos los trabajadores, sus cónyuges y/o parejas de hecho e hijos menores de 18 años el poder adherirse a una **póliza de asistencia sanitaria suscrita por la ONCE** con Sanitas y Asisa **sin carencias ni preexistencias de ningún tipo, asumiendo la Organización un porcentaje del coste de la misma.**

Medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar

Política de conciliación

Pone a disposición de la plantilla de trabajadores una serie de **permisos y beneficios para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar**. La guía de conciliación recoge, por ejemplo, el acceso a licencias sin sueldo, permisos retribuidos, permiso adicional por maternidad o paternidad, reducciones de jornada, flexibilidad horaria, excedencias y otras licencias, que se sitúan por encima de los mínimos establecidos en el Estatuto de los Trabajadores, entre otras medidas.

Como una de las áreas de intervención del Plan de Igualdad (anexo al vigente XVI Convenio Colectivo), para favorecer la conciliación de la vida personal, laboral y familiar, se valora la denominada **“desconexión digital”, aplicada a herramientas de índole**

tecnológica e informática, como una medida que promueve la efectiva conciliación, no siendo su utilización motivo ni argumento para la extensión de la jornada laboral, ni para la interrupción de los tiempos de descanso o licencias de los trabajadores y trabajadoras.

Datos relativos al permiso parental

	2019	2018
Número de empleados/as que han tenido derecho a permiso parental		
Total	La totalidad de la plantilla tiene derecho a	
Hombres		
Mujeres		
Número de empleados/as que se han acogido al permiso parental		
Total	217	204
Hombres	166	144
Mujeres	51	60
Número total de empleados/as que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental		
Total	207	198
Hombres	152	144
Mujeres	55	54
Número total de empleados/as que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo		
Total	186	177
Hombres	143	137
Mujeres	43	40
Tasa de regreso al trabajo de empleados/as que se acogieron al permiso parental ⁽¹⁾		
Total	95% (*)	97,05% (*)
Hombres	91% (*)	100%
Mujeres	100%	90%
Tasa de retención de empleados/as que se acogieron al permiso parental ⁽²⁾		
Total	89,8%	89,39% (*)
Hombres	94%	95,13%
Mujeres	78,2%	74,07%

(1) Tasa de regreso al trabajo = Cifra total de empleados/as que han regresado al trabajo después del permiso parental / Cifra total de empleados/as que deben regresar al trabajo después del permiso parental x 100.

(2) Tasa de retención = Cifra total de empleados/as retenidos 12 meses después de regresar al trabajo tras un periodo de permiso parental / Cifra total de empleados/as que regresan del permiso parental en los periodos objeto de informes anteriores x 100.

(*) Muchos trabajadores/as que estaban disfrutando de estos permisos no regresarán al puesto hasta el año siguiente.

5.4. Igualdad de oportunidades y de género

Un valor esencial de la cultura de la Institución, cuyo cumplimiento debe garantizar, es la igualdad real y efectiva de oportunidades, la acción positiva, la no discriminación y la accesibilidad universal.

Política de igualdad

Materializa el **compromiso** con la **igualdad en el trato y el acceso a oportunidades** entre mujeres y hombres en todos los niveles y ámbitos de actividad, garantizando la **protección de los derechos humanos y la presencia de los valores de equidad y justicia** en la actividad diaria de la ONCE.

La ONCE tiene concebido el puesto de agente vendedor en exclusiva para personas con discapacidad. Además, existen políticas específicas para la empleabilidad de personas con ceguera o deficiencias visuales y, en concreto, medidas de discriminación positiva a favor del colectivo de ciegos totales.

Respecto a Igualdad entre hombres y mujeres, en la ONCE existe un **Plan de Igualdad** anexo al **Convenio Colectivo**, que se traduce en sucesivos Planes de Acción con medidas orientadas a garantizar la igualdad de trato y oportunidades.

En este sentido, el **Plan de Acción 2019** ha tenido un **alto grado de cumplimiento**, destacando entre otras, las siguientes actuaciones:

- Presentación de la candidatura de la ONCE al DIE (Distintivo de Igualdad en la Empresa).
- Publicación de la convocatoria para la cobertura interna de 22 perfiles de Agentes de Igualdad, que trabajarán esta materia a nivel territorial compatibilizándolo con sus puestos de trabajo, tras ser seleccionados y formados en 2020.
- Diferentes acciones formativas de carácter transversal para toda la plantilla y con contenidos generales sobre igualdad, como, por ejemplo, la 3ª edición de un curso sobre “Gestión del tiempo y conciliación de la vida laboral/familiar/personal”, así como una nueva edición del curso voluntario “Liderazgo y habilidades de gestión para trabajadoras de la ONCE”.
- Publicación de un Protocolo con “Recomendaciones para la celebración de reuniones eficaces y en horarios razonables para favorecer la conciliación”.
- Emisión de cupones conmemorativos y varias actuaciones de difusión interna en fechas relacionadas con la igualdad: Día de la Igualdad Salarial, Día de la Mujer, Día Mundial contra la trata de seres humanos, aniversario de la incorporación de la mujer a la policía nacional y Día de la Eliminación de la Violencia contra la mujer.



Comisión de Seguimiento y Evaluación del Plan de Igualdad

Constitución	2010	Definición	Órgano paritario y colegiado, contemplado en Convenio Colectivo , destinado a la consulta periódica de las actuaciones en materia de igualdad de oportunidades.
Misión	Vigilar la ejecución del Plan de Igualdad, la aplicación y cumplimiento de sus contenidos y objetivos , así como conocer el desarrollo y los resultados obtenidos en las diferentes áreas de actuación del citado Plan. Entre sus cometidos está efectuar el seguimiento de las denuncias que tengan lugar en materia de igualdad en cualquiera de las áreas de intervención, y en particular sobre temas de acoso sexual y acoso por razón de sexo.		

Comisión Técnica de Igualdad de Género en Dirección General

Constitución 2014

Definición Comisión de carácter interno y más operativo.

Misión Asumir la ejecución de las cuestiones relativas a la igualdad de género, el diagnóstico, la fijación de objetivos y la propuesta e implantación de acciones de respuesta a través del Plan de Igualdad.

Unidad de RSC, Igualdad y Cultura Institucional

Constitución 2018

Definición Unidad interna de actuación.

Misión Coordinar la implantación de políticas, planes y medidas de igualdad de género en ONCE.

Compromiso de lucha contra el acoso

Procedimientos sobre acoso moral en el trabajo y sobre acoso sexual o por razón de sexo en el trabajo

Regulan las actuaciones a seguir en estos supuestos y los **cauces de denuncia** que pueden utilizar los trabajadores y trabajadoras u otras personas que conozcan algún caso de estas características.

En 2019 se abrieron dos protocolos por acoso sexual y en ambos casos se concluyó que **no resultaba acreditada dicha situación**, resolviéndose con medidas de separación entre denunciante y denunciado y realizándose el correspondiente seguimiento. Durante 2018 también fueron dos denuncias de acoso por razón de sexo las recibidas, no llegando una a tramitarse, tras su análisis inicial, y acreditándose en la otra la no existencia de acoso.

En lo referente a **acoso laboral**, en 2019 hubo **5 reclamaciones**. En una de ellas se puso en marcha un **acto de mediación**, considerándose, a la vista de la información recabada y de la valoración de los hechos, que **no existía acoso laboral**. En **dos casos, actuó la Comisión de Investigación de Denuncias por Acoso Laboral (CIDAL)** determinando, en ambos, la **existencia de acoso y proponiendo medidas disciplinarias**. En otro caso **no procedió la activación del procedimiento** por no reunir los requisitos correspondientes. Y, por último, hubo **otro caso** en el que el **denunciante desistió**. A lo largo de 2018, se registraron también 5 casos de reclamación de posible acoso laboral, considerándose en 4 de ellos, tras la mediación realizada, la no existencia, si bien en otro la CIDAL propuso la incoación de un expediente disciplinario por falta muy grave.

Protocolo de apoyo y asesoramiento al colectivo de afiliados ante discriminación por discapacidad visual

Fija las **actuaciones** para la prestación del oportuno **apoyo y orientación** a afiliados y afiliadas que sufran discriminación externamente por razón de su discapacidad visual, para que puedan ejercitar sus derechos conforme al marco normativo vigente en cada momento.

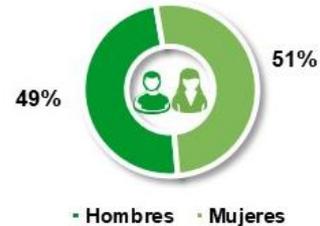
En 2019 **no se tiene conocimiento de casos de discriminación en esta materia** y tampoco se detectó ningún caso en 2018.

Presencia de mujeres en cargos de responsabilidad y en el resto de puestos

Órganos de gobierno: miembros²² desglosados por sexo, edad y discapacidad

	2019	2018
Total miembros órganos de gobierno	39	40
Desglose por sexo		
Hombres	19	23
Mujeres	20	17
Desglose por edad		
Edad inferior a 30 años	0	1
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	16	14
Edad igual o superior a 45 años	23	25
Desglose por afiliación		
Personas afiliadas	39	40
Personas no afiliadas	0	0

En 2019, un **51%** de mujeres forman parte de los **órganos de gobierno** de la ONCE, siendo la **totalidad de miembros personas afiliadas**.



Datos de plantilla por clasificación profesional, desglosados por sexo y edad

		2019			2018		
		Total	H	M	Total	H	M
Total plantilla de empleados		22.616	15.035	7.581	22.412	14.939	7.473
Clasif. profes.	Edad						
Agentes Vendedores	Edad inferior a 30 años	400	265	135	493	318	175
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	4.890	3.460	1.430	4.939	3.500	1.439
	Edad igual o superior a 45 años	13.817	9.845	3.972	13.501	9.638	3.863
Otra fuerza de ventas (*)	Edad inferior a 30 años	3	2	1	6	4	2
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	38	28	10	37	27	10
	Edad igual o superior a 45 años	285	226	59	278	220	58
No fuerza de ventas (**)	Edad inferior a 30 años	116	46	70	95	46	49
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	372	131	241	291	111	180
	Edad igual o superior a 45 años	2.343	820	1.523	2.420	846	1.574
Mandos Intermedios	Edad inferior a 30 años	12	5	7	15	5	10
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	110	55	55	97	53	44
	Edad igual o superior a 45 años	140	92	48	153	110	43
Directivos/as	Edad inferior a 30 años	0	0	0	0	0	0
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	10	5	5	6	3	3
	Edad igual o superior a 45 años	41	36	5	41	35	6
Consejeros/as (***)	Edad inferior a 30 años	0	0	0	1	0	1
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	16	7	9	14	6	8
	Edad igual o superior a 45 años	23	12	11	25	17	8

(*) Gestores comerciales, jefes de venta y promotores comerciales.

(**) Resto de plantilla de trabajadores no vendedores no incluidos en los demás apartados.

(***) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 28 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 16 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

²² Se incluyen a los 11 miembros de Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 28 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 16 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

Remuneración media mensual por sexo, edad y clasificación profesional²³

(Datos en euros)	2019	2018
Desglose por sexo		
Hombres	2.389	2.278
Mujeres	2.218	2.125
Desglose por edad		
Edad inferior a 30 años	2.218	1.559
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	2.054	1.982
Edad igual o superior a 45 años	2.427	2.335
Desglose por clasificación profesional		
Agentes vendedores	2.192	2.074
Otra fuerza de ventas (*)	3.728	3.740
No fuerza de ventas (**)	2.703	2.697
Mandos Intermedios	4.188	4.107
Directivos/as	10.632	10.522
Consejeros/as (***)	8.966	8.500

(*) Gestores comerciales, promotores comerciales y jefes de venta.

(**) Resto de plantilla de trabajadores no vendedores no incluidos en los demás apartados.

(***) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 28 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 16 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

Remuneración media mensual de directivos/as y consejeros/as por sexo

(Datos en euros)	2019		2018	
	H	M	H	M
Directivos/as	11.135	8.578	11.052	8.034
Consejeros/as (***)	10.920	7.110	9.552	7.101

(***) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 28 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 16 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

Brecha salarial²⁴

	2019	2018
Brecha salarial (%)	7,16%	6,70%

5.5. Salud y seguridad

El compromiso de la ONCE con la seguridad y salud de las personas se plasma en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, elemento fundamental en el desarrollo de la actividad de la Organización, que implica a todos los estamentos y su ámbito se extiende a las condiciones y factores que pueden afectar a la salud y seguridad de su personal, proveedores, clientes, contratistas y otros colaboradores. Asimismo, la seguridad y salud en el trabajo se trata también en el Convenio Colectivo.

²³ La remuneración media se calcula dividiendo las retribuciones percibidas por los trabajadores/as, según se informa en las partidas "Gastos de personal vendedor y no vendedor" de la cuenta de pérdidas y ganancias, a excepción de las retribuciones plurianuales (indemnizaciones, cesantías, etc.) entre la plantilla media anual. De este modo se han recalculado los datos de 2018.

²⁴ La brecha salarial se obtiene como el cociente de la diferencia entre el salario medio de hombres y de mujeres, y el salario medio de hombres. De este modo se ha recalculado la brecha salarial de 2018.

Se basa en el estándar OHSAS 18001 y tiene como objetivo la mejora continua, facilitando herramientas operativas que permiten tanto **identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales**, las **exigencias legales y otros requisitos** de aplicación, como **definir la política, la estructura organizativa, las responsabilidades y las funciones** a todos los niveles.

En el **Portal del Empleado** (PortalONCE) se ha seguido **difundiendo y fomentando** entre el personal **hábitos saludables** en cuanto a alimentación y deporte, así como sobre prevención de adicciones, incluyendo también información sobre riesgos y medidas preventivas y temas de salud de interés general.

Indicadores de seguridad y salud

Los tipos de accidentes más frecuentes que se han identificado en 2019 son: caídas al mismo nivel cuya lesión más frecuente son las dislocaciones, esquinces y torceduras, representando un 30% del total de accidentes. El colectivo más accidentado es el de agentes vendedores, representando un 92% de este tipo de lesión. En cuanto a accidentes de tráfico, durante 2019 ha habido 215, lo que representa un 30% del total de los accidentes.

	2019		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº de accidentes ⁽¹⁾	473	251	470	292
Tasa de frecuencia de accidentes ⁽²⁾	35,06	38,59	35,48	44,93
Tasa de gravedad ⁽³⁾	0,99	0,88	0,98	1,04
Nº de enfermedades profesionales ⁽⁴⁾	1	0	0	2
Tasa de enfermedades profesionales ⁽⁵⁾	0,81x10 ⁻⁴	0	0	3,21x10 ⁻⁴
Nº de horas de absentismo ⁽⁶⁾	4.216.017,6	2.587.752	185.134	110.340
Tasa de días perdidos ⁽⁷⁾	66,16	59,41	53,70	50,12
Tasa de absentismo ⁽⁸⁾	10	13	0,96	1,23
Víctimas mortales ⁽⁹⁾	4	0	1	0

- (1) Nº de accidentes de trabajo: nº total de accidentes de trabajo con baja, incluidos in itinere. Según este criterio, se han recalculado los datos de 2018.
- (2) Tasa de frecuencia de accidentes: nº total de accidentes de trabajo con baja / nº total de horas trabajadas x 1.000.000. No se incluyen los accidentes in itinere ni recaídas.
- (3) Tasa de gravedad: (nº de jornadas perdidas por accidentes con baja / nº de horas trabajadas) x 1.000. Se incluyen los accidentes in itinere y recaídas.
- (4) Nº de enfermedades profesionales: se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional (con baja y sin baja), excluyéndose los que se encuentran en estudio. Según este criterio, se han recalculado los datos de 2018.
- (5) Tasa de enfermedades profesionales: considera los procesos de enfermedad profesional con baja y sin baja / nº de trabajadores/as medio del periodo. Según este criterio, se han recalculado los datos de 2018.
- (6) Nº de horas de absentismo: se consideran accidentes de trabajo con baja (se incluyen in itinere y recaídas), enfermedad común, enfermedad profesional y riesgo durante el embarazo. Los datos de 2018 reflejan únicamente siniestralidad laboral (horas perdidas por accidente de trabajo). En la actualidad no se dispone de datos suficientes para poder recalcularse las cifras con arreglo a los conceptos contemplados en 2019.
- (7) Tasa de días perdidos: nº de días perdidos / nº de bajas. Los datos de 2018 reflejan únicamente el tiempo promedio de incapacidad por accidente (duración media baja por accidente). En la actualidad no se dispone de datos suficientes para poder recalcularse las cifras con arreglo a los conceptos contemplados en 2019.
- (8) Tasa de absentismo: horas perdidas / horas trabajadas x 100. Los datos de 2018 reflejan únicamente siniestralidad laboral (horas perdidas por accidente de trabajo). En la actualidad no se dispone de datos suficientes para poder recalcularse las cifras con arreglo a los conceptos contemplados en 2019.
- (9) Víctimas mortales: fallecimientos producidos en jornada laboral.

Comité Intercentros

Definición | Máximo órgano representativo y colegiado del conjunto del personal de la ONCE para la **defensa de los intereses en materia de seguridad y salud en el trabajo** que afecten a toda la plantilla o a colectivos homogéneos de los centros de trabajo. Este Comité se reúne cuando las organizaciones sindicales que lo integran lo estiman oportuno, hasta un máximo de 8 reuniones anuales.

Misión | **Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos**, proponiendo a la Organización la **mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias** existentes.

Desde el punto de vista de **Prevención de Riesgos Laborales (PRL)**, en los **acuerdos formales con sindicatos** se **abordan** todas aquellas **actuaciones de ámbito nacional en que es preceptiva la consulta y participación**.

Buzón de sugerencias y quejas relacionadas con el ámbito de la prevención de riesgos laborales | Pone a disposición de cualquier trabajador/a la **posibilidad de comunicar directamente** aquellas **cuestiones** que en este ámbito tengan interés en plantear, **compatible con los cauces formales** que actualmente están **establecidos** a través de los Comités de Seguridad y Salud, Delegados de Prevención, etc.

En 2019, la ONCE siguió realizando **evaluaciones de riesgos individuales del personal vendedor y no vendedor**, ha procedido a la **adaptación** de las **tareas de las trabajadoras durante el embarazo, parto o lactancia**, así como a la **adecuación** de las **tareas del personal no vendedor** con restricciones o adaptaciones laborales y a la **adecuación** de los **puntos de venta de los agentes vendedores** a los que se haya limitado la venta a la intemperie, áreas de influencia extensa y conducción de vehículos. Asimismo, en la ONCE **se investigan los accidentes con o sin lesión**.

Acciones formativas en salud y seguridad en el trabajo 2019 | **8.159 asistencias** a cursos de formación sobre esta materia.

Comités de Seguridad y Salud (CSS)

Definición | Órganos específicos de participación destinados a la **consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en esta materia**. La ONCE cuenta con 42 CSS que se reúnen trimestralmente y representan al conjunto del personal de la Organización en su ámbito de actuación.

5.6. Equipo competitivo

Potenciar el conocimiento y las habilidades de la plantilla de empleados es un valor necesario y una garantía para el logro de los objetivos y la sostenibilidad de la ONCE.

Plan de Formación anual para el personal

Contempla las **acciones y ayudas previstas en materia formativa** para cada ejercicio presupuestario. Se realiza sobre la base de un diagnóstico de necesidades en el que se solicitan propuestas formativas a los responsables de cada centro, así como a los comités de empresa, delegados de personal y sindicales. Es aprobado por la Comisión de Formación y publicado para conocimiento del colectivo de trabajadores.

Los **procesos de formación** son **auditados anualmente** para la **Certificación de Calidad ISO 9001:2015**, que garantiza que se adecúan a las necesidades de los puestos de trabajo, cumpliendo con los objetivos de las distintas áreas de la Organización.

5.6.1. Formación de calidad

Cabe destacar durante el año 2019 el gran esfuerzo realizado en la formación de agentes vendedores, en la profesionalización de mentores de aspirantes a la venta, así como la formación de especialización para profesionales de servicios sociales y cursos interdepartamentales de gran importancia, como son el de transformación digital para el Comité de Dirección, RSC para toda la plantilla, entre otros.

Indicadores globales de formación

	2019	2018
Total horas de formación (recibidas) (*)	288.451	406.802
Plantilla de empleados formados (asistencias) (**)	41.259	53.230
Media de horas de formación al año por empleado/a	12,75	18,15
Inversión total (euros)	1.593.690	1.591.040
Inversión por asistencia (euros)	38,63	29,88

(*) Horas recibidas por el total de asistencias a formación.

(**) Asistencias a la formación, ya que un mismo trabajador puede participar en varios cursos.

El descenso en horas de formación de un año a otro se ha debido a que en 2019 únicamente se realizó una convocatoria formativa para el reciclaje de agentes vendedores, colectivo más amplio de la plantilla, mientras que en 2018 se llevaron a cabo dos convocatorias.

Horas de formación y media por clasificación profesional y sexo

Clasificación profesional	2019			2018		
	Horas de formación recibidas			Horas de formación recibidas		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Agentes vendedores ⁽¹⁾	200.190	136.731,5	63.458,5	328.785	225.652	103.133
Otra fuerza de ventas (*) ⁽¹⁾	6.609,50	5.102,5	1.507			
No fuerza de ventas (**)	65.597,90	21.427,30	44.170,60	63.861	21.257	42.604
Mandos intermedios	13.807,30	7.632,50	6.174,80	11.625	5.806	5.819
Directivos/as	1.150,70	832,90	317,80	964	821	143
Consejeros/as (***)	1.095,8	411	684,8	1.567	705	862
Total	288.451,2	172.137,7	116.313,5	406.802	254.241	152.561

Clasificación profesional	2019			2018		
	Media horas/año ⁽²⁾			Media horas/año ⁽²⁾		
	Empleado/a	Hombre	Mujer	Empleado/a	Hombre	Mujer
Agentes vendedores ⁽¹⁾	10,48	10,08	11,46	17,07	16,46	18,59
Otra fuerza de ventas (*) ⁽¹⁾	20,27	19,93	21,53			
No fuerza de ventas (**)	23,17	21,49	24,08	22,75	21,19	23,62
Mandos intermedios	52,70	50,21	56,13	43,86	34,55	59,98
Directivos/as	22,56	20,31	31,78	20,51	21,60	15,88
Consejeros/as (***)	28,10	21,63	34,24	39,17	30,65	50,70
Total	12,75	11,45	15,34	18,15	17,01	20,41

(1) En 2018 se facilitó la información conjunta de: "Agentes vendedores" y "Otra fuerza de ventas". En la actualidad no se dispone de datos suficientes para poder recalcular las cifras con arreglo a los conceptos contemplados en 2019.

(2) Media horas/año:

- Por sexo: horas de formación recibidas por los empleados/as (hombres o mujeres) / nº de empleados/as (hombres o mujeres).
- Por categoría profesional: horas de formación recibidas por clasificación profesional / nº de empleados/as de esa clasificación.

(*) Gestores comerciales, promotores comerciales y jefes de venta.

(**) Resto de plantilla de trabajadores no vendedores no incluidos en los demás apartados.

(***) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 28 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 16 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

Acciones formativas por área

	2019		2018	
	Nº de acciones	Nº de asistencias	Nº de acciones	Nº de asistencias
Área de Juego	12	24.940	8	36.992
Área de Servicios Sociales	32	995	30	1.258
Área de Coordinación, Recursos Humanos y Generales	27	12.007	21	9.276
Otras áreas y ayudas individuales a la formación	141	3.317	16	5.704

Para garantizar que las acciones formativas cumplen con los objetivos y expectativas, una vez finalizadas, se **evalúa la satisfacción de los asistentes y de los monitores y tutores de los cursos.**

Sensibilización con las personas con discapacidad

El trato con personas con discapacidad requiere unas habilidades y técnicas especializadas que garanticen su atención adecuada. Por ello, en la ONCE, donde conviven personas con y sin discapacidad, anualmente se realizan campañas de sensibilización y formación que contribuyen al desarrollo de estas habilidades.

En el **curso de acogida** a nuevas incorporaciones se incluye un tema denominado **“Cómo relacionarse con personas con discapacidad”**.

Además, en el Portal del Empleado (PortalONCE) existe un **curso interactivo online** disponible **para toda la plantilla** titulado **“Curso de comunicación y relación con personas con ceguera y deficiencia visual”**.

	2019	2018
Nº de horas de formación recibidas en no discriminación y/o gestión de la diversidad	4.515	4.065
Nº de empleados/as formados para atender a las personas con discapacidad	1.505	1.355

5.6.2. Estudio de clima laboral

Estudio de clima laboral ONCE 2019



Dirigido al total de la plantilla (personal vendedor y no vendedor) y **realizado por una empresa especializada independiente**, a través de una **encuesta** basada en el modelo EFQM de excelencia organizativa que **mide 5 factores**, garantizando la **confidencialidad** y el **anonimato** de las respuestas.

En base al informe de resultados, con los puntos fuertes y áreas de mejora, se diseñarán próximas actuaciones en materia de gestión de personas. Además, los estudios de satisfacción y motivación de la plantilla se llevarán a cabo periódicamente.

5.6.3. Evaluación de competencias

La ONCE evalúa **anualmente** a aquellos **empleados y empleadas que tienen una proporción variable en su remuneración**. Esta evaluación de competencias permite a la Organización detectar, potenciar y mejorar ámbitos y cualidades de la plantilla de trabajadores en el ejercicio de sus funciones, contribuyendo a su desarrollo profesional.

Profesionales evaluados desglosados por clasificación profesional y sexo

	2019			2018		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Total empleados/as evaluados	740	498	242	739	516	223
Porcentaje de empleados/as evaluados	3,27%	2,20%	1,07%	3,30%	2,30%	1,00%
Desglose por clasificación profesional						
Agentes vendedores ⁽¹⁾	0	0	0	321	251	70
Otra fuerza de ventas (*) ⁽¹⁾	324	254	70			
No fuerza de ventas (**)	64	32	32	66	36	30
Mandos intermedios	262	152	110	265	168	97
Directivos/as	51	41	10	47	38	9
Consejeros/as (***)	39	19	20	40	23	17

(1) En 2018 se facilitó la información conjunta de: “Agentes vendedores” y “Otra fuerza de ventas”. En la actualidad no se dispone de datos suficientes para poder recalculas las cifras con arreglo a los conceptos contemplados en 2019.

(*) Gestores comerciales, promotores comerciales y jefes de venta.

(**) Resto de plantilla de trabajadores no vendedores no incluidos en los demás apartados.

(***) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 28 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 16 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética

Las estrategias institucionales y actividades que desarrolla la ONCE, como entidad responsable socialmente, están orientadas al apoyo y cumplimiento de los principios universales del Pacto Mundial de Naciones Unidas y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Desde 2018 la **ONCE** está adherida al **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, cuya misión es favorecer la sostenibilidad empresarial mediante la difusión e implantación de una serie de principios universales en áreas relacionadas con los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Además, la ONCE también **trabaja por dar cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la Agenda 2030, promovidos por el citado Pacto Mundial.

- 6.1. *Un gobierno corporativo democrático y participativo*
- 6.2. *Los órganos de dirección*
- 6.3. *La composición y el perfil de los miembros del Consejo General*
- 6.4. *La gestión del riesgo en la ONCE*
- 6.5. *Ética y ejemplaridad*

6.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo

La ONCE fundamenta su organización y funcionamiento en el principio de la democracia interna y en la plena participación del colectivo de sus afiliados que, cada cuatro años, eligen en votación entre todas las personas afiliadas mayores de edad, a quienes les representarán en ese periodo.

El **sistema electoral** de la ONCE se articula en torno a su **normativa específica**, sometida a **supervisión**, desde el punto de vista legal, por el **Consejo de Protectorado de la ONCE**.

Fruto de las elecciones celebradas en diciembre de 2018 para elegir a los miembros de los órganos internos de representación, en **enero de 2019** se **constituyeron los Consejos Territoriales** y se propuso el **nombramiento de los Consejeros Generales**, abriendo así las puertas del XI Mandato. Asimismo, en ese mes de enero, **se aprobaron los nuevos Reglamentos de funcionamiento**, tanto del Consejo General como de los Consejos Territoriales, así como **su organigrama**; y también, **se estableció una nueva Estructura Central y Territorial** para dar respuesta a un modelo adecuadamente dimensionado, profesionalizado, coordinado y jerarquizado, con capacidad de adaptación al cambio y sujeto a los intereses generales y fines de la Organización.

Adicionalmente, se han **aprobado los nuevos Estatutos** por el Consejo de Protectorado el 25 de noviembre de 2019, que han sido publicados en el BOE el 21 de diciembre de 2019, mediante Orden Ministerial SCB/1240/2019.

El Programa de Gobierno y su cumplimiento

El Programa de Gobierno constituye el **marco de referencia para el conjunto de actuaciones, medidas y decisiones a acometer** durante cada Mandato, de cuatro años de duración.

Para garantizar su cumplimiento, el Consejo General aprobó en abril de 2019 el **Plan de Desarrollo y Ejecución del Programa de Gobierno del Grupo Social ONCE**, correspondiente al periodo **enero 2019 - diciembre 2022**, por el que se establecen **62 compromisos** articulados a través de medidas y acciones concretas, cuya ejecución corresponde a los diferentes órganos del Consejo General así como a las Áreas Ejecutivas, en razón de sus correspondientes funciones y competencias, que tratan de dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés. Cada compromiso del Plan de Desarrollo y Ejecución lleva asociado un **sistema de indicadores** que permiten llegar a una mejor y más objetiva valoración del cumplimiento.

Los **objetivos son evaluados anualmente y se comunican al colectivo de afiliados**, puesto que son ellos quienes cada cuatro años refrendan su desempeño, validando, o no, la continuidad al frente de la Organización de los órganos de gobierno.

6.2. Los órganos de dirección

6.2.1. Consejo General de la ONCE²⁵

Definición

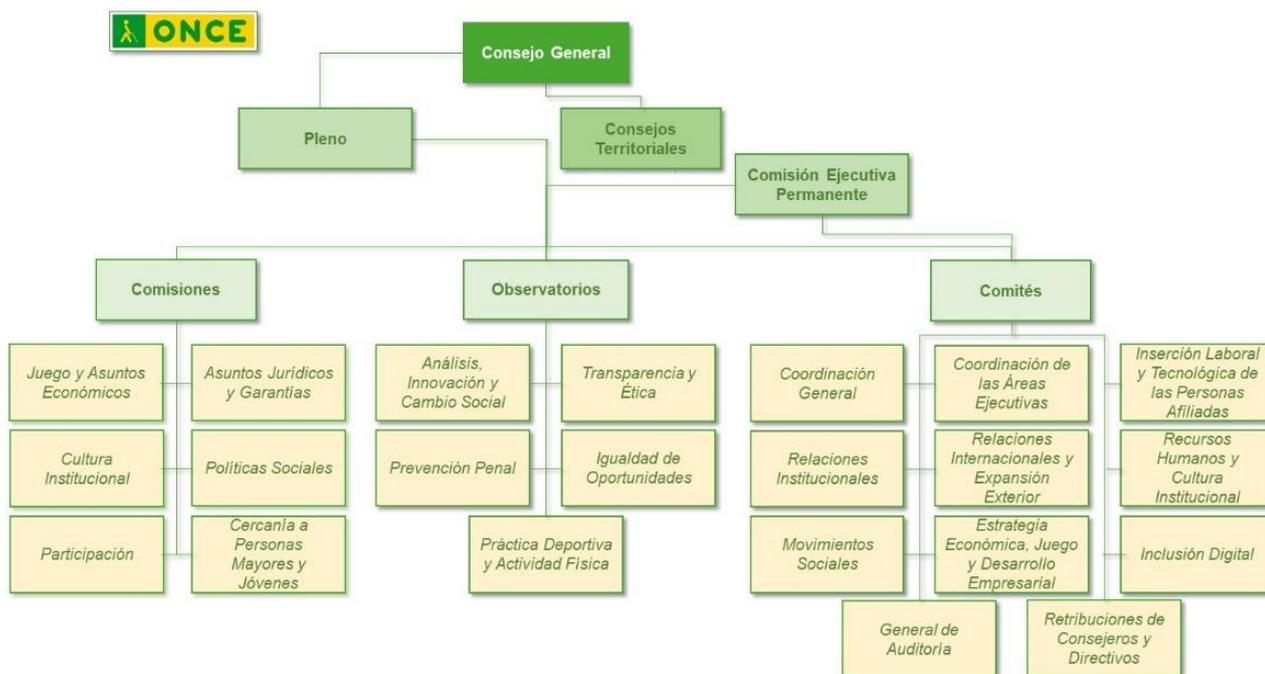
Máximo órgano de gobierno y representación de la ONCE y de todos sus afiliados y afiliadas. Su misión es velar por la estabilidad institucional y financiera de la Organización y por el respeto a los derechos humanos y la plena inclusión en la sociedad de las personas con ceguera o discapacidad visual grave.

El Consejo General articula las **relaciones institucionales**, contribuye al fortalecimiento del movimiento asociativo de la discapacidad y a la difusión de los valores de solidaridad, así como al robustecimiento de la sociedad civil y al desarrollo de la comunidad.

El Consejo **se rige por** su propio **Reglamento de funcionamiento interno**, articulándose en torno al Pleno y a la Comisión Ejecutiva Permanente y desarrolla un papel estratégico y global en la toma de decisiones para salvaguardar el buen gobierno de la Organización.

El Consejo General asume las **mayores competencias de dirección, control, coordinación y supervisión de la gestión** de la ONCE, fijando los criterios transversales de actuación y el establecimiento de mecanismos de control y evaluación del funcionamiento general. Respecto del resto de entidades del Grupo Social ONCE, ejerce su impulso, supervisión, coordinación sinérgica y, en su caso, control, con respeto a su legislación aplicable y autonomía y especificidad institucional.

Estructura del Consejo General y órganos de apoyo



²⁵ El Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, por el que se reordena la ONCE, y sus sucesivas modificaciones, definen su estructura básica, así como las funciones y competencias conferidas al Consejo General, desarrolladas posteriormente por los Estatutos de la Organización.

Pleno

Miembros	11	Definición Órgano colegiado de gobierno y representación. Con carácter general, es el titular de las competencias que los Estatutos de la ONCE confieren al Consejo General.
Reuniones en 2019	8	

Comisión Ejecutiva Permanente

Miembros	7	Definición Órgano colegiado de gobierno y representación del Consejo General, subordinado al Pleno. Goza de autonomía y capacidad ejecutiva para el desarrollo de sus competencias. Desempeña funciones de planificación, ejecución y desarrollo de los acuerdos del Pleno; de impulso y coordinación de actuaciones; garantiza el funcionamiento operativo transversal y coordinado del Grupo Social ONCE, así como el seguimiento y evaluación de su funcionamiento, entre otras funciones.
Reuniones en 2019	20	

Comisiones, Comités y Observatorios del Grupo Social ONCE

Definición	Órganos colegiados de carácter consultivo, asesoramiento, asistencia y apoyo. Complementan la función del Consejo General a través de la elaboración de informes, propuestas y dictámenes que posteriormente analizarán el Pleno y la Comisión Ejecutiva Permanente.
-------------------	--

Comisiones

Definición	Órganos constituidos por vocales del Consejo General. Se encargan del análisis de cuestiones relevantes que inciden en la Organización y de la supervisión del cumplimiento de las decisiones del Consejo, el Programa de Gobierno y su Plan de Desarrollo y Ejecución, por parte de la Dirección General de la ONCE, Fundación ONCE e ILUNION y de los Consejos Territoriales, en el ámbito de sus competencias.
-------------------	---

Denominación de la Comisión	2019	
	Miembros	Reuniones
Juego y Asuntos Económicos	4	21
Asuntos Jurídicos y Garantías	4	25
Cultura Institucional	4	11
Políticas Sociales	4	13
Participación	4	12
Cercanía a Personas Mayores y Jóvenes	5	12

Comisión de Juego y Asuntos Económicos

Misión

Tratar la planificación estratégica de la gestión del Grupo Social ONCE en materia económica, de juego y de desarrollo empresarial y su cumplimiento, así como ejercer el control económico y financiero.

Comisión de Asuntos Jurídicos y Garantías

Misión

Confeccionar y preparar los dictámenes que correspondan relativos a la retirada de la condición de persona afiliada, en materia de prestaciones sociales y de juego, sobre la aplicación del régimen disciplinario de personas afiliadas y trabajadoras; participar en la tramitación de las sugerencias, quejas y reclamaciones de las personas afiliadas en relación con el funcionamiento de la ONCE; así como asesorar y apoyar a las personas afiliadas ante posibles casos de discriminación por razón de su discapacidad visual.

Comisión de Cultura Institucional

Misión

Impulsar actuaciones encaminadas a la aplicación de los principios y valores de la Cultura Institucional de la Organización en el Grupo Social ONCE.

Comisión de Políticas Sociales

Misión

Coordinar y supervisar la ejecución del modelo de servicios sociales de la ONCE, así como de cualquier otro plan o programa en materia de políticas sociales del Grupo Social ONCE, intensificando la innovación y generando una oferta de servicios que garanticen la calidad en las prestaciones; supervisar el ejercicio real y efectivo de los derechos de las personas afiliadas; efectuar seguimiento de las políticas sociales del Estado, y articulación de mecanismos operativos para su disfrute por las personas afiliadas a la ONCE.

Comisión de Participación

Misión

Dirigir, impulsar y supervisar el funcionamiento de los Consejos Territoriales, así como de las relaciones con dichos órganos, fortaleciendo su papel de máximo órgano de representación de las personas afiliadas de su territorio y de relación con los movimientos sociales; así como coordinar y evaluar el Plan ONCERCA.

Comisión de Cercanía a Personas Mayores y Jóvenes

Misión

Impulsar, coordinar y apoyar a los Referentes Joven y Mayor de ámbito estatal en sus funciones y supervisar la ejecución de las acciones específicas en relación con estos colectivos.

Comités

Definición | Órganos especializados de colaboración y apoyo a la Comisión Ejecutiva Permanente, sin perjuicio de que puedan realizar dicha labor respecto del Pleno. Están integrados por miembros del Consejo General y del equipo directivo y técnico del Consejo General y de las Áreas Ejecutivas, para garantizar una correcta coordinación y una mayor eficacia.

Denominación del Comité	2019	
	Miembros	Reuniones
Coordinación General del Grupo Social ONCE	151	1
Coordinación de las Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE	6	7
Relaciones Institucionales del Grupo Social ONCE	17	5
Relaciones Internacionales y Expansión Exterior del Grupo Social ONCE	16	3
Movimientos Sociales	14	4
Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial del Grupo Social ONCE	13	14
General de Auditoría del Grupo Social ONCE	4	11
Retribuciones de Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE	10	5
Recursos Humanos y Cultura Institucional del Grupo Social ONCE	10	4
Inclusión Digital del Grupo Social ONCE	9	3
Inserción Laboral y Tecnológica de las Personas Afiliadas	8	2

Comité de Coordinación General del Grupo Social ONCE

Misión | Deliberar, poner en común y seguir los hitos y objetivos fundamentales para el funcionamiento presente y la planificación futura del Grupo Social ONCE.

Comité de Coordinación de las Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE

Misión | Supervisar e impulsar el funcionamiento global, sinérgico y eficiente de las Áreas Ejecutivas, correspondiendo su coordinación al Consejo General, en estrecha comunicación con los máximos responsables ejecutivos de aquéllas. Reporta directamente al Consejo General sobre cuestiones en materia de ética, social y ambiental.

Comité de Relaciones Institucionales del Grupo Social ONCE

Misión | Diseñar, impulsar y supervisar el Plan de Relaciones Internacionales del Grupo Social ONCE, además de impulsar y coordinar las estrategias y actuaciones en materia de expansión exterior.

Comité de Relaciones Internacionales y Expansión Exterior del Grupo Social ONCE

Misión | Diseñar, impulsar y supervisar el Plan de Relaciones Internacionales del Grupo Social ONCE, además de impulsar y coordinar las estrategias y actuaciones en materia de expansión exterior.

Comité de Movimientos Sociales

Misión | Velar por la estrategia con los movimientos sociales.

Comité de Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial del Grupo Social ONCE

Misión | Tratar asuntos de estrategia económica, juego, desarrollo empresarial, inversión social y captación de recursos. Informar, con carácter previo a su aprobación por el Consejo General, sobre los Planes Estratégicos o documentos similares del Grupo Social ONCE y sobre los Presupuestos.

Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE

Misión | Realizar las funciones que la normativa de auditoría otorga a las Comisiones de Auditoría de Entidades de Interés Público, así como supervisar el funcionamiento de los Comités de Auditoría de las Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE, evaluar el sistema de control interno y de riesgos del Grupo Social ONCE y de información financiera, contable y presupuestaria.

Comité de Retribuciones de Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE

Misión | Aprobar el sistema retributivo de los Consejeros Generales y Presidentes y Vicepresidentes de Consejos Territoriales, así como las retribuciones de los Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE. Desarrollar la política de indemnizaciones y fijar las cuantías, objetivos y criterios para el cálculo de los complementos variables por cumplimiento de objetivos de los Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE.

Comité de Recursos Humanos y Cultura Institucional del Grupo Social ONCE

Misión | Supervisar los Planes de Actuación en materia de Recursos Humanos y Cultura Institucional. Incentivar acciones que fomenten el sentimiento de pertenencia y favorezcan el buen clima laboral y la conciliación personal, profesional y familiar de las personas que integran la plantilla del Grupo Social ONCE.

Comité de Inclusión digital del Grupo Social ONCE

Misión | Impulsar iniciativas y acciones que fomenten la modernización digital del Grupo Social ONCE.

Comité de Inserción Laboral y Tecnológica para las personas afiliadas

Misión | Potenciar la inclusión laboral del colectivo de afiliados, trabajando para conseguir la inclusión tecnológica de las personas afiliadas.

Observatorios

Definición | Órganos consultivos colegiados de apoyo al Pleno y a la Comisión Ejecutiva Permanente, que realizan estudios, análisis y propuestas en relación con sus objetivos temáticos.

Denominación del Observatorio	2019	
	Miembros	Reuniones
Análisis, Innovación y Cambio Social del Grupo Social ONCE	13	2
Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE	11	3
Prevención Penal del Grupo Social ONCE	8	5
Igualdad de Oportunidades del Grupo Social ONCE	9	3
Práctica Deportiva y Actividad Física en la ONCE	15	Creado en diciembre de 2019

Observatorio de Análisis, Innovación y Cambio Social del Grupo Social ONCE

Misión | Realizar análisis, estudios y propuestas sobre los cambios que se están produciendo en los modelos políticos, económicos y sociales para cumplir con su misión.

Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE

Misión | En materia de transparencia: velar por la implantación de las obligaciones previstas en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno que resulten de aplicación a las Entidades del Grupo Social ONCE.

En materia de ética: velar por la difusión, el conocimiento y la aplicación y cumplimiento de los códigos éticos de conducta del Grupo Social ONCE, proponer iniciativas para el desarrollo de los comportamientos éticos en el Grupo Social ONCE y canalizar y gestionar las quejas, denuncias y sugerencias en materia de ética. Es el máximo responsable de la ONCE en materia de ética, delegando algunos asuntos en el Grupo de Ética del Grupo Social ONCE, como por ejemplo, la gestión de posibles conflictos de interés.

Observatorio de Prevención Penal del Grupo Social ONCE

Misión | Planificar, impulsar, coordinar, dar seguimiento y verificar el cumplimiento de la normativa aplicable.

Observatorio de Igualdad de Oportunidades del Grupo Social ONCE

Misión | Analizar el impacto que internamente tiene la variable de género en todos los ámbitos del Grupo Social ONCE.

Observatorio de la Práctica Deportiva y la Actividad Física en la ONCE

Misión | Analizar la realidad de la práctica deportiva de las personas afiliadas y proponer actuaciones para contribuir a su mejora.

Además, los vigentes Estatutos de la ONCE prevén la creación de otros órganos colegiados de carácter consultivo, de asesoramiento, asistencia y apoyo, como los Subcomités, Grupos de Trabajo y análogos, que puedan crearse cuando así se considere preciso en razón de las circunstancias que puedan surgir.

Otras áreas de la estructura del Consejo General

Completan la estructura del Consejo General los siguientes cargos directivos:

- La Secretaría General del Consejo General.
- La Dirección de Comunicación e Imagen del Grupo Social ONCE.
- La Dirección Técnica de Control Financiero y Auditoría del Grupo Social ONCE.
- La Dirección de Relaciones Internacionales del Grupo Social ONCE.
- La Dirección de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social del Grupo Social ONCE.
- El Alto Comisionado para la Solidaridad y la Cooperación Internacional del Grupo Social ONCE.
- La Vicesecretaría General del Consejo General.

6.2.2. Consejos Territoriales

Definición | Órganos de representación que actúan dentro de sus respectivos ámbitos (uno por cada Comunidad Autónoma) en estrecha vinculación y bajo la supervisión jerárquica del Consejo General. Son órganos de participación y supervisión, cuya máxima prioridad se centra en la representación y relación con el colectivo de afiliados de su zona, mediante una actuación coordinada y sostenida de acercamiento personal.

6.2.3. Dirección General

Definición | Órgano superior al que corresponde la gestión ordinaria y ejecución de los acuerdos del Consejo General, y actúa conforme a los principios y criterios de la gestión de la ONCE.

De la Dirección General dependen los servicios centrales, territoriales y especializados de la ONCE. Este esquema organizativo permite un funcionamiento ágil y participativo.

Junto a la Dirección General Adjunta de Juego y la Dirección General Adjunta de Servicios Sociales, también se encuentra la Dirección General Adjunta de Coordinación y Recursos Humanos y Generales, que es el órgano directivo que centra su actividad, entre otras cuestiones, en la definición y desarrollo de políticas de actuación, seguimiento y control relativas a la Responsabilidad Social Corporativa, la cultura y los valores institucionales.

6.3. La composición y el perfil de los miembros del Consejo General

Para garantizar la protección de los derechos de las personas ciegas y con deficiencia visual grave y la adecuada representación de los miembros de la Organización, los órganos de gobierno están compuestos por personas afiliadas a la ONCE.

El Consejo General está integrado por 11 vocales ejecutivos (6 hombres y 5 mujeres), que son elegidos por y entre las personas afiliadas inscritas en el censo electoral, y un secretario general no consejero. Por tanto, se aprecia una **presencia equilibrada de ambos géneros en el máximo órgano de gobierno y representación de la ONCE.**

Los **miembros del Consejo General** están obligados a **desempeñar sus responsabilidades con dedicación exclusiva, diligencia y profesionalidad**; y a advertir a los órganos competentes de cualquier irregularidad en la gestión de la Organización de la que hayan tenido noticia. Asimismo, deben adecuar el desempeño de su cargo al Código Ético de Conducta, al Modelo de Prevención Penal implantado en la ONCE y a los acuerdos del Consejo General que garanticen el debido cumplimiento de las obligaciones de la legislación aplicable a la ONCE.

Partiendo de la aplicación de composición paritaria entre hombres y mujeres, su perfil es, mayoritariamente, el de una persona con estudios universitarios, que ha desempeñado previamente una función en puestos de gestión, ejecutivos y/o en los órganos de representación territoriales. La asignación competencial a cada uno de los miembros se lleva a cabo en función de su perfil y buscando la excelencia en el desempeño del cargo²⁶. Además, y de manera complementaria, los miembros del Consejo General reciben formación en cultura institucional y en habilidades directivas.

²⁶ Para obtener más información acerca de las funciones de los miembros del Consejo, consultar los Estatutos, Real Decreto y Estructura del Consejo General y de Dirección General disponibles en la web: https://www.once.es/conocenos/con-los-organismos-publicos/copy_of_asi-es-el-grupo-social-once

Miembros del Consejo General

Presidente

Miguel Carballada Piñeiro

Último nombramiento: 17/1/2019



Máximo representante institucional de la ONCE y del Grupo Social ONCE, asume la presidencia ejecutiva de su Consejo General y no ejecutiva del Patronato de la Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad y de Grupo ILUNION S.L. Compatibiliza su cargo con la Presidencia del Comité Paralímpico Español y es el más alto representante del órgano con funciones públicas delegadas en el deporte paralímpico. Además, representa a la ONCE en el CERMI Estatal, Unión Europea de Ciegos y Clúster ClosinGap - Women for a Healthy Economy, entre otros.

Vicepresidente 1º de Coordinación Institucional, Solidaridad y Relaciones Externas, y Vicepresidente Ejecutivo de Fundación ONCE



Alberto Durán López

Último nombramiento: 17/1/2019

Vicepresidenta 3ª de Igualdad, Recursos Humanos y Cultura Institucional, e Inclusión Digital



Patricia Sanz Cameo

Último nombramiento: 17/1/2019

Consejero General y Director General de la ONCE



Ángel Sánchez Cánovas

Último nombramiento: 17/1/2019

Consejera General de Coordinación Institucional y Movimientos Sociales



Bárbara Palau Vidal

Último nombramiento: 25/1/2019

Consejera General Coordinadora de Capital Humano y Cultura Institucional



Cristina Arias Serna

Último nombramiento: 25/1/2019

Secretario General (miembro no consejero y no ejecutivo)



Rafael de Lorenzo García

Último nombramiento: 25/1/2019

Representante de la ONCE en CEPES (Confederación Empresarial Española de la Economía Social) y miembro de la Junta Directiva y Secretario General de la Plataforma del Tercer Sector.

Vicepresidente 2º de Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial



José Luis Pinto Barroso

Último nombramiento: 17/1/2019

Vicepresidenta 4ª de Servicios Sociales y Participación



Imelda Fernández Rodríguez

Último nombramiento: 17/1/2019

Consejero General y Consejero Delegado de ILUNION



Alejandro Oñoro Medrano

Último nombramiento: 17/1/2019

Consejero General Coordinador de Juego y Asuntos Económicos



Eugenio Prieto Morales

Último nombramiento: 25/1/2019

Consejera General Coordinadora de Políticas Sociales y Consejos Territoriales



Ana Díaz Alonso

Último nombramiento: 25/1/2019

La **política retributiva de los órganos de gobierno y la alta dirección** de la ONCE está **establecida por el Comité de Retribuciones de Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE, por delegación del Consejo General**. Las retribuciones totales anuales de los máximos representantes institucionales del Grupo Social ONCE deberán ser al menos inferiores en un 30% a las retribuciones de mercado y para el resto de miembros del equipo directivo, deberán ser al menos inferiores en un 15% a las retribuciones de mercado.

La estructura retributiva del personal directivo del Grupo Social ONCE se articula sobre los siguientes conceptos:

- Sueldo base del puesto de trabajo de origen.
- Complemento por antigüedad consolidada.
- Complemento de destino de directivo.
- Complemento de responsabilidad.
- Complemento variable ligado al cumplimiento de objetivos.

El mencionado Comité de Retribuciones establece y define **anualmente objetivos institucionales de carácter económico** –referidos al cumplimiento de los presupuestos– **y social** –al cumplimiento de objetivos sociales recogidos en el Programa de Gobierno, conforme al Plan de Desarrollo y Ejecución del mismo– que quedan **vinculados a su consecución para percibir el complemento variable**.

Para los integrantes del equipo directivo que así se determine, se fijan, además, objetivos individuales relacionados con su gestión, también de naturaleza económica, social y organizativa. Cada uno de los objetivos definidos cuenta con un valor de referencia y una tabla de indicadores asociados que miden su grado de cumplimiento.

6.4. La gestión del riesgo en la ONCE

La identificación y la gestión de los riesgos a los que está expuesta la ONCE se gestionan en los distintos niveles de la Organización.

Los principales impactos y riesgos que se han identificado en la ONCE son los que componen el **Mapa de Riesgos de la Organización**, que en la actualidad recoge **16 riesgos**, de naturaleza económica y social, y relacionados con aspectos como la integridad de la Organización y el fraude, tales como descenso en los niveles de calidad de la atención al colectivo de afiliados usuarios de los servicios sociales, incapacidad para satisfacer la demanda de productos de lotería, no adaptación a las tendencias de mercado, riesgos asociados a los sistemas de información y la seguridad de la información, fraude y corrupción en las actividades de juego, cambios legislativos, entre otros. No figura en el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos ninguno relacionado con impactos ambientales ni con la vulneración de derechos humanos, puesto que no se han detectado amenazas de esta naturaleza.

Proceso de gestión de riesgos

Cada riesgo tiene asignado una **persona gestora** que **trimestralmente** cumplimenta una **ficha con los controles e indicadores** de alarma precisos asociados al riesgo, que pueden modificarse si la situación lo exige. De su correcta gestión depende que se reduzcan notablemente las probabilidades de que se produzca el hecho no deseado por la Organización y se propongan posibles medidas correctoras con prontitud. Estas fichas son **reportadas trimestralmente al Coordinador de Riesgos**, quien elabora un informe con los aspectos más relevantes para el **análisis por parte del Comité de Riesgos**.

Comité de Riesgos de Dirección General

Definición

Órgano ejecutivo y consultivo, dependiente del Consejo de Dirección, que supervisa la correcta ejecución de la política de control y gestión de riesgos de la ONCE, realizando la identificación, gestión, seguimiento y análisis de los riesgos e impactos derivados de las actividades que tienen lugar en la ONCE, en el marco de la gestión coordinada de riesgos.

Composición

6 miembros: Director General, otros responsables de las áreas directivas y el Coordinador de Riesgos (Jefe de Equipo de Auditoría Interna).

De los **resultados obtenidos y del Mapa de Riesgos actualizado** de la Institución **se informa anualmente al Comité de Auditoría de Dirección General de la ONCE y al Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE**, quien, a su vez, supervisa la eficacia de los sistemas de gestión de riesgos.

Acción climática en la ONCE

En el caso particular de la ONCE, cuya actividad principal se desarrolla en el territorio nacional, el impacto del cambio climático es asimilable al que puede sufrir la ciudadanía en general (fenómenos climáticos extremos y contaminación) con el agravante de que gran parte de la plantilla son personas con algún tipo de discapacidad.

La ONCE vigila aquellos factores que condicionan los niveles de riesgo frente al cambio climático. En este sentido, a modo de ejemplo, para **prevenir los impactos de las olas de calor** en la salud, se actúa sobre la “exposición”, ubicando los nuevos quioscos, siempre que sea posible, en las zonas más frescas o ventiladas y realizando reformas en los edificios que favorezcan el aislamiento térmico; sobre la “sensibilidad”, impulsando mejoras genéricas de la salud en grupos de riesgo; y sobre la “capacidad adaptativa”, facilitando información práctica sobre cómo actuar frente a una ola de calor.

La ONCE, en su compromiso con el cambio climático, **está en línea con el Marco de Políticas de Energía y Cambio Climático 2021-2030**. Dentro de este marco, el Reglamento de reparto del esfuerzo obliga a que en 2030 los sectores españoles que están fuera del alcance del sistema de comercio de derechos de emisión (donde se incluye la ONCE) hayan reducido sus emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) en un 26% respecto a sus niveles de 2005.

Asimismo, la ONCE está trabajando en el análisis de riesgos y oportunidades en materia medioambiental. A la espera de la publicación de la Ley de Cambio Climático y Transición Energética en España, donde se establecerán las bases y las pautas de reducción, la ONCE está poniendo en marcha acciones de mitigación de cambio climático dentro de un Plan de reducción de las emisiones, entre las que se identifican la mejora de la eficiencia energética y el incremento de la utilización de combustibles con bajas emisiones, así como la incorporación de tecnologías que reduzcan las emisiones durante todo su ciclo de vida.

6.5. Ética y ejemplaridad

La ética y el cumplimiento impregnan el día a día de la Organización y ello se materializa en el conjunto de normas, políticas y procedimientos que constituyen el mecanismo de debida diligencia, para proteger la legitimidad, el buen hacer y la confianza que el colectivo de afiliados, de usuarios, administraciones públicas y otros grupos de interés han depositado en la ONCE.

Estándares éticos y de comportamiento de la ONCE

Código ético de conducta de los consejeros, directivos, mandos intermedios y otros responsables de gestión del Grupo Social ONCE (*)

Contiene una serie de compromisos de obligado cumplimiento que se ajustan a la Misión, Visión y a los 11 Valores de la ONCE. En 2019 el Consejo General aprobó una nueva versión de este Código.

Código ético y guía de conducta para la actuación de los trabajadores y trabajadoras de la ONCE (*)

Contempla los 11 Valores de la ONCE que deben guiar la conducta de todos los miembros de la Organización.

Durante 2019 se ha estado trabajando en un minisite para poner en marcha el proyecto aprobado el año pasado como consecuencia de la estrategia de implicar a la plantilla en los valores de la Institución.

Directrices para consejeros, directivos, mandos intermedios y otros responsables de gestión sin rango directivo del Grupo Social ONCE en relación con el uso de las redes sociales del Grupo Social ONCE

Aprobadas en junio de 2019 para ser conocidas y tenidas en cuenta por todos los responsables de gestión.

Pautas de desarrollo del Código Ético de Conducta (*)

Aprobadas en 2019 por el Pleno del Consejo General, como desarrollo del Código Ético de Conducta, con el fin de ayudar al cumplimiento de las pautas de comportamiento ético (ej.: se informará de cualquier posible conflicto de interés, no se aprovecharán situaciones dudosas, errores ajenos o de indefinición de criterios para obtener ventajas ilegítimas, etc.).

(*) Para consultar el documento completo, acceder a la web de la ONCE:

<https://www.once.es/Comprometidos/codigo-etico-del-grupo-social-once/mis-compromisos/mis-compromisos>

Códigos de conducta en materia de seguridad del área de juego

Constituyen los principios básicos de actuación y prácticas de conducta de obligado cumplimiento para el conjunto de trabajadores implicados en la actividad comercial de la ONCE. Se inspiran en los valores de lealtad, transparencia, profesionalidad y confidencialidad.

Política de Seguridad de la Información

Estrategia con el objetivo de garantizar la seguridad y la transparencia de los procesos asociados a la comercialización de los productos de lotería, asegurando de esta forma la confianza y los derechos del conjunto de consumidores.

Manual de Procedimientos Fiscales

Recoge los principales aspectos fiscales que afectan a la Organización y las políticas a seguir en los diferentes impuestos que son de aplicación.

Modelo de prevención y detección de delitos

Detecta la exposición al riesgo de cometer delitos por la plantilla de empleados y/o equipo directivo, que pueda conllevar la responsabilidad penal de la ONCE y delimita el debido control a aplicar. Se dispone de una "Política de Compliance" y un "Documento vertebrador del Sistema de Gestión de Compliance Penal".

Durante 2019 se ha continuado avanzando en la implantación de este Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal Preventivo, con medidas como:

- Lanzamiento del canal de denuncias de incumplimientos o conductas que pueden suponer la comisión de un delito, integrado en el canal existente para denunciar conductas infractoras del Código Ético del Grupo Social ONCE.
- Elaboración por el OPP (Órgano de Prevención Penal) de los correspondientes informes trimestrales y la Memoria anual.

Directrices relativas a las mejores prácticas de la WLA (World Lottery Association) de Marketing y Comunicación

Marcan las pautas para que la publicidad de los productos de lotería se lleve a cabo de manera responsable. Son adoptadas por la ONCE, así como por las agencias de publicidad y de medios, y los proveedores que colaboran en acciones y campañas de marketing.

En 2019 se ha actualizado el documento que la ONCE estableció en 2010.

Manual y Comisión para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBCyFT)

Contiene las medidas implantadas para la prevención y, en su caso, identificación, análisis y comunicación al SEPBLAC (Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias) de potenciales operaciones de blanqueo de capitales y/o de financiación del terrorismo y permite que toda la plantilla de empleados, en especial los que estén involucrados en actividades sujetas a posibles operaciones sospechosas, estén informados de la regulación legal sobre esta materia.

La ONCE cuenta con una Comisión para supervisar el cumplimiento interno de las medidas implantadas y una Unidad Técnica de análisis de operaciones sospechosas. En 2019 dicha Comisión ha celebrado seis reuniones ordinarias para analizar las operaciones de pago de premios informadas por la Unidad Técnica y acordar medidas de mejora, control y ejecución de su política de PBCyFT.

En diciembre de 2019 se llevó a cabo la auditoría interna anual para la revisión de las medidas establecidas en esta materia, estando ya implantadas algunas de las recomendaciones de mejora y otras en trámite de subsanación.

Circular de Protección de datos personales y Circular sobre los procedimientos documentales y organización y gestión de los archivos de la ONCE. Publicación de la versión 3.0 del Documento de seguridad

Actualizadas y aprobadas en junio de 2019 para dar cumplimiento al nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales.

Además, la ONCE cuenta con un Comité de Seguridad de Datos y con un Comité de Valoración Documental para supervisar el cumplimiento de las mencionadas Circulares, establecer criterios y medidas a adoptar y resolver consultas internas.

Auditoría de Protección de Datos

De carácter bienal, su finalidad es determinar el cumplimiento y efectividad de las medidas de seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente y en la normativa interna de la ONCE.

La auditoría se finalizó el 31 de diciembre de 2019, y actualmente los resultados están pendientes de presentación al Comité de Protección de Datos.

Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016)

En 2019 se han acometido diversas actuaciones para cumplir con las normas exigidas por el Reglamento:

- Adaptación de las leyendas sobre protección de datos incorporadas como anexos a la normativa interna de la ONCE.
- Adaptación del clausulado de los contratos firmados con proveedores, así como los convenios y acuerdos institucionales, que conllevan encargo de tratamiento de datos.
- Finalización del análisis de riesgo de los tratamientos de datos en papel, con independencia de la categoría de los datos, y de videovigilancia existentes en cada centro de la ONCE y subsanación de las incidencias.

Guía de Buenas Prácticas en el Tratamiento de la Información

Contiene pautas, consejos y recomendaciones de fácil aplicación, dirigidos a las personas que, en su trabajo diario, deben tratar información de carácter confidencial o restringida.

En 2019 la ONCE no ha identificado ningún incumplimiento con normativas de los ámbitos social y económico, no habiendo recibido, por tanto, ninguna multa o sanción.

En el marco de la política de transparencia que la ONCE quiere promover, **se publica, periódicamente**, en la web corporativa y en los portales internos, **información financiera y no financiera** que pone en valor las actuaciones de la Organización y trata de ofrecer una respuesta específica a las necesidades de información de los grupos de interés. En este sentido, se encuentra a disposición, entre otra información:

- El informe de auditoría independiente, las cuentas anuales y el informe de gestión del ejercicio correspondiente.
- El Informe de Valor Compartido del Grupo Social ONCE.
- La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa.
- La relación de convenios y contratos vigentes con las Administraciones Públicas.
- Las estructuras orgánicas de la ONCE.

Sensibilización en principios éticos y estándares de comportamiento

Anualmente, la ONCE organiza **cursos de formación** que garantizan que los **principios de actuación ética** son entendidos y asumidos por la plantilla de trabajadores.

	2019	2018
Nº de asistencias a cursos de formación en materia de ética, estándares de comportamiento y valores	25.068	17.094

Adicionalmente, los empleados pueden acceder, **a través de PortalONCE**, a **tres tutoriales online** sobre el “Código ético”, la “Gestión responsable de la información” y “Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo”.

Canal de denuncias y sugerencias en materia de ética

Definición

Cauce para la presentación de denuncias o sugerencias respecto de aquellas actuaciones potencialmente irregulares o incumplimientos, que puedan suponer una violación del Código Ético de Conducta o la posible comisión de un delito.

Las denuncias son recibidas por el Observatorio de Transparencia y Ética y el de Prevención Penal del Grupo Social ONCE, siendo gestionadas previamente por el Grupo de Ética para su resolución. En todos los casos se procede a la instrucción del expediente oportuno, cuya resolución final se traslada a la persona denunciante.

En 2019 se han registrado por este canal **dos denuncias**, una sobre el comportamiento de un Mando Intermedio y otra sobre una sanción laboral recibida por un trabajador. Ambas fueron resueltas pertinentemente tras su análisis por parte de los órganos responsables, concluyéndose, en la primera, que no hubo ningún incumplimiento del Código Ético de Conducta por parte del Mando Intermedio y, en la segunda, que se habían respetado los procedimientos establecidos en la normativa interna. Las medidas adoptadas en ambos casos **no supusieron sanciones ni despidos disciplinarios**. Durante 2018 las denuncias registradas fueron cuatro, siendo resueltas tras las correspondientes investigaciones y no supusieron sanciones ni despidos disciplinarios.

Protección de los derechos humanos

El principio fundacional de la Institución de generar oportunidades para las personas ciegas o con deficiencia visual grave, a través de la inclusión social, hace que las acciones de la ONCE estén alineadas con los principios del Pacto Mundial. En concreto, se apoya el Principio 6: “*Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación*”, e implícitamente el Principio 1: “*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente*”.

En la ONCE, la **diligencia debida en materia de derechos humanos constituye un proceso continuo de gestión incorporado en todas las operaciones**. No obstante, con el fin de evitar posibles vulneraciones de derechos humanos en la relación con proveedores, la ONCE **está trabajando** en establecer, como una medida de diligencia debida, un **código de conducta para proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE**, que permita impulsar proactivamente una cultura corporativa preventiva basada en la aplicación de principios de ética y comportamiento responsable, firmemente asentados en el respeto de los derechos humanos y laborales. Dicho código estará alineado con los diez principios universales del Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los principios y valores del Grupo Social ONCE.

7. Responsabilidad en la cadena de suministro

La ONCE cuenta con un sistema de adquisiciones y contrataciones con proveedores que garantiza los principios básicos de transparencia, competitividad y objetividad recogidos en las directrices de la Política de Compras de la Organización.

7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro

7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro

El **Departamento de Compras y Gestión de Inmuebles** tiene atribuidas las **competencias de la Dirección General en materia de compras**. En los **centros con autonomía presupuestaria**, esta función recae sobre los responsables de las distintas áreas (**Juego, Servicios Sociales para el colectivo de afiliados, Coordinación y Recursos Humanos y Generales o equivalente**) y el **Consejo Territorial**.

Los fines de la norma unitaria y global aplicados por la ONCE para la realización de compras y la contratación de servicios de la Organización son los siguientes:

- Establecimiento de **criterios claros** y un **procedimiento común**, tanto a nivel central como periférico, con respeto a los principios de descentralización y desconcentración.
- **Optimización y racionalización** de los **recursos económicos** en la ejecución y contratación de servicios, favoreciendo así la sostenibilidad del sistema.
- **Aprovechamiento de sinergias** derivadas de la contratación global de determinados bienes y servicios dentro del **marco del Grupo Social ONCE**.

Proveedores de la ONCE

La normativa interna de la ONCE regula los distintos **procedimientos para la selección y contratación con terceros** (concurso, petición de ofertas, contratación directa), en función de si se cumplen o no determinados umbrales cuantitativos, así como los órganos internos competentes para aprobar dichas operaciones. Además, con el fin de incrementar la transparencia en la contratación de bienes y servicios y de garantizar que la selección y contratación de proveedores se lleva a cabo con la debida diligencia, la ONCE cuenta con un Grupo de Trabajo de Compras de Dirección General, órgano consultivo que conoce las operaciones de contratación que superan ciertos umbrales, y asesora sobre el procedimiento interno que debe seguirse para cada contratación.

En cualquier caso, todas las operaciones de importe superior a 2 millones de euros deben ser aprobadas por la Comisión Ejecutiva Permanente y las superiores a 10 millones de euros, por el Pleno del Consejo General.

Indicadores globales de proveedores y compras (*)

	2019	2018
Nº total de proveedores que han facturado importes superiores a 3.000 €	1.372	1.306
Nº total de proveedores con los que se han hecho transacciones ⁽¹⁾	4.868	4.860
Volumen de compras (euros)	241.072.825	229.434.199

(*) Tanto el número de proveedores como el volumen de compras corresponde a operaciones soportadas con factura.

(1) Prácticamente la totalidad de los proveedores con los que opera la ONCE son de ámbito nacional (98%).

Periódicamente, **Auditoría Interna** revisa el procedimiento de compras a través de sus **visitas** a los distintos **centros** de la Organización donde **valora** el contenido de las actas de

las **Comisiones de Compras y Contratación** del periodo auditado, la existencia de presupuestos alternativos en todas las compras superiores a 3.000 €/año por proveedor y la solicitud de acreditación de con quién se contrata. Asimismo, participa en el citado Grupo de Trabajo de Compras de Dirección General, que ayuda a canalizar correctamente el circuito previo de autorización de gastos. En ambos cometidos, durante 2019 no se han observado incidencias con derivaciones o consecuencias penales.

Criterios de selección de proveedores de la ONCE

Para la selección de proveedores se revisa no sólo la eficiencia y el máximo beneficio para la Organización, sino también el cumplimiento de la normativa vigente en materia de empleo de personas con discapacidad, medidas alternativas o cualquier otro factor valorable de forma objetiva que se considere adecuado.

A la hora de seleccionar a un proveedor, la ONCE pone en valor que aplique criterios de inserción laboral de personas con discapacidad y valora positivamente las certificaciones de calidad con las que cuente.

Durante los **concursos o procesos de selección** de proveedores convocados por la ONCE, **se solicita a los proveedores** que presenten, al menos, los siguientes **documentos**: escritura de constitución, estatutos, acta o certificado de titularidad real, poderes del representante y NIF. A la firma del contrato, todos los proveedores deben aportar certificados de estar **al corriente en el cumplimiento de obligaciones de Seguridad Social y tributarias**. Además, la ONCE lleva a cabo análisis de reputaciones de socios de negocio de jurisdicciones extranjeras cuando concurren ciertas circunstancias.

Por otra parte, los **proveedores de papel para el Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego** cuentan con la **certificación FSC (Forest Stewardship Council) y PEFC (Programme for Endorsement of Forest Council)**, que garantizan la gestión



responsable de los bosques en los que se obtiene la fibra, respetando los derechos humanos en toda la cadena de custodia. **Estos proveedores disponen, además, de sistemas de gestión de calidad y medio ambiente conforme a las normas ISO 9001 y 14001, respectivamente.**

Además, en todos los **contratos y convenios relacionados con prestaciones de servicios a menores firmados con entidades externas**, se incluye una **cláusula sobre la protección de menores** mediante la que el proveedor certifica que el personal que aporta no ha sido condenado por sentencia firme por algún delito de corrupción de menores ni trata de seres humanos, ni trabajo forzoso, agresión y abuso sexual.

En la actualidad, **no hay constancia de impactos sociales y/o ambientales negativos significativos en la cadena de suministro, así como tampoco de proveedores en los que los derechos a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva corran riesgo significativo** en cuanto al tipo de operación en los que están presentes.

No obstante, en materia de homologación de proveedores, en 2019 se ha trabajado en el establecimiento de unos criterios comunes de contratación con proveedores y socios de

negocio del Grupo Social ONCE, que contienen una regulación básica y uniforme sobre el análisis que debe hacerse a cada uno en función de su perfil de riesgo, que deberá ser adaptado y desarrollado por cada Área Ejecutiva y que contemplará, entre otras cuestiones, el desempeño responsable a nivel social, ambiental y de cumplimiento normativo.

Asimismo, se ha elaborado un Código de conducta para proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE, donde se incluye el compromiso del proveedor/socio de negocio de respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos y enunciados en la “Carta Internacional de los Derechos Humanos” y los principios relativos a los derechos incluidos en los ocho Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, conforme a la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. También contempla el compromiso de que respeten, en sus relaciones con personas con discapacidad, los principios contenidos en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006.

Está previsto que ambos documentos se aprueben e implanten en 2020. Estos nuevos procedimientos se recogerán también en la nueva Política de Compras que se ha planificado actualizar y aprobar durante 2020.

8. Compromiso con el medio ambiente

La ONCE comparte la preocupación sobre la necesidad de preservar el entorno y luchar contra el cambio climático, comprometiéndose a alinear su desempeño en la dimensión ambiental de la sostenibilidad con su destacado posicionamiento en el ámbito social.

8.1. Lucha contra el cambio climático

8.1. Lucha contra el cambio climático

8.1.1. Gestión del impacto ambiental

La ONCE ha adquirido el **compromiso de establecer un Plan de Reducción de Emisiones**, en el Marco de Políticas y Energía y Cambio Climático 2021-2030, en el que se incluirán medidas de ahorro del consumo de recursos, economía circular, transporte sostenible, entre otras, favoreciendo de este modo la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de la Organización.

Con el fin de continuar favoreciendo la concienciación en este ámbito entre los grupos de interés, la ONCE firmó, en mayo de 2019, un **Convenio con la Secretaría de Estado de Medioambiente** para el **desarrollo de actuaciones de información, difusión y sensibilización en materia medioambiental**. En este marco, se desarrolló, **dentro de PortalONCE**, un **apartado específico del cuidado del medioambiente**, a través del que se publican **comunicados de concienciación y formación periódicamente**.

Por otra parte, la Organización tiene establecidos diferentes canales que, no siendo específicos para materias ambientales, permiten canalizar cualquier tipo de queja, reclamación y/o comunicación recibida por parte del colectivo de trabajadores, afiliados o clientes en esta materia. En este sentido, durante 2019 no consta la presentación de ninguna reclamación por motivos ambientales.

Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego de la ONCE (CLP)²⁷

CLP | Se encarga de la **fabricación de los cupones y la distribución** de éstos, **junto con** el resto de **productos de lotería instantánea importados**, entre los agentes vendedores y el Canal Físico Complementario (CFC).

Actualmente **no figura en el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos** de la ONCE un **riesgo relacionado con impactos ambientales**, ni se han detectado, a nivel global de la Organización, amenazas de esta naturaleza. Descendiendo a un plano más específico, solo cabría considerar algunas actuaciones concretas que se llevan a cabo en el CLP derivadas de la actividad productiva que, en determinadas circunstancias adversas, podrían producir un efecto medioambiental negativo. No obstante, cabe destacar que se cumple escrupulosamente la normativa estatal sobre medio ambiente, no habiéndose producido hasta la fecha ninguna incidencia en tal sentido. En la actualidad se está llevando a cabo un trabajo de actualización del Mapa de Riesgos de la ONCE, con el objeto, entre otros, de incorporar al Sistema, si fuera preciso y necesario, un nuevo riesgo relativo a posibles impactos medioambientales.

En cuanto a **provisiones y garantías para riesgos ambientales**, el CLP dispone de un Seguro de Responsabilidad Civil por daños y perjuicios causados por contaminación, con una prima de 2.533,99 € anuales. El seguro tiene unas provisiones por siniestro y año de 300.000 € para la Responsabilidad ambiental por contaminación con un límite para gastos de prevención de 30.000 € y otros 30.000 € para reparación complementaria

²⁷ El CLP únicamente fabrica cupones. Los productos correspondientes a la modalidad de lotería instantánea son fabricados por un proveedor externo a la Organización.

y compensatoria. Además, se establece un límite de 300.000 € por año y siniestro para Responsabilidad Civil por contaminación (daños personales y materiales a terceros, incluidos la plantilla de empleados).

8.1.2. Consumo y eficiencia energética

Durante 2019 se han impulsado diferentes **medidas de eficiencia energética** de manera particular en algunos centros de la ONCE, entre las que destacan las siguientes:

- **Instalación de toldos en el Servicio Bibliográfico de la ONCE (SBO) de Madrid** para favorecer la conservación de la temperatura constante y confortable en el interior del edificio y tratar de reducir, en la medida de lo posible, el consumo de energía para la climatización.
- **Sustitución de sistemas de iluminación tradicional por sistemas LED en distintos centros.**
- **Disposición de tecnología Inverter® en los nuevos equipos de climatización instalados en los centros**, que favorece la eficiencia de las instalaciones.
- **Cambio de las cubiertas de dos naves del Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego de la ONCE (CLP), instalando un material translúcido**, comprobándose un notable aumento de la luminancia en ambas estancias.
- **Disposición de iluminación LED y detectores de presencia en los nuevos quioscos instalados**, que regulan el funcionamiento de los equipos de climatización como medidas de eficiencia. Además, disposición de tecnología Inverter® en los equipos de climatización instalados.
- Continuación de los trabajos de **optimización** de los **indicadores** que miden los **recursos y consumos de energía eléctrica**: precio de energía, control de potencia contratada/demandada, análisis riguroso de penalizaciones por reactiva, patrón de consumo, etc.
- **Optimización de la potencia contratada** minimizando el impacto en facturación, obteniéndose una reducción del coste de dicha potencia de un 2,35% con respecto a la facturación total de 2018.
- **Reducción del impacto de recargos por excesos de reactiva**, pasando de un 0,8% en 2018 a un 0,52% de la facturación total.
- **Establecimiento de un contrato unificado con una comercializadora de energía eléctrica que gestiona la electricidad de los quioscos**, favoreciendo el control de consumo y precios, así como el incremento del consumo de energía verde y de alta eficiencia dentro de la Organización.

Consumo energético (*)

	2019	2018
Consumo total de electricidad (kWh)	32.467.647	29.392.077
Consumo electricidad inmuebles (kWh)	28.151.893	29.392.077
Consumo electricidad quioscos (kWh)	4.315.754	-
Consumo de electricidad de fuentes renovables (% sobre el total) ⁽¹⁾	23,6%	13,6%
Consumo total de gas (kWh)	3.297.558	3.644.816

	2019	2018
Consumo combustible Gasóleo automoción (GJ) ⁽²⁾	2.701,47	-
Consumo combustible Gasolina automoción (GJ) ⁽²⁾	1.938,25	-
Consumo total de energía (GJ)	133.399,90	118.936,14
Consumo total de energía directo (GJ) ⁽³⁾	130.336,38	115.418,62
Consumo total de energía indirecto (GJ) ⁽⁴⁾	3.063,52	3.517,52
Consumo total de energía por empleado/a (GJ / empleado/a) ⁽⁵⁾	5,898	-

(*) Las fuentes empleadas para la obtención de los factores de conversión en el cálculo del consumo energético han sido: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO), Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación y Agencia Internacional de la Energía (IEA). Según este criterio se han recalculado los datos de consumo de 2018.

(1) La ONCE no cuenta con Garantías de Origen (GdO). El cálculo del % de 2019 se ha obtenido tomando los datos del informe de la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) sobre el ejercicio 2019 para las comercializadoras con las que la Organización tiene contratada la electricidad y el % de 2018 corresponde al mix energético de la comercializadora contratada.

(2) En 2019 se incluyen los datos de consumo de los combustibles de las dos tarjetas de las estaciones de servicio utilizadas. En 2018 no se disponía de estos datos.

(3) Se corresponde con la energía consumida por entidades que son propiedad o son controladas por la Organización o están bajo su control.

(4) Se corresponde con la energía consumida por entidades que no están bajo el control de la Organización (sin control operacional).

(5) Para el cálculo del consumo total de energía por empleado/a en 2019 se ha considerado la plantilla de trabajadores a 31 de diciembre (personal vendedor y no vendedor). Según este criterio no se ha podido recalcular el dato de 2018, ya que en ese año no se disponía del consumo de electricidad de los quioscos y, por tanto, la cifra resultante no sería comparable con la reportada para 2019.

En 2019 no se dispone de mediciones de consumo energético por producto o servicio.

8.1.3. Reducción de emisiones

Como parte de su acción climática, la ONCE tiene como objetivo reducir las emisiones de gases de efecto invernadero apoyándose en el establecimiento de un Plan de Reducción de Emisiones 2020-2022.

Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) (*)

	2019	2018
Alcance 1: emisiones directas de GEI (CO₂ teq) ⁽¹⁾	1.054,801	821,196
Gas	742,957	821,196
Transporte	311,599	-
Gases refrigerantes	0,245	-
Alcance 2: emisiones indirectas de GEI al generar energía (CO₂ teq) ⁽²⁾	13.781,156	12.299,507
Electricidad (ton)	13.781,156	12.299,507
Alcance 3: otras emisiones indirectas de GEI (CO₂ teq) ⁽³⁾	-	-
Total de emisiones de CO₂ Alcance 1+2 (teq)	14.836	13.121
Total de emisiones de CO ₂ por empleado/a (teq / empleado/a) ⁽⁴⁾	0,66	-

(*) La fuente de los factores de emisión que se toman como referencia han sido: MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico). Según este criterio se han recalculado los datos de 2018.

(1) Alcance 1: emisiones que se producen de forma directa en los centros e instalaciones de las que la ONCE tiene el control operacional, incluyendo las emisiones relativas al gas, las fugas de gases refrigerantes y los vehículos propiedad de la ONCE (con tarjetas de las estaciones de servicio utilizadas). En 2018 sólo se disponía de las emisiones derivadas del consumo de gas.

(2) Alcance 2: emisiones relativas al consumo de electricidad de los centros propiedad de la ONCE, incluyendo el 98% de los quioscos en 2019, dato del que no se disponía en 2018.

(3) No se ha realizado el cálculo del Alcance 3 por imposibilidad de asegurar la inclusión de todos los datos necesarios.

(4) Para el cálculo de emisiones por empleado/a en 2019 se ha considerado la plantilla de trabajadores a 31 de diciembre (personal vendedor y no vendedor). Según este criterio no se ha podido recalcular el dato de 2018, ya que en ese año no se disponía de las emisiones directas de energía eléctrica de los quioscos y, por tanto, la cifra resultante no sería comparable con la reportada para 2019.

Durante el año 2019 se han impulsado **diferentes iniciativas** encaminadas a favorecer la **reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, y así, cualquier forma de contaminación atmosférica específica, incluyendo las emisiones de ruido y contaminación lumínica**. Entre estas medidas destacan las siguientes:

Medidas para reducir la contaminación por gases fluorocarbonados de climatización con elevado potencial de agotamiento de ozono (PAO):

Sustitución paulatina, en las máquinas antiguas, del refrigerante R22 por R410A, R134, R410 y R407. El 100% de la maquinaria reemplazada en 2019 contiene sustancias que no agotan la capa de ozono y, en los circuitos frigoríficos de los equipos que están bajo mantenimiento, se realizan actividades de mantenimiento preventivo para evitar, en la medida de lo posible, la fuga de los gases que además de agotar la capa de ozono, contribuyen al cambio climático. Se han sustituido 49 equipos que contenían R22 o R438A, por 22 equipos más eficientes con gases refrigerantes que no agotan la capa de ozono en distintos centros.

Durante el 2019 se han producido fugas equivalentes a 138 kg de gases refrigerantes R407C, R438A y R410A. Al tratarse de hidrofluorocarbonos (HFC) el valor del PAO es 0.

Medidas de lucha para la reducción de contaminación por ruido:

Sistemas de insonorización en todas las máquinas de aire acondicionado, fuentes de ruido más relevantes de la ONCE, ubicadas en las cubiertas de sus edificios, mediante paneles aislantes para disminuir la emisión de ruido a los alrededores.

Además, en el momento de sustitución de máquinas antiguas, las nuevas se instalan con sistemas de bajo nivel sonoro. El 100% de la maquinaria reemplazada contribuye a la reducción de la contaminación por ruido.

Medidas para la reducción de la contaminación lumínica u otras provocadas por fuentes luminosas:

Sustitución paulatina del alumbrado fluorescente por alumbrado LED con tecnología de estado sólido.

Adicionalmente, todas las luminarias instaladas en oficinas de la ONCE tienen un índice de deslumbramiento o UGR (Unified Glare Rating) inferior a 19, certificado por los fabricantes.

Por otro lado, el nivel de iluminación en los puestos de trabajo está limitado a los 550 lux con una tolerancia del $\pm 10\%$, que garantiza una cantidad de luz suficiente, limitando el exceso de iluminación; en los centros que se instalan sistemas de alumbrado exterior y decorativos se diseñan con apantallamiento de farolas con la intención de no emitir luz por encima del horizonte, emitiendo sólo la luz necesaria.

Y, por último, las longitudes de onda de las lámparas se seleccionan con temperaturas de color iguales o inferiores a 4000°K, con el fin de que la radiación luminosa emitida sea de longitud de onda corta.

Renovaciones de vehículos

Selección, en el momento de la renovación de la flota, de motores menos contaminantes adaptados a la nueva normativa europea "Euro 6d", que busca regular la cantidad de emisiones que emiten los vehículos.

En relación a la **eficiencia energética**, y en cumplimiento con la legislación aplicable²⁸, la ONCE se somete a la **auditoría energética establecida cada 4 años**, habiéndose llevado a cabo la última en 2016 por una empresa externa.

8.1.4. Consumo de papel y otros materiales

	2019	2018
Consumo total de papel (t) (*)	1.126,67	847,04
Consumo folios (t) (**)	65,02	70,92
Consumo folios blancos (t)	45,09	70,92
Consumo folios reciclados (t) (***)	19,93	-
Consumo otros (papel) (t)	12	-
Consumo SBO (t) Madrid y Barcelona	60	55
Consumo TPVs (t)	248,705	-
Consumo CLP (t)	740,935	721,12
Consumo de papel reciclado (t)	19,93	-
Porcentaje de papel reciclado	1,77%	-
Consumo de otras materias primas (material de oficina)	169,15	-
Consumo de otras materias primas: tóner (unidades)	1457	-
Consumo de tintas CLP (t)	9,595	9,628
Valores reales de impresión en los centros (****)	12.539.969	-
Nuevos quioscos instalados	315	174

(*) En el consumo total de papel de 2019 se incluye: el papel utilizado en el CLP para la impresión de cupones y etiquetas y en el Servicio Bibliográfico de la ONCE (SBO) de Madrid y Barcelona, los rollos que se utilizan en los Terminales Punto de Venta (TPVs) de los agentes vendedores y el papel folio y otros materiales elaborados con papel consumido en los centros de la ONCE. Según este criterio se han recalculado los datos de 2018.

(**) Para el cálculo del consumo de papel de folios se considera que cada paquete promedio de 500 folios pesa 2,1 kg.

(***) El papel reciclado es de uso exclusivo de oficinas.

(****) Los datos corresponden a los equipos multifunción conectados a la red corporativa y han sido suministrados por la Dirección Técnica de Sistemas (pudiendo existir algún equipo independiente de impresión en algún centro, siendo su cantidad de impresión poco relevante).

El consumo de papel del CLP depende de la emisión de cupones autorizada al Canal Principal y al CFC (Canal Físico Complementario) por cada producto de lotería y sorteo, por lo que la evolución de su consumo va directamente ligada a la evolución de las ventas.

Como se comenta en el apartado de prácticas responsables en la cadena de suministro, los fabricantes que suministran el papel cuentan con la **certificación FSC y PEFC** que garantizan la gestión responsable de los bosques en los que se obtiene la fibra, así como con **sistemas de gestión de calidad y medio ambiente**. Además, la madera que compone los nuevos quioscos está certificada con el sello **FSC® y PEFCTM**.

Por otro lado, se destaca que, en el CLP, desde el año 2009 y con el objetivo de mejorar la eficiencia en los procesos y reducir al máximo el papel desechado, se estableció un **protocolo de actuación** que persigue **no superar el 15% de papel desechado en la producción**, como objetivo anual de mantenimiento para la reducción de los residuos

²⁸ La legislación a la que se hace referencia es el Real Decreto 56/2016, de 12 de febrero, por el que se transpone la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética, en lo referente a auditorías energéticas, acreditación de proveedores de servicios y auditores energéticos y promoción de la eficiencia del suministro de energía.

de papel. Asimismo, **todos los desechos de papel son gestionados para ser reconvertidos en papel reciclable.**

8.1.5. Economía circular y gestión de residuos

La ONCE apuesta por la economía circular como elemento clave para un desarrollo sostenible. En este sentido, se han realizado **acciones de concienciación en PortalONCE sobre reducción del consumo y sobre fomento del reciclaje.**

El objetivo de la ONCE para los próximos años es la implantación de un sistema integrado de gestión de residuos en todos los centros de la Organización asegurando la correcta segregación de los mismos.

Residuos (*)

	2019
Papel y cartón (t)	60,57
Envases, plásticos y latas (t)	2,29
Quioscos (t)	103,83
Tóner (t)	0,845
Contenedores higiénicos (t)	11,170
Material sanitario (t)	0,481
Aceite de cocina (t)	0,21
Celulosa (t)	3
RAEEs (t)	10,16
Pallets (t)	29,4
Total de residuos gestionados (t)	221,96

(*) Los datos obtenidos han sido calculados en base a las cantidades certificadas por los gestores que realizan las recogidas en los centros y a las cantidades estimadas en recogidas realizadas por los Ayuntamientos (tomando como base la capacidad de los contenedores y el número de recogidas que se efectúan).

El CLP también lleva a cabo una **correcta gestión y segregación de los residuos – peligrosos y no peligrosos–**, en cumplimiento de la legislación vigente.

Residuos no peligrosos (*)

	2019	2018
Aluminio (t)	0,99	1,47
Papel blanco (t)	6,4	7,22
Cartón (t)	28,8	33,96
Chatarra (t)	4,59	5,73
Fardos maculatura (t)	125,91	127,45
Papelote inspección (t)	23,608	36,37
Otros residuos (t)	-	18,28
Total de residuos (t)	190,3	230,48

(*) Los datos han sido obtenidos de los certificados de destrucción y valorización o reciclaje facilitados por los gestores de residuos.

Los residuos peligrosos se clasifican en función de su tipología para facilitar los **procesos de retirada y reciclaje** que llevan a cabo los **gestores autorizados**. El transporte de estos residuos se realiza cumpliendo la autorización de la Consejería de Medioambiente de la Comunidad de Madrid y el acuerdo europeo ADR de transporte de residuos peligrosos. El certificado entregado por el gestor de los residuos autorizados

se especifica el término R12 y R13 como operaciones de tratamiento incluida en la tabla 2 del Real Decreto 952/1997²⁹. La gestión de los residuos peligrosos es inspeccionada por las autoridades competentes de manera periódica.

Residuos peligrosos

	Cantidad retirada 2019	Cantidad retirada 2018
Residuos peligrosos CLP (t)		
Residuos de tintas-Pila limpieza	0,222	0,380
Absorbentes contaminados	2,251	2,157
Aceite usado	-	0,293
Aguas de mojado	6,630	5,229
Envases plásticos contaminados	1,153	1,320
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES Línea GRIS)	0,617	0,716
Envases metálicos contaminados	0,563	-
Residuos de tóner de impresión	-	0,241
Residuos metálicos contaminados	0,247	0,205
Revelador	0,852	0,497
Tintas residuales y líquidas	2,443	2,039
Tubos fluorescentes	0,087	0,125
Lotes fuera de especificación (productos orgánicos caducados)	0,509	0,285
Cauchos mantillas	0,085	0,033
Mezcla de pilas	-	0,078
Contenedor de jeringuillas	4 contenedores de 10 l	4 contenedores de 10 l
Otros residuos (fibrocemento) ⁽¹⁾	338,96	-
Residuos peligrosos CTI (t)		
Absorbentes contaminados	0,045	-
Aceite usado	0,002	0,037
Envases metálicos contaminados	0,015	0,019
Tubos fluorescentes	0,043	0,007
Filtros (unidades)	16	8

(1) El fibrocemento se ha gestionado a través de una empresa especializada en la retirada, transporte y gestión segura de este tipo de residuos. El residuo se denomina con su código LER (Lista Europea de Residuos) correspondiente y la operación de tratamiento es la D5 recogida también en el Real Decreto 952/1997 nombrado anteriormente.

Adicionalmente, durante 2019 no han existido vertidos significativos en estos centros.

8.1.6. Uso sostenible del agua

Consumo de agua (*)

	2019
Consumo total de agua (m³)	99.349,56

(*) En 2018 no se disponía de recursos para la toma y procesamiento de los datos de consumo de agua en los centros.

La información se ha recopilado de las facturas del gestor que realiza el servicio en cada una de las Comunidades Autónomas donde están situados los distintos centros de la ONCE.

Durante 2019 se han publicado **en PortalONCE documentos de concienciación sobre el uso responsable del agua.**

La Organización no efectúa vertidos fuera de la red de saneamiento de los Ayuntamientos.

²⁹ Real Decreto 952/1997, de 20 de junio, por el que se modifica el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, de 14 de mayo, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos, aprobado mediante Real Decreto 833/1988, de 20 de julio.

9. Comunicación y diálogo con los grupos de interés

La comunicación en la ONCE constituye un elemento estratégico esencial para transmitir a los grupos de interés, y a la sociedad en su conjunto, el modelo social de la Organización y su conversión en el mayor generador de servicios sociales para personas ciegas y con discapacidad visual grave.

En 2019 se ha continuado con la publicación de noticias de la ONCE y del Grupo Social ONCE y se ha mantenido la tendencia registrada en el año anterior de sustitución y migración de las comunicaciones con la audiencia a nuevos soportes, especialmente desde los medios tradicionales a internet y redes sociales.

Externamente...

Se ha **seguido difundiendo noticias** que contribuyen al impulso de la inclusión social y laboral, destacando la importancia de las nuevas tecnologías.

Durante 2019:

- Las noticias aparecidas en medios con referencia a la ONCE superan las 124.000. Destaca que más del 99,5% son positivas y registran una elevada valoración por parte de audiencias e informadores, con casi un 7 de media.

En esta línea, los valores de Tracking de Imagen se han mantenido estables, con notas promedio muy elevadas, tales como 90,5% en Simpatía y 7,8 en Valoración.

Internamente...

Se ha **intensificado la comunicación** a través de los **portales y boletines internos**, plataformas donde los colectivos de trabajadores y afiliados pueden encontrar información de interés, con impacto en más de 200.000 personas.

A lo largo de 2019:

- Más de 1.300 noticias publicadas en la revista AsíSomos.
- El PortalONCE, con acceso para la plantilla de trabajadores, ha recogido 284 noticias.
- Más de 300 noticias han aparecido en ClubONCE, con acceso para todo el colectivo de afiliados.
- Otros site como el Observatorio de Igualdad o del Tercer Sector, y las webs de la FOPG o de la FOAL, dentro de la web ONCE, añaden otras 300 informaciones específicas de cada área.
- La revista informativa ONCECOM cuenta con más de 10.000 lectores.

Se ha lanzado una iniciativa interna para impulsar ideas de mejora de la capacidad de las personas con discapacidad bajo el lema ONCE Innova, recibándose más de 50 iniciativas. El modelo se ha hecho extensible hacia afuera bajo el lema ONCE Innova Emprendedores.

Además, se está elaborando un sistema de medición de intangibles que, a través de unos indicadores principales establecidos para todos los públicos definidos, permita obtener indicadores globales de medición de la Salud de la Marca.

Volumen de seguidores en las redes sociales de la ONCE

	2019
 Facebook	39.941
 Instagram	7.092
 Twitter	51.633
 Youtube	2.070

Las **redes sociales** se están convirtiendo en el vehículo más ágil y efectivo de recepción y **resolución de quejas, consultas y/o sugerencias** que reciben respuesta inmediata, suponiendo un instrumento dinámico de interrelación con los grupos de interés.

Además, la web de la ONCE incorpora un **enlace informativo de dudas (FAQ³⁰)**, que contiene un correo y un teléfono de contacto a disposición de la sociedad.

Igualmente se recibe información y dudas a través del **buzón de gabinete de prensa** (gabinetedeprensa@once.es).

³⁰ Para obtener más información, consultar el apartado "FAQ" de la web: <https://www.once.es/faq>

Anexos

- I Sobre este informe
- II Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor
- III a. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad
- III. b. Índice de contenidos GRI y correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Anexo I. Sobre este informe

El presente Estado de Información No Financiera y Diversidad (EINFD) de la ONCE correspondiente al ejercicio 2019 recogido en esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), detalla la gestión y las actuaciones de la Organización en este ámbito, sus principales magnitudes, indicadores e hitos relevantes alcanzados, así como su evolución respecto a ejercicios anteriores ³¹.

Estándares y normativa de aplicación

Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

El presente Informe se ha elaborado **de acuerdo a** lo dispuesto en la **Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad**. La ONCE realiza una **verificación externa independiente de esta Información No Financiera 2019**, a través de Ernst & Young Auditores, S.L.³²

Global Reporting Initiative (GRI)

A su vez, **responde**, por quinto año consecutivo, a los **"Estándares GRI" (Global Reporting Initiative)** para la elaboración de memorias de sostenibilidad. En este sentido, **este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI**.

Guía de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad (RSE-D)

Adicionalmente, se han **considerado** las indicaciones de la **Guía de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad (RSE-D)**, de Fundación ONCE, que fomenta la inclusión de la dimensión de la discapacidad en la gestión de la responsabilidad corporativa de las entidades.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

También se expresa la **contribución** de la ONCE a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas** y cómo se trabaja en darles cumplimiento a través de la protección de los grupos de consumidores, el fortalecimiento del modelo de servicios sociales, el impulso de la lotería responsable, el desarrollo profesional y humano de la plantilla de trabajadores, la igualdad de oportunidades, la ética o los compromisos con el medio ambiente y la transparencia.

Por tanto, el presente EINFD, integrado en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2019, será **presentado al Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE**, y sometido a **aprobación del Consejo General de la ONCE** en su reunión de junio de 2020.

En este sentido, este Informe constituye un hito más en la **rendición de cuentas** en materia de **información no financiera y diversidad**, y en la **comunicación transparente** de los logros y objetivos definidos en la ONCE para la gestión de la responsabilidad corporativa, convirtiéndose también en un elemento de **reporting adicional para los grupos de interés**.

³¹ Para mayor información sobre el enfoque y los contenidos del documento ver el Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor.

³² El informe de verificación externa independiente se puede consultar al inicio del presente documento.

Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor

El presente Estado de Información No Financiera se centra en aquellos asuntos de naturaleza social, ambiental y económica considerados como relevantes por los grupos de interés de la ONCE y que influyen de forma sustancial en su toma de decisiones. Para identificar estos asuntos, en 2019 la Organización llevó a cabo una actualización de su análisis de materialidad, de acuerdo a los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de reportes de sostenibilidad, cuya metodología y resultados se detallan a continuación:

Grupos de interés

En la ONCE se han identificado los siguientes **grupos de interés**:

Público interno

Afiliados: plantilla (empleados/as y organizaciones sindicales internas) **y otros colectivos** (jóvenes, mayores y personas con sordoceguera).

No afiliados: plantilla (empleados/as y organizaciones sindicales internas).

Estado

Administraciones Públicas (nacional, territorial y local).

Entidades reguladoras y de supervisión (Dirección General de Ordenación del Juego y Consejo General de Protectorado de la ONCE).

Clase política (Gobierno, partidos y líderes políticos).

Organizaciones supranacionales.

Empresa

Tejido empresarial (gran empresa, pequeña y mediana empresa, economía social y redes empresariales).

Entidades financieras.

Proveedores.

Comunidad

Sociedad civil organizada (movimiento asociativo, organizaciones del Tercer Sector, unión de trabajadores y redes empresariales).

Grupos vulnerables (asociaciones de ludopatía, protección del menor frente al juego y otras adicciones).

Comunidad educativa (escuelas primarias y secundarias, universidades y otras instituciones educativas).

Medios de comunicación.

Detalle metodológico

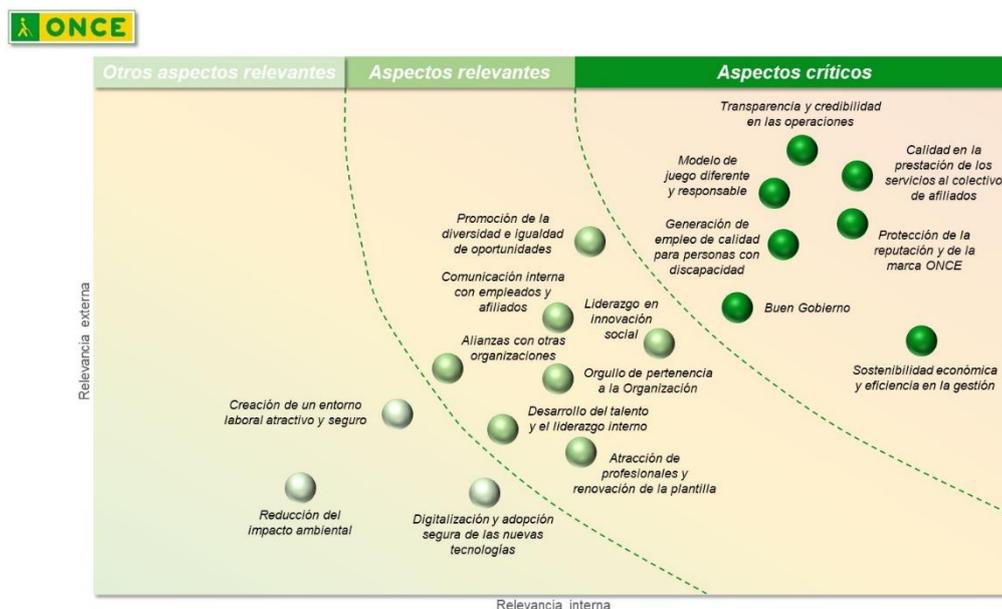
El **enfoque** planteado ha establecido las siguientes actividades:

- **Identificar los aspectos en materia de RSC más relevantes para la ONCE** (aspectos con incidencia en el desarrollo de las actividades de la Organización y/o el cumplimiento de sus objetivos estratégicos).
- **Evaluar en qué medida estos aspectos son relevantes para los grupos de interés** de la Organización.
- **Evaluar**, a partir de los dos análisis anteriores, **el grado de materialidad que cada uno de los aspectos** presenta plasmándolo en una matriz de materialidad.
- **Proporcionar información de contexto sobre el significado específico que cada aspecto material** toma en las actividades de la Organización.

Para identificar y priorizar los aspectos materiales se han utilizado diversas **fuentes de información** internas y externas:

- **Reuniones** con los **responsables** y el **equipo directivo** de las **áreas clave** de la Organización.
- **Entrevistas** a responsables de organizaciones consideradas **grupos de interés externos** de la ONCE.
- **Análisis** de **documentación interna**.
- **Benchmarking** sectorial.
- **Análisis** de los **estudios de reputación e imagen** de la ONCE.
- **Análisis** de **otras publicaciones relevantes**

La siguiente figura representa los **aspectos con mayor nivel de materialidad para la ONCE** según las conclusiones del análisis realizado:



La cobertura de los temas materiales se refleja en los distintos apartados del presente informe y en el Anexo IIIb se muestran los asuntos identificados junto con los estándares GRI asociados.

Relación de temas materiales para la Memoria de RSC 2019

Aspectos críticos:

Razón de la materialidad:

Transparencia y credibilidad en las operaciones

La transparencia y la ética en la gestión y las operaciones de la Organización son principios esenciales para mantenerse a la vanguardia en RSC. Cobra especial relevancia la necesidad de garantizar la credibilidad y trazabilidad de los sorteos, así como la fiabilidad de los premios, cuestiones que constituyen algunas de las demandas más frecuentes de los grupos de interés.

Calidad en la prestación de los servicios al colectivo de afiliados

Para cumplir con su fin social y maximizar el impacto de sus servicios en el colectivo de afiliados, la ONCE debe prestar atención a los parámetros de calidad de sus actuaciones y aplicar un enfoque de mejora continua en esta materia.

Generación de empleo de calidad para personas con discapacidad

Uno de los principales objetivos e impactos sociales de la Organización es su capacidad de generar empleo de calidad, especialmente para personas ciegas o con discapacidad visual grave, basada en un modelo de negocio único y diferencial.

Protección de la reputación y la marca de la ONCE

La reputación y la marca de la ONCE son dos grandes activos de la Organización. La ONCE es percibida como sinónimo de compromiso social y, además, atesora otros atributos de gran valor como el "liderazgo en el movimiento de la discapacidad".

Modelo de juego diferente y responsable

En un contexto de creciente presión social y controversia alrededor del sector del juego y de posibles cambios regulatorios en la materia, es esencial que la Organización ponga en valor su modelo de lotería social y responsable. La ONCE ha de mantenerse a la vanguardia en el desarrollo de políticas de lotería responsable y en la protección de consumidores vulnerables para continuar siendo un operador de prestigio.

Buen Gobierno

El buen gobierno de las organizaciones ha adquirido tal nivel de transcendencia que, a día de hoy, se ha incorporado de forma transversal y permanente a la agenda de las autoridades y a los planes estratégicos de las entidades. Además, se trata de una cuestión que reviste especial interés en el sector fundacional dada la naturaleza no lucrativa de sus fines.

Sostenibilidad económica y eficiencia en la gestión

Para poder cumplir con el fin social de la Organización y satisfacer las necesidades del colectivo de afiliados es preciso garantizar la sostenibilidad económica y financiera del modelo de negocio a largo plazo, adaptándolo a las nuevas tendencias del mercado. Igualmente, la ONCE debe anticiparse al posible desarrollo de nuevas regulaciones en materia de lotería.

Aspectos relevantes:

Promoción de la diversidad e igualdad de oportunidades

Razón de la materialidad:

Garantizar la igualdad de oportunidades es una de las razones de ser de la Organización y, por tanto, su actividad y su gestión interna deben responder a estos principios.

Comunicación interna con empleados y afiliados

El desarrollo de mecanismos y procesos internos de comunicación eficientes supone una herramienta con gran potencial para la mejora en el desempeño global de la Organización, facilitando la integración de las diferentes áreas y dinamizando la interacción con los distintos colectivos internos.

Liderazgo en innovación social

Como referente y principal actor del movimiento social en torno a la discapacidad, la ONCE ha de mantenerse a la vanguardia en la investigación en este campo, en la identificación de nuevas tendencias y oportunidades de inversión y en el desarrollo de soluciones a las problemáticas sociales relacionadas con la discapacidad.

Alianzas con otras organizaciones

La creación de sinergias con otras entidades permite, tanto extender el conocimiento adquirido por la Organización a otras áreas de la sociedad, como beneficiar a otros colectivos de la experiencia diferencial de la ONCE en el desarrollo de soluciones en el ámbito de la discapacidad.

Orgullo de pertenencia a la Organización

El alineamiento de la plantilla con los valores del Grupo Social ONCE, así como con su cultura institucional, se posiciona como un aspecto estratégico de la gestión de los recursos humanos en la Organización.

Desarrollo del talento y el liderazgo interno

Disponer de una plantilla de empleados formados y con las mejores capacidades, no solo mejora la eficiencia de las operaciones, sino que contribuye a la satisfacción de éstos con su puesto de trabajo. La ONCE desarrolla una importante labor de formación específica y profesionalización de sus líderes y equipos directivos, así como la del resto de personal de plantilla.

Atracción de profesionales y renovación de la plantilla

Para asegurar a largo plazo el conocimiento y la experiencia en su campo, la Organización debe gestionar de forma prioritaria el relevo generacional de su plantilla de trabajadores.

Otros aspectos relevantes:

Creación de un entorno laboral atractivo y seguro

Razón de la materialidad:

Favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y profesional en un ambiente estable y seguro genera un impacto muy positivo sobre la capacidad de la ONCE para ofrecer un entorno laboral atractivo y motivador a su plantilla de empleados.

Digitalización y adopción segura de las nuevas tecnologías

La transformación digital brinda importantes beneficios a nivel de eficiencia y operatividad, pero conlleva también un crecimiento significativo de los riesgos tecnológicos que una entidad como la ONCE ha de gestionar, para garantizar la seguridad de sus operaciones internas y de juego, así como de la información confidencial de su plantilla de trabajadores, del colectivo de sus afiliados y del conjunto de sus clientes.

Reducción del impacto ambiental

Ante la creciente concienciación ciudadana y gubernamental por la protección del medio ambiente, la Organización debe alinear su desempeño en la dimensión ambiental de la sostenibilidad con su destacado posicionamiento en el ámbito social. La ONCE ha comenzado a trabajar en esta materia y lleva a cabo diversas actuaciones encaminadas a minimizar su huella ambiental a lo largo del ciclo de vida de los productos.

Todos los **asuntos materiales** detallados anteriormente, **resultantes del análisis de materialidad**, han permitido a la **Organización diseñar el presente Estado de Información No Financiera**, en el que se reporta el enfoque de gestión, actuaciones y resultados de cada uno, así como también han facilitado **abordar procesos de planificación estratégica** en materia de RSC de la ONCE, puesto que forman parte del Plan Director de RSC 2020-2022.

Además, se ha fijado que la actualización del estudio de materialidad se realizará de nuevo cuando se elabore el próximo Plan Director de RSC, todo ello sin menoscabo de que anualmente se realicen actualizaciones de aspectos materiales como resultado de modificaciones derivadas de los cambios operacionales producidos, valoraciones externas recibidas y/o nuevas consultas con los grupos de interés.

Anexo IIIa. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

Este anexo recoge los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

Ámbitos generales

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón de la omisión
Modelo de negocio	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios. 102-4 Ubicación de las operaciones. 102-5 Propiedad y forma jurídica: naturaleza de la propiedad y forma jurídica. 102-6 Mercados servidos. 102-7 Tamaño de la organización.	Pág. 3-7 (1. La ONCE, única en el mundo) Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 9 (3. Lotería social y responsable) Pág. 23-24 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 53-59 (6.2. Los órganos de dirección) Pág. 62-63 (6.4. La gestión del riesgo en la ONCE)	La ONCE únicamente opera comercialmente a nivel nacional dentro del territorio español y, desde la perspectiva social, contribuye a la mejora de las oportunidades de inclusión y la plena autonomía de las personas ciegas y con otras discapacidades de Europa, América Latina y otras partes del mundo. Más información en la página web de la ONCE y en las Cuentas anuales individuales de la ONCE e Informe de gestión del ejercicio 2019.
Principales riesgos e impactos identificados	Gestión de riesgos Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales. Pág. 14 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería) Pág. 62 (6.4. La gestión del riesgo en la ONCE)	

Información sobre cuestiones medioambientales

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Enfoque de gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus	Pág. 73 (8.1 Lucha contra el	
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Marco interno: descripción cualitativa de los principales aspectos e impactos ambientales. Pág. 14 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego responsable) Pág. 62 (6.4. La gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 73 (8.1 Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental)	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno: descripción de medidas relativas a evaluaciones ambientales. Pág. 73 y 77 (8.1 Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental - 8.1.3 Reducción de emisiones)	La ONCE no cuenta con certificados ambientales.
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de los principales recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales. Pág. 62-63 (6.4. La gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 73 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental)	
	Aplicación del principio de precaución	Marco interno: descripción del enfoque y consideración interna en relación al principio de precaución. Pág. 62-63 (6.4. La gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 73 (8.1 Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón de la omisión
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno: información cuantitativa relativa a provisiones y garantías para riesgos ambientales.	Pág. 73 (8.1 Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental)	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	Marco interno: descripción cualitativa de medidas relativas a la prevención y reducción de emisiones GEI (incluye también ruidos y contaminación lumínica).	Pág. 73 y 75 (8.1 Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental - 8.1.3. Reducción de emisiones)	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Marco interno: descripción cualitativa de medidas relativas a la gestión de residuos e información cuantitativa del total de residuos generados.	Pág. 78-79 (8.1 Lucha contra el cambio climático - 8.1.5. Economía circular y gestión de residuos)	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	N/A	---	No se cuenta con acciones para combatir el desperdicio de alimentos debido a la actividad de la ONCE, no siendo un tema material para la Organización.
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-1 Extracción de agua por fuente locales	Pág. 79 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.6. Uso sostenible del agua)	
	Consumo de materias primas	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 77 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.4. Consumo de papel y otros materiales)	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de uso de materias primas	Marco Interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del consumo de papel.	Pág. 77 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.4. Consumo de papel y otros materiales)	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	Marco interno: descripción cuantitativa del consumo de energía. 302-1 Consumo energético dentro de la Organización 302-2 Consumo energético fuera de la Organización	Pág. 74-75 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética)	Alcance: el consumo de energía directo se corresponde con energía consumida por entidades que son propiedad o son controladas por la Organización o están bajo su control. El consumo indirecto se corresponde con energía consumida por entidades que no están bajo el control de la Organización (sin control operacional).
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética.	Pág. 74 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética)	
	Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la Organización	Pág. 74 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética)	
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2)	Pág. 75 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.3. Reducción de emisiones)	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Pág. 73 y 75 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.3. Reducción de emisiones)	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	Marco interno: descripción cualitativa de las metas de reducción.	Pág. 73 y 75 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental - 8.1.3. Reducción de emisiones)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón de la omisión
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	N/A	---	No se cuenta con acciones para la protección de la biodiversidad debido a la actividad de la ONCE, no siendo un tema material para la Organización.
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas			

Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Enfoque de gestión		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 34 (5. Nuestro equipo de personas)	
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	102-7 Tamaño de la organización. 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Pág. 36 (5.2. Creación de empleo) Pág. 44 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 60-61 (6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)	Alcance: en este dato global de plantilla no se ha considerado el número de trabajadores/as que no son empleados/as, puesto que no alcanzan un volumen significativo para la Organización. La ONCE únicamente opera comercialmente en España.
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	Marco interno: información cuantitativa sobre contratos de trabajo.	Pág. 36 (5.2. Creación de empleo)	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: información cuantitativa sobre contratos de trabajo.	Pág. 37-38 (5.2. Creación de empleo)	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: información cuantitativa sobre despidos. Se reflejan los despidos disciplinarios resueltos por el Consejo General de la ONCE durante 2019.	Pág. 39 (5.2. Creación de empleo)	
	Brecha salarial	Marco interno: la brecha salarial se obtiene como el cociente de la diferencia entre el salario medio de hombres y de mujeres, y el salario medio de hombres.	Pág. 45 (5.4 Igualdad de oportunidades y de género)	
	Remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: la remuneración media por empleado/a se calcula dividiendo las retribuciones percibidas por los trabajadores/as, según se informa en las partidas "Gastos de personal vendedor y no vendedor" de la cuenta de pérdidas y ganancias, a excepción de las retribuciones plurianuales (indemnizaciones, cesantías, etc.) entre la plantilla media anual.	Pág. 45 (5.4 Igualdad de oportunidades y de género)	
	Remuneración media de los consejeros (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	Marco interno: la remuneración media por empleado/a se calcula dividiendo las retribuciones percibidas por los trabajadores/as, según se informa en las partidas "Gastos de personal vendedor y no vendedor" de la cuenta de pérdidas y ganancias, a excepción de las retribuciones plurianuales (indemnizaciones, cesantías, etc.) entre la plantilla media anual.	Pág. 45 (5.4 Igualdad de oportunidades y de género)	
	Remuneración media de los directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	Marco interno: la remuneración media por empleado/a se calcula dividiendo las retribuciones percibidas por los trabajadores/as, según se informa en las partidas "Gastos de personal vendedor y no vendedor" de la cuenta de pérdidas y ganancias, a excepción de las retribuciones plurianuales (indemnizaciones, cesantías, etc.) entre la plantilla media anual.	Pág. 45 (5.4 Igualdad de oportunidades y de género)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón de la omisión
	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo.	Pág. 40-41 (5.3. Diálogo social y Beneficios sociales)	
	Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Pág. 36 (5.2. Creación de empleo) Pág. 44 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 60 (6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo.	Pág. 40 (5.3. Diálogo social y Beneficios sociales)	
	Número de horas de absentismo	Marco interno: se consideran accidentes de trabajo con baja (se incluyen in itinere y recaídas), enfermedad común, enfermedad profesional y riesgo durante el embarazo.	Pág. 46 (5.5 Salud y Seguridad)	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para fomentar la conciliación y corresponsabilidad.	Pág. 40 (5.3. Diálogo social y Beneficios sociales) Pág. 41 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género)	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	Pág. 45-47 (5.5. Salud y Seguridad)	
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	Marco interno: - Número de accidentes: número total de accidentes de trabajo con baja, incluidos in itinere. - Número de enfermedades profesionales (EPPP): se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional (con baja y sin baja), excluyéndose las EPPP en estudio. - Tasa de frecuencia de accidentes de trabajo: (número de accidentes de trabajo con baja / número de horas trabajadas) x 1.000.000. (no se incluyen los accidentes in itinere ni recaídas). - Tasa de gravedad: (número de jornadas perdidas por accidentes con baja / número de horas trabajadas) x 1.000 (se incluyen los accidentes in itinere y recaídas).	Pág. 46 (5.5. Salud y Seguridad)	
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del diálogo social.	Pág. 40 (5.3. Diálogo social y Beneficios sociales)	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	Pág. 40 (5.3. Diálogo social y Beneficios sociales)	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.	Pág. 40 (5.3. Diálogo social y Beneficios sociales) Pág. 45 (5.5. Salud y Seguridad)	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Pág. 48 (5.6 Equipo competitivo - 5.6.1- Formación de calidad)	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Marco interno: información cuantitativa sobre horas de formación recibidas, por categoría profesional y sexo. 404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	Pág. 49 (5.6. Equipo competitivo - 5.6.1 Formación de calidad)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón de la omisión
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		Marco interno: descripción cualitativa de las principales actuaciones implementadas para garantizar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	Pág. 23 (4.2. El Modelo ONCE de servicios sociales especializados) Pág. 35 (5. Nuestro equipo de personas - 5.2 Creación de empleo) Pág. 41 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 60 (6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)	Las aplicaciones y herramientas informáticas del Grupo Social ONCE tienen la certificación de accesibilidad tras haber seguido el procedimiento de verificación de accesibilidad y la web www.once.es se basa en el cumplimiento de las pautas de Accesibilidad para el Contenido en la WEB 2.0 establecidas por el W3C (Consortio de la World Wide Web). Las reformas y proyectos de construcción de 2019 cumplen con la normativa de accesibilidad recogida en el Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad (DBSUA) y Accesibilidad (DBSUA) del Código Técnico de la Edificación (CTE). También se ha tenido en cuenta el Real Decreto 173/2010. En los edificios existentes además, se ha aplicado el Documento de Apoyo al DBSUA (DA-DBSUA) que proporciona criterios de flexibilidad para la adecuación efectiva de los edificios y establecimientos existentes a las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para promover la igualdad. 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 41-44 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género)	
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Marco interno: descripción cualitativa de planes de igualdad, medidas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	Pág. 42 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género)	
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno: descripción cualitativa de integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	Pág. 23 (4.2. El Modelo ONCE de servicios sociales especializados) Pág. 35 (5. Nuestro equipo de personas - 5.2 Creación de empleo) Pág. 41 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 60 (6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco interno: descripción de políticas contra discriminación y de gestión de la diversidad.	Pág. 43 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género)	

Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Enfoque de gestión		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 41 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 51 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética) Pág. 62 (6.4. La gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 67 (6.5. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos)	Toda la actividad de la ONCE gira en torno a la protección de los derechos humanos, la autonomía y la plena inclusión de las personas ciegas y con deficiencia visual grave en la sociedad (es algo intrínseco a la actividad).

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón de la omisión
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta. 102-17 Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre ética	Pág. 41 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 49 (5.6 Equipo competitivo – 5.6.1. Formación de calidad - Sensibilización con las personas con discapacidad) Pág. 51 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética) Pág. 62 (6.4. La gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 67 (6.5 Ética y ejemplaridad- Protección de los derechos humanos)	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Pág. 41 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 49 (5.6. Equipo competitivo – 5.6.1 Formación de calidad - Sensibilización con las personas con discapacidad) Pág. 51 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética) Pág. 62 (6.4. La gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 67 (6.5 Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos)	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: información cuantitativa del número de denuncias.	Pág. 67 (6.5. Ética y ejemplaridad - Canal de denuncias y sugerencias en materia de ética) Pág. 43 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género - Compromiso de lucha contra el acoso)	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con: respeto por la libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva, eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y abolición efectiva del trabajo infantil	Marco interno: descripción cualitativa sobre el enfoque de la organización en relación a la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT.	Pág. 41 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 51 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética) Pág. 69 (7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro).	

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Enfoque de gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 64 (6.5 Ética y ejemplaridad)	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta. 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Pág. 64-65 (6.5 Ética y ejemplaridad)	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta. 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Pág. 64-65 (6.5 Ética y ejemplaridad)	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 12 (3.2. La huella social de los productos de lotería de la ONCE)	

Información sobre la sociedad

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Continúa en página siguiente.			

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón de la omisión
Enfoque de gestión		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 13 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería) Pág. 18 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - Diálogo con los grupos de interés) Pág. 23 (4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 69 (7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	Más información en la página web de la ONCE y en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2019.
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Marco interno: descripción cuantitativa y cualitativa acerca de los servicios sociales especializados de la ONCE que contribuyen a la inclusión educativa, social y laboral de las personas con ceguera y deficiencia visual grave.	Pág. 23-28 (4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cuantitativa y cualitativa acerca de los servicios sociales especializados de la ONCE que contribuyen a la inclusión educativa, social y laboral de las personas con ceguera y deficiencia visual grave.	Pág. 13 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería) Pág. 23-32 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	Las actividades propias de la prestación de servicios sociales especializados a las personas con discapacidad visual no producen ningún impacto negativo en las comunidades locales.
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Marco interno: descripción cuantitativa y cualitativa acerca de los servicios sociales especializados de la ONCE que contribuyen a la inclusión educativa, social y laboral de las personas con ceguera y deficiencia visual grave.	Pág. 14 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego Responsable - Diálogo con los grupos de interés) Pág. 23 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 84 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor – Grupos de interés) Pág. 80 (9 Comunicación y diálogo con los grupos de interés)	
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: descripción cualitativa de los principales acuerdos. 102-12 Iniciativas externas 102-13 Principales organismos a los que se pertenece y entes a los que apoya	Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo) Pág. 23-32 (4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	Más información en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2019.
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Marco interno: descripción cualitativa del grado de inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	Pág. 71 (7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de la consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	Pág. 70 (7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	Pág. 69 (7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	Pág. 13 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería) Pág. 64 (6.5 Ética y ejemplaridad)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón de la omisión
	Sistemas de reclamación	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación.	Pág. 14 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego Responsable) Pág. 24 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: información cuantitativa sobre quejas recibidas y su resolución.	Pág. 14 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego Responsable) Pág. 24 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	No se tiene constancia de ningún incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios de la ONCE en la salud y la seguridad de clientes
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: información cuantitativa sobre beneficios.	---	La ONCE únicamente opera comercialmente en España. El superávit del ejercicio 2019 tras la asignación al fondo de estabilidad de premios asciende a 56.475 miles de euros, siendo en 2018 de 41.118 miles de euros. Más información en las Cuentas anuales individuales de la ONCE e Informe de gestión del ejercicio 2019 y 2018.
	Impuestos sobre beneficios pagados	N/A	---	En aplicación de la Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo, la comercialización de productos de lotería y el resto de actividades de la ONCE están exentas en el impuesto. Por ello, la base imponible y el gasto por Impuesto sobre Sociedades son nulos.
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: información cuantitativa sobre las subvenciones públicas recibidas.	---	Ninguna relevante en 2019, al margen de las bonificaciones del 100% en las cuotas empresariales a la Seguridad Social de la plantilla de trabajadores con discapacidad de la ONCE, aplicable desde 2012. El total de subvenciones públicas recibidas en 2019 ascendió a 2.722 miles de euros (siendo 1.605 miles de euros subvenciones a la contratación, 995 a la educación y 122 otras subvenciones). El total de dichas subvenciones en 2018 ascendió a 3.356 miles de euros (siendo 2.250 miles de euros subvenciones a la contratación, 963 a la educación y 143 de otras). Más detalle en el Anexo V de las Cuentas anuales individuales de la ONCE del ejercicio 2019 y 2018.

Anexo IIIb. Índice de contenidos GRI y correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Este anexo recoge los contenidos de los "Estándares GRI" (Global Reporting Initiative) para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte. Se detalla también la contribución de la ONCE a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (página EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
GRI 101: Fundamentos 2016					
Contenidos generales					
GRI 102. Contenidos generales 2016	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
	102-1 Nombre de la organización.		Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE).		---
	102-2 Principales actividades, marcas, productos o servicios.		Pág. 3 (1. La ONCE, única en el mundo) Pág. 10 (3.1. La ONCE como operador de lotería social y responsable) Pág. 23 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		---
	102-3 Localización de la sede principal de la organización.		C/ José Ortega y Gasset, nº 18; 28006 – Madrid.		---
	102-4 Países en los que opera la Organización.		La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		---
	102-5 Naturaleza y forma jurídica de la propiedad.		Pág. 3 (1. La ONCE, única en el mundo)		---
	102-6 Mercados servidos.		España y, desde la perspectiva social, se contribuye a la mejora de las oportunidades de inclusión y la plena autonomía de las personas ciegas y con otras discapacidades de Europa, América Latina y otras partes del mundo.		---
	102-7 Dimensión de la organización		Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 11 (3.2. La huella social de los productos de lotería de la ONCE) Pág. 35 (5.2. Creación de empleo) Más información en la página web de la ONCE y en las Cuentas anuales individuales de la ONCE e Informe de gestión del ejercicio 2019.		---
	102-8 Información sobre el colectivo de trabajadores	ODS 8 y 10	Pág. 35 (5.2. Creación de empleo)		---
	102-9 Cadena de suministro.		Pág. 69 (7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
	102-10 Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro		Pág. 52 (6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo)		---
	102-11 Planteamiento o principio de precaución.		Pág. 73 (8.1.1 Gestión del impacto ambiental)		---
	102-12 Iniciativas externas	ODS 17	- Global Reporting Initiative (GRI). - Red Europea de RSE y discapacidad. - En 2018 la ONCE se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas como entidad firmante. - La ONCE está alineada con los ODS de Naciones Unidas incorporándolos a su estrategia y a su Plan Director de RSC.		---
	102-13 Principales organismos a los que se pertenece y entes a los que apoya.	ODS 17	Pág. 3 (1. La ONCE, única en el mundo)		---
ESTRATEGIA					
102-14 Declaración del máximo responsable		Ver Informe de Valor Compartido del Grupo Social ONCE 2019.		---	

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative

GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (página EINF D – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.		Pág. 13 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería) Pág. 62 (6.4. La gestión del riesgo en la ONCE)		---
ÉTICA E INTEGRIDAD					
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	ODS 16	Pág. 64 (6.5. Ética y ejemplaridad)		---
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre ética	ODS 16	Pág. 53 (6.2. Los órganos de dirección - 6.2.1 Consejo General de la ONCE) Pág. 67 (6.5. Ética y ejemplaridad - Canal de denuncias y sugerencias en materia de Ética)		---
GOBIERNO					
	102-18 Estructura de gobierno de la organización		Pág. 53 (6.2. Los órganos de dirección)		---
	102-19 Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad		Pág. 53 (6.2. Los órganos de dirección)		---
	102-20 Cargos ejecutivos o con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales		Pág. 53 (6.2. Los órganos de dirección)		---
	102-21 Consulta a los grupos de interés sobre aspectos económicos, medioambientales y sociales	ODS 16	Pág. 53 (6.2. Los órganos de dirección) Pág. 84 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor)		---
	102-22 Composición del órgano superior de gobierno y sus comités	ODS 5	Pág. 53 (6.2. Los órganos de dirección) Pág. 60 (6.3. La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)		---
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	ODS 16	Pág. 60 (6.3. La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)		---
	102-24 Nombramiento y selección del órgano superior de gobierno	ODS 5 y 16	Pág. 52 (6.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo) Pág. 60 (6.3. La composición y perfil de los miembros del Consejo General)		---
	102-25 Conflictos de interés	ODS 16	Pág. 58 (6.2. Los órganos de dirección - 6.2.1 Consejo General de la ONCE) Pág. 64 (6.5. Ética y ejemplaridad)		---
	102-26 Funciones del órgano superior de gobierno en el establecimiento del propósito, valores y estrategia.		Pág. 53 (6.2. Los órganos de dirección)		---
	102-27 Conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno		Pág. 60 (6.3. La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)		---
	102-28 Evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno		Pág. 52 (6.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo) Pág. 62 (6.3. La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - Retribución del órgano de gobierno y la alta dirección) Pág. 50 (5.6 Equipo competitivo -5.6.3 Evaluación de competencias)		---
	102-29 Identificación y gestión de los impactos económicos, medioambientales y sociales	ODS 16	Pág. 62 (6.4. La gestión del riesgo en la ONCE)		---
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		Pág. 62 (6.4. La gestión del riesgo en la ONCE)		---
	102-31 Análisis de los aspectos económicos, medioambientales y sociales		Pág. 62 (6.4. La gestión del riesgo en la ONCE)		---
	102-32 Cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización		Pág. 83 (Anexo I. Sobre este informe)		---
	102-33 Proceso para transmitir las preocupaciones importantes		Pág. 53 (6.2. Los órganos de dirección)		---
	102-34 Naturaleza y número de preocupaciones importantes		La información no está disponible.		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative

GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (página EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	102-35 Políticas retributivas		Pág. 62 (6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - Retribución e incentivos del gobierno y la alta dirección)		---
	102-36 Procesos para determinar la remuneración.		Pág. 62 (6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General – Retribución del órgano de gobierno y la alta dirección)		---
	102-37 Involucración de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución		Pág. 60 (6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - Retribución del órgano de gobierno y la alta dirección)		---
	102-38 Ratio de compensación total anual		La relación entre la retribución total de la persona mejor pagada de la Organización y la mediana de la retribución de toda la plantilla fue de 12,48 veces (se incluyen todos los conceptos que forman parte para la determinación de salario medio).		---
	102-39 Incremento porcentual de la retribución total anual		1,94 (se han tenido en cuenta los conceptos de salario medio).		---
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
	102-40 Grupos de interés vinculados a la organización.		Pág. 84 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor - Grupos de interés)		---
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	ODS 8	Pág. 40 (5.3. Diálogo social y Beneficios sociales)		---
	102-42 Base para la identificación y selección de grupos de interés.		La ONCE trabaja con aquellos grupos de interés que tienen capacidad de influencia sobre las decisiones estratégicas de la Organización.		---
	102-43 Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.		Pág. 18 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería – La Política de Juego Responsable - Diálogo con los grupos de interés) Pág. 23 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 84 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor) Pág. 80 (9. Comunicación y diálogo con los grupos de interés)		---
	102-44 Principales preocupaciones y aspectos de interés de los grupos de interés.		Pág. 18 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería – La Política de Juego Responsable - Diálogo con los grupos de interés) Pág. 23 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 84 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor)		---
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES					
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.		Grupo ILUNION, S.L., Patronce S.L. y Total Gaming Systems, S.L.		---
	102-46 Proceso de definición del contenido de la memoria.		Pág. 85 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor - Detalle metodológico)		---
	102-47 Aspectos materiales identificados.		Pág. 86 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor - Relación de temas materiales para la Memoria de RSC 2019)		---
	102-48 Reexpresión de información		En el caso de que en algún indicador en concreto resultase necesaria la reformulación de información se explicará específicamente en el propio indicador.		---
	102-49 Cambios en los informes		No ha habido cambios significativos en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto respecto a la Memoria anterior.		---
	102-50 Período cubierto por la memoria.		Pág. 83 (Anexo I. Sobre este informe)		---
	102-51 Fecha de la memoria anterior		Junio 2019.		---
	102-52 Ciclo de presentación de memorias		Anual.		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative

GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (página EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	102-53 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido.		Unidad de RSC e Igualdad Dirección General ONCE Carrera de San Jerónimo, núm. 28 28014 - Madrid Teléf. 91 589 02 31 unidadrsc@once.es		---
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		Pág. 83 (Anexo I. Sobre este informe)		---
	102-55 Índice de contenidos de Global Reporting Initiative		Pág. 97 (Anexo IIIb. Índice de contenidos GRI)		---
	102-56 Verificación externa		<p>Pág. 83 (Anexo I. Sobre este informe)</p> <p>Asimismo, parte de la información reportada procede de otros informes que han sido auditados externamente. La ONCE somete a auditoría y verificación externa la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuentas Anuales de la ONCE e Información No Financiera y Diversidad, auditadas por Ernst & Young, S.L. - Plan 15.000/30.000 de Empleo y Formación de personas con discapacidad, auditado por PwC. - Procesos de formación de la ONCE, auditados por Bureau Veritas anualmente para la certificación de Calidad ISO 9001-2015 y las acciones de formación a efectos de bonificación están sometidas a posibles auditorías del Tribunal de Cuentas, Servicio Público de Empleo Estatal y la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. - Medidas adoptadas por la ONCE en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, auditadas por Deloitte. - Sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, certificado conforme a la norma OHSAS 18001:2007, por Auditores JCR Ingenieros. - Cumplimiento anual de los estándares en materia de seguridad de la información de juego de la Asociación Mundial de Loterías (WLA) e ISO 27001, realizada por BSI, auditoría periódica respecto al estándar de juego responsable de la Asociación Europea de Loterías (EL) y de WLA, realizadas por LaVola. - Información relativa a prevención penal de delitos con el asesoramiento de KPMG. - Certificación de calidad conforme a ISO 9001 del Servicio Bibliográfico de la ONCE y del Centro de Tiflotecnología e Innovación de la ONCE. - Supervisión del Consejo de Protectorado de la información acerca de los Servicios Sociales que presta la ONCE al colectivo de afiliados. 		---
Desempeño económico					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 3 (1. La ONCE, única en el mundo)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 3 (1. La ONCE, única en el mundo)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 3 (1. La ONCE, única en el mundo)		---
GRI 201. Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	ODS 9	<p>Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE)</p> <p>Pág. 11 (3.2. La huella social de los productos de lotería de la ONCE)</p> <p>Informe de gestión y Cuentas anuales individuales de la ONCE del ejercicio 2019.</p>		---
	201-2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	ODS 13	Pág. 63 (6.4 La gestión del riesgo en la ONCE - Acción climática en la ONCE)		---
	201-3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de programas de beneficios sociales.		La prima de resultados contemplada en el vigente Convenio Colectivo de la ONCE y su personal asciende a 11.574 miles de euros en 2019, y será satisfecha en abril de 2020.		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative

GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (página EINF D – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		Ninguna relevante, al margen de las bonificaciones del 100% en las cuotas empresariales a la Seguridad Social de la plantilla de trabajadores con discapacidad de la ONCE, aplicable desde 2012. No obstante, el detalle de las subvenciones públicas recibidas puede consultarse en el Anexo V de las Cuentas anuales individuales de la ONCE del ejercicio 2019.		---
Presencia en el mercado					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No aplica. La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No aplica. La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica. La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		---
GRI 202. Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		No aplica. La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		---
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		No aplica. La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		---
Impactos económicos indirectos					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 20 (4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS, 3, 9, 10 y 11	Pág. 20 (4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 20 (4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales)		---
GRI 203. Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversión en infraestructuras y servicios apoyados	ODS, 9 y 11	Pág. 23 (4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2019		---
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	ODS 3 y 10	Pág. 23 (4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2019		---
Prácticas de adquisición					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 69 (7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 12	Pág. 69 (7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 69 (7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
GRI 204. Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción del gasto en proveedores locales.	ODS 12	Pág. 69 (7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro - Proveedores de la ONCE)		---
Anticorrupción					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 64 (6.5. Ética y ejemplaridad)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 16	Pág. 64 (6.5. Ética y ejemplaridad)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 64 (6.5. Ética y ejemplaridad)		---
GRI 205. Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción	ODS 16	Pág. 64 (6.5. Ética y ejemplaridad)		---
	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	ODS 16	Pág. 64 (6.5. Ética y ejemplaridad)		---
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	ODS 16	No se han detectado casos de corrupción.		---
Competencia desleal					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 64 (6.5. Ética y ejemplaridad)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 64 (6.5. Ética y ejemplaridad)		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative

GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (página EINF D – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 64 (6.5. Ética y ejemplaridad)		---
GRI 206. Competencia desleal 2016	206-1 Número de demandas por prácticas de competencia desleal, monopolísticas o contra la libre competencia, y sus resultados.		No se han producido acciones legales en este sentido.		---
Materiales					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 77 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.4 Consumo de papel y otros materiales)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 12 y 13	Pág. 77 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.4 Consumo de papel y otros materiales)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 77 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.4 Consumo de papel y otros materiales)		---
GRI 301. Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		Pág. 77 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.4 Consumo de papel y otros materiales)		---
	301-2 Insumos reciclados	ODS 13	Pág. 77 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.4 Consumo de papel y otros materiales)		---
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Pág. 77 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.4 Consumo de papel y otros materiales)		---
Energía					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 74 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 7, 12 y 13	Pág. 74 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 74 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética)		---
GRI 302. Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	ODS 13	Pág. 74 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética)		---
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		Pág. 74 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética)		---
	302-3 Intensidad de la energía		Pág. 74 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética)		--
	302-4 Reducción del consumo energético	ODS 7	Pág. 74 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética)		--
	302-5 Requisitos de reducción de energía en productos y servicios		Pág. 74 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética)		--
Agua					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 79 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.6 Uso sostenible del agua)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 79 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.6 Uso sostenible del agua)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 79 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.6 Uso sostenible del agua)		---
GRI 303. Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente		Pág. 79 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.6 Uso sostenible del agua)		---
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		Pág. 79 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.6 Uso sostenible del agua)		---
	303-3 Agua reciclada y reutilizada		Actualmente no se dispone del dato sobre agua reciclada y reutilizada.		---
Biodiversidad					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización.		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización.		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización.		---
GRI 304. Biodiversidad 2016	304-1 Centros de operaciones ubicados en áreas protegidas		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización.		---
	304-2 Impactos en la biodiversidad		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización.		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative

GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (página EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	304-3 Hábitats protegidos		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización.		---
	304-4 Especies de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización.		---
Emisiones					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 73 y 75 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental - 8.1.3. Reducción de emisiones)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 11, 12 y 13	Pág. 73 y 75 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental - 8.1.3. Reducción de emisiones)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 73 y 75 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental - 8.1.3. Reducción de emisiones)		---
GRI 305. Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		Pág. 75 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.3. Reducción de emisiones)		---
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 2)		Pág. 75 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.3. Reducción de emisiones)		---
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		Pág. 75 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.3. Reducción de emisiones)		---
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		Pág. 75 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.3. Reducción de emisiones)		---
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI		Pág. 75 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.3. Reducción de emisiones)		---
	305-6 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono		Pág. 73 y 75 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental - 8.1.3. Reducción de emisiones)		---
	305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas		Pág. 73 y 75 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental - 8.1.3. Reducción de emisiones)		---
Efluentes y residuos					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 78 (8.1. Lucha contra el cambio climático – 8.1.5. Economía circular y gestión de residuos)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 12 y 13	Pág. 78 (8.1. Lucha contra el cambio climático – 8.1.5. Economía circular y gestión de residuos)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 78 (8.1. Lucha contra el cambio climático – 8.1.5. Economía circular y gestión de residuos)		---
GRI 306. Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino		Pág. 78 (8.1. Lucha contra el cambio climático – 8.1.5. Economía circular y gestión de residuos)		---
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación		Pág. 78 (8.1. Lucha contra el cambio climático – 8.1.5. Economía circular y gestión de residuos)		---
	306-3 Derrames significativos		Pág. 78 (8.1. Lucha contra el cambio climático – 8.1.5. Economía circular y gestión de residuos)		---
	306-4 Transporte de residuos peligrosos		Pág. 78 (8.1. Lucha contra el cambio climático – 8.1.5. Economía circular y gestión de residuos)		---
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		No aplica. Los vertidos de agua no afectan a recursos hídricos ni a sus hábitats relacionados.		---
Cumplimiento ambiental					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 73 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 13	Pág. 73 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 73 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental)		---
GRI 307. Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la normativa ambiental	ODS 13	Pág. 73 (8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental)		---
Evaluación ambiental de proveedores					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 69 (7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative

GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (página EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 12	Pág. 69 (7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 69 (7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
GRI 308. Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales		Pág. 69 (7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas		Pág. 69 (7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
Empleo					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 34 (5. Nuestro equipo de personas)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5 y 8	Pág. 34 (5. Nuestro equipo de personas)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 34 (5. Nuestro equipo de personas)		---
GRI 401. Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	ODS 8 y 10	Pág. 35 (5.2 Creación de empleo)		---
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	ODS 8	Pág. 40 (5.3 Diálogo social y Beneficios sociales)		---
	401-3 Baja por maternidad/paternidad	ODS 5	Pág. 41 (5.3 Diálogo social y Beneficios sociales)		---
Relaciones entre los trabajadores y la dirección					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 40 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 8	Pág. 40 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 40 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)		---
GRI 402. Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Pág. 40 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)		---
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 45 (5.5 Salud y seguridad)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 3 y 8	Pág. 45 (5.5. Salud y seguridad)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 45 (5.5. Salud y seguridad)		---
GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	ODS 3 y 8	Pág. 45 (5.5. Salud y Seguridad)		---
	403-2 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y absentismo, y nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	ODS 8	Pág. 46 (5.5. Salud y seguridad) Actualmente no se dispone del dato sobre incidentes o accidentes de trabajo de los trabajadores/as no empleados.		---
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad		Pág. 45 (5.5. Salud y seguridad)		---
	403-4 Temas de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos		Pág. 45 (5.5. Salud y seguridad)		---
Formación y enseñanza					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 48 (5.6 Equipo competitivo)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 4, 5 y 8	Pág. 48 (5.6 Equipo competitivo)		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative

GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (página EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 48 (5.6 Equipo competitivo)		---
GRI 404. Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	ODS 4, 5 y 8	Pág. 48 (5.6 Equipo competitivo -5.6.1 Formación de calidad)		---
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	ODS 4 y 8	Pág. 48 (5.6 Equipo competitivo)		---
	404-3 Porcentaje de profesionales cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúan con regularidad		Pág. 50 (5.6 Equipo competitivo -5.6.3 Evaluación de competencias)		---
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 41 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 60 (6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5 y 10	Pág. 41 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 60 (6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 41 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 60 (6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)		---
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Composición de los órganos de gobierno corporativo y de la plantilla	ODS 5 y 10	Pág. 35 (5.2 Creación de empleo) Pág. 41 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 60 (6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General)		---
	405-2 Relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres	ODS 5 y 10	Pág. 45 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género)		---
No discriminación					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 41 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 48 (5.6 Equipo competitivo)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5	Pág. 41 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 48 (5.6 Equipo competitivo)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 41 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 48 (5.6 Equipo competitivo)		---
GRI 406. No discriminación 2016	406-1 Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas.	ODS 5, 10 y 16	Pág. 43 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género)		---
Libertad de asociación y negociación colectiva					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 40 (5.3. Diálogo social y Beneficios sociales)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 8	Pág. 40 (5.3. Diálogo social y Beneficios sociales)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 40 (5.3. Diálogo social y Beneficios sociales)		---
GRI 407. Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.		Pág. 70 (7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
Trabajo infantil					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 51 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 51 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 51 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética)		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative

GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (página EINF D – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
GRI 408. Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		Pág. 67 (6.5. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 70 (7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro - Criterios de selección de proveedores de la ONCE)		---
Trabajo forzoso u obligatorio					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 51 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 51 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 51 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética)		---
GRI 409. Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		Pág. 67 (6.5. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 70 (7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro - Criterios de selección de proveedores de la ONCE)		---
Prácticas en materia de seguridad					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No aplica. El asunto no es material para la Organización.		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No aplica. El asunto no es material para la Organización.		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica. El asunto no es material para la Organización.		---
GRI 410. Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		No aplica. El asunto no es material para la Organización.		---
Derechos de los pueblos indígenas					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No aplica. La ONCE no tiene presencia en comunidades indígenas.		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No aplica. La ONCE no tiene presencia en comunidades indígenas.		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica. La ONCE no tiene presencia en comunidades indígenas.		---
GRI 411. Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		No aplica. La ONCE no tiene presencia en comunidades indígenas.		---
Evaluación de derechos humanos					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 34 (5. Nuestro equipo de personas) Pág. 41 (5.4 Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 67 (6.5. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 34 (5. Nuestro equipo de personas) Pág. 41 (5.4 Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 67 (6.5. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 34 (5. Nuestro equipo de personas) Pág. 41 (5.4 Igualdad de oportunidades y de género) Pág. 67 (6.5. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos)		---
GRI 412. Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		Pág. 49 (5.6 Equipo competitivo - 5.6.1 Formación de calidad - Sensibilización con las personas con discapacidad) Pág. 67 (6.5. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos)		---
	412-2 Formación de los empleados en políticas y procedimientos sobre derechos humanos		Pág. 49 (5.6 Equipo competitivo - 5.6.1 Formación de calidad - Sensibilización con las personas con discapacidad)		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative

GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (página EINF D – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	412-3 Acuerdos de inversión significativos y contratos que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o que han sido objeto de análisis sobre ellos		Pág. 51 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética) Pág. 67 (6.5. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 70 (7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro - Criterios de selección de proveedores de la ONCE)		---
Comunidades locales					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		La ONCE, con relación a su actividad, sigue los principios y actuaciones definidos por la Asociación Europea de Loterías, y la Asociación Mundial de Loterías en materia de juego responsable (evaluación de productos, protección de grupos vulnerables, etc.). El fin fundacional de nuestra organización gira en torno a la inclusión social de las personas afiliadas a la ONCE, lo que promueve a su vez el desarrollo de la comunidad local.		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 4, 5, 8 y 11	Pág. 23 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 23 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		---
GRI 413. Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones compromiso de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	ODS 4, 5 y 8	Pág. 13 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería) Pág. 23 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		---
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.		Pág. 13 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería) Las actividades propias de nuestra prestación de servicios sociales especializados a las personas con discapacidad visual no producen ningún impacto negativo en las comunidades locales.		---
Evaluación social de los proveedores					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 69 (7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 69 (7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 69 (7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
GRI 414. Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales		Pág. 69 (7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto		Pág. 69 (7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
Política Pública					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No aplica. El asunto no es material para la Organización.		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No aplica. El asunto no es material para la Organización.		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica. El asunto no es material para la Organización.		---
GRI 415. Política Pública 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos		No aplica. El asunto no es material para la Organización.		---
Salud y seguridad de los clientes					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 13 (3.3 La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 3	Pág. 13 (3.3 La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 13 (3.3 La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería)		---
GRI 416. Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	ODS 3	Pág. 13 (3.3 La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería)		---

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative

GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (página EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de productos y servicios	ODS 3	No se tiene constancia de ningún incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios de la ONCE en la salud y la seguridad de clientes.		---
Marketing y etiquetado					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 17 y 18 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego] y [Información al conjunto de jugadores]) Pág. 62 (6.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 3	Pág. 17 y 18 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego] y [Información al conjunto de jugadores]) Pág. 62 (6.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 17 y 18 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego] y [Información al conjunto de jugadores]) Pág. 62 (6.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		---
GRI 417. Marketing y etiquetado 2016	417-1 Incumplimiento de las leyes y reglamentos en el ámbito social y económico		Pág. 17 y 18 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego] y [Información al conjunto de jugadores])		---
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	ODS 3	Pág. 17 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego])		---
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	ODS 3	Pág. 17 (3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego])		---
Privacidad del cliente					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 62 (6.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		La ONCE cumple con los criterios en materia de seguridad del juego de la Asociación Mundial de Loterías.		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 62 (6.4 La gestión del riesgo en la ONCE)		---
GRI 418. Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		La ONCE no tiene registrado ningún caso sobre violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos durante el año 2019 ni tiene constancia de que algún proveedor encargado de tratamiento haya comunicado la existencia de ninguna incidencia por tal motivo.		---
Cumplimiento socioeconómico					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 64 (6.5 Ética y ejemplaridad)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 64 (6.5 Ética y ejemplaridad)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 64 (6.5 Ética y ejemplaridad)		---
GRI 419. Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y reglamentos en el ámbito social y económico		Pág. 64 (6.5 Ética y ejemplaridad)		---

DILIGENCIA DE FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD

El presente Estado de Información No Financiera y Diversidad de la ONCE del ejercicio 2019 ha sido formulado por el Director General de la ONCE el día 30 de abril de 2020.



Ángel Sánchez Cánovas
DNI: 74179124-F

