

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No  
Financiera y Diversidad Consolidado correspondiente al ejercicio anual  
finalizado el 31 de diciembre de 2020**

**ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES (ONCE) Y  
SOCIEDADES DEPENDIENTES**

## **INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD CONSOLIDADO**

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 Consolidado adjunto (en adelante EINFD) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo), que forma parte del Informe de Gestión consolidado del Grupo.

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", correspondiente a la Parte I y en el Anexo I "Índice de contenidos exigidos por la ley 11/2018", correspondiente a la Parte II del EINFD adjunto.

---

### **Responsabilidad de la Dirección General de la Entidad dominante**

La formulación del EINFD incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección General de la Entidad dominante. 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", correspondiente a la Parte I y en el Anexo I "Índice de contenidos exigidos por la ley 11/2018", correspondiente a la Parte II 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 la Entidad dominante 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 del Grupo 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 del Grupo 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 2020 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo descrito en el apartado Anexo II. "Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor" correspondiente a la Parte I y en el apartado 1.3 "Materialidad" correspondiente a la Parte II, 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 2020.
- ▶ 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 2020.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINFD del ejercicio 2020 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 la Entidad dominante.

---

## 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 EINF D del Grupo, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 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", correspondiente a la Parte I y en el Anexo I "Índice de contenidos exigidos por la ley 11/2018", correspondiente a la Parte II 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.



ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla Vida

13 de mayo de 2021

# ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD CONSOLIDADO DE LA ONCE Y SOCIEDADES DEPENDIENTES 2020

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa



# Ejercicio 2020

- Introducción.
- PARTE I: Estado de información no financiera y diversidad de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE).
- PARTE II: Estado de información no financiera y diversidad consolidado - Grupo ILUNION y Sociedades Dependientes del ejercicio 2020.
- Diligencia de formulación del estado de información no financiera y diversidad consolidado.

## INTRODUCCIÓN

El Estado de Información No Financiera y Diversidad Consolidado de ONCE y Sociedades Dependientes del ejercicio 2020 incluye la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del grupo consolidado, y el impacto de su actividad respecto, al menos, a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.

Según dispone la Ley 11/2018, del 28 de diciembre, de trasposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo, el Estado de Información No Financiera y Diversidad Consolidado forma parte del Informe de Gestión Consolidado, y se publicará íntegramente acompañado de su informe de revisión independiente en la página web de ONCE [www.once.es](http://www.once.es) junto con las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión Consolidado.

En los siguientes dos apartados se reproduce de manera literal el Estado de Información No Financiera y Diversidad de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) y el Estado de Información No Financiera y Diversidad Consolidado de Grupo Ilunion S.L. y Sociedades Dependientes participado por la ONCE en un 47,51%.

La Organización ha decidido excluir a la sociedad Total Gaming Systems, S.L. al representar solo un 0,1 % de la plantilla total, y a la sociedad Patronce, S.L. por carecer de personal de plantilla y ser poco significativas sus cifras de actividad.

**ORGANIZACIÓN NACIONAL  
DE CIEGOS ESPAÑOLES (ONCE)  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

**PARTE I**

Estado de información no financiera y diversidad de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE).



# Contenido

<b>1. La ONCE, única en el mundo</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Las cifras de la ONCE</b> .....	<b>8</b>
<b>3. Lotería social y responsable</b> .....	<b>9</b>
3.1. La ONCE como operador de lotería social y responsable .....	9
3.2. La huella social de los productos de lotería de la ONCE.....	9
3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería.....	12
<b>4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales</b> .....	<b>19</b>
4.1. El protagonista de la inversión social: la persona afiliada.....	19
4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados .....	21
4.2.1. Avanzando hacia la educación inclusiva.....	23
4.2.2. Entornos laborales inclusivos .....	24
4.2.3. Autonomía personal del colectivo de afiliados .....	24
4.2.4. Promoción del ocio, el deporte y la cultura para todos.....	26
4.2.5. Mayor bienestar social para quienes lo necesitan.....	29
4.2.6. Investigación e innovación social.....	30
<b>5. Nuestro equipo de personas</b> .....	<b>31</b>
5.1. Cultura institucional de la ONCE .....	31
5.2. Creación de empleo.....	31
5.3. Diálogo social y beneficios sociales .....	34
5.4. Igualdad de oportunidades y de género .....	36
5.5. Salud y seguridad .....	40
5.6. Equipo competitivo.....	44
5.6.1. Formación de calidad .....	44
5.6.2. Estudio de clima laboral.....	45
5.6.3. Evaluación de competencias .....	45

<b>6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética.....</b>	<b>47</b>
6.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo .....	47
6.2. Órganos de dirección .....	47
6.2.1. Consejo General de la ONCE .....	47
6.2.2. Consejos Territoriales.....	51
6.2.3. Dirección General.....	51
6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General.....	52
6.4. Estrategia en materia de sostenibilidad.....	53
6.5. Gestión del riesgo en la ONCE .....	53
6.6. Ética y ejemplaridad.....	55
6.7. Responsabilidad fiscal .....	58
<b>7. Prácticas responsables en la cadena de suministro.....</b>	<b>60</b>
<b>8. Compromiso con el medio ambiente.....</b>	<b>62</b>
8.1. Gestión del impacto ambiental .....	62
8.2. Consumo y eficiencia energética .....	63
8.3. Reducción de emisiones .....	64
8.4. Consumo de papel y otros materiales .....	65
8.5. Economía circular y gestión de residuos.....	66
8.6. Uso sostenible del agua.....	68
<b>9. Comunicación y diálogo con los grupos de interés.....</b>	<b>69</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>71</b>
Anexo I. Sobre este informe .....	72
Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor .....	73
Anexo IIIa. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad.....	77
Anexo IIIb. Índice de contenidos GRI y correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	84
<b>Diligencia de formulación del Estado de Información No Financiera y Diversidad....</b>	<b>85</b>



# 1. La ONCE, única en el mundo

La Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)<sup>1</sup> es una **Corporación de Derecho Público de carácter social**, con **personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar y de autoorganización**, que nace en 1938 y cuyos **responsables son elegidos democráticamente** entre sus miembros. Sus **fines sociales** se dirigen a mejorar la **autonomía personal y plena integración** de las **personas de nacionalidad española con ceguera o con deficiencia visual grave** (personas afiliadas), mediante la prestación de servicios sociales especializados y el acceso a un trabajo digno a través de la comercialización de modalidades de lotería responsable a nivel nacional, bajo el **Protectorado del Estado**.<sup>2</sup>

## Servicios sociales

La ONCE **atiende las necesidades del colectivo de afiliados en todas las etapas de su vida**: desde la infancia hasta la vida adulta, con el fin de mejorar su integración social, educativa y laboral. Por tanto, mediante una oferta de ayudas, prestaciones y programas especializados, favorece la autonomía personal, la inclusión laboral, la accesibilidad universal y el fomento de actividades socioculturales y deportivas, entre otros servicios.

## Lotería responsable

La labor social de la ONCE se apoya en la **comercialización responsable de productos de lotería**, actividad controlada por el Consejo de Protectorado, desarrollada por una red principal de agentes vendedores cercana a 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](http://www.juegosonce.es)".

**“El fin de los ingresos de lotería de la ONCE es lograr la sostenibilidad de la Institución para seguir realizando su labor social con las personas ciegas o con deficiencia visual grave y cumplir su compromiso de solidaridad con otras discapacidades. Por tanto, se constituye un modelo de prestación social único.”**



La ONCE, junto a la **Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad**, que trabaja en la integración laboral, la formación y el empleo para personas con discapacidad, y la accesibilidad global; e **Ilunion**, el grupo de empresas sociales que favorece la inclusión laboral de las personas con discapacidad, equilibrando los objetivos económicos y sociales; forman, junto con otras Entidades de menor tamaño, el **Grupo Social ONCE**.

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



La **Fundación ONCE del Perro Guía (FOPG)**<sup>3</sup>, que facilita la movilidad a las personas afiliadas.



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



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

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

<sup>2</sup> 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.

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

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

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

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 se integra en el 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.

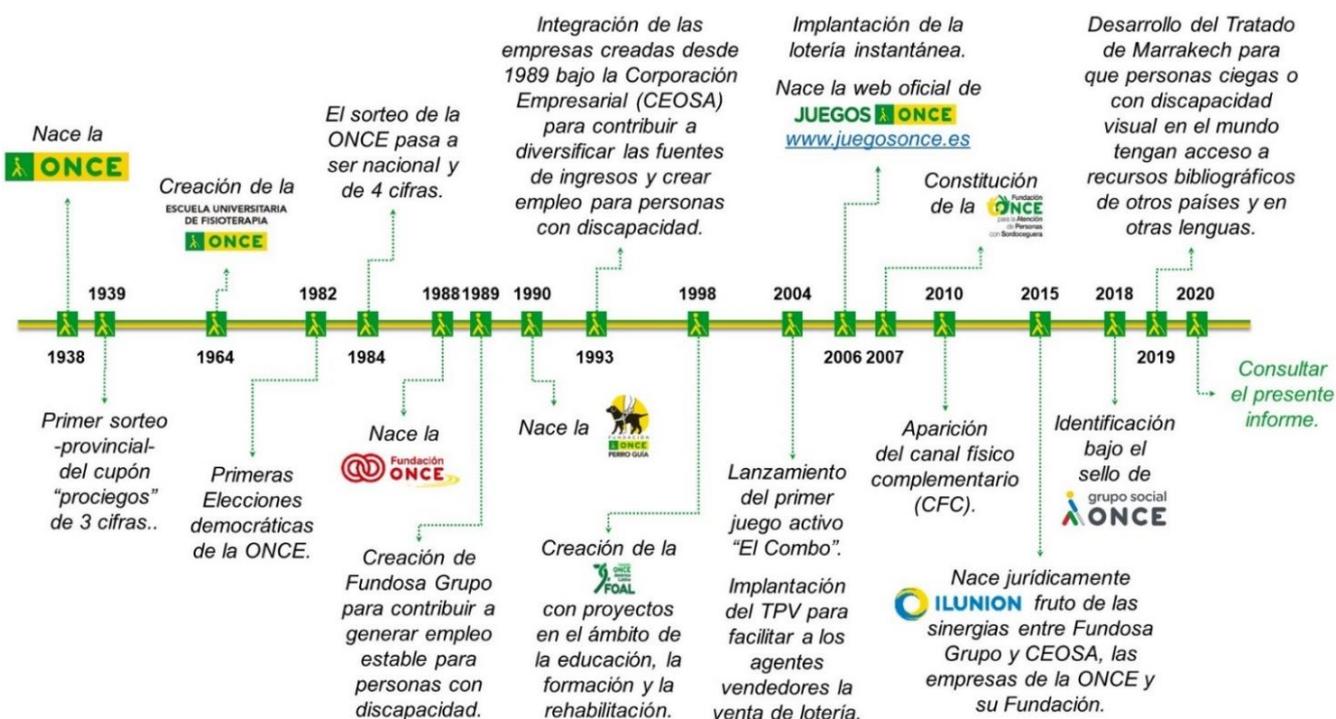
En el ámbito de la representación internacional, la **ONCE participa** en el sector asociativo mundial de las personas ciegas, tanto en la **Unión Europea de Ciegos (EBU: European Blind Union)** como en la **Unión Mundial de Ciegos (WBU: World Blind Union)** a través de **sendas vicepresidencias**. Además, **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.

### Premios y reconocimientos



- Ranking Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo: 3ª posición.
- Ranking Merco Empresas (reputación corporativa): 4ª posición.
- Ranking Merco sectorial: 1ª posición.
- Distintivo de Igualdad en la Empresa.
- Medalla de Honor Universidad de Murcia.
- Premio Zabaleta 2019 a la Igualdad y la Integración Social concedido por el Ayuntamiento de Jaén.
- Premio Special Olympics por la campaña comercial “Cuando juegas tú, jugamos todos”.

### Nuestra historia



Ante la situación de crisis sanitaria provocada por la COVID-19, la ONCE **continuó prestando sus servicios sociales** a las personas afiliadas con la máxima garantía, **ajustando las metodologías** de intervención de dichos servicios y aplicando las **medidas de higiene y seguridad** establecidas por las autoridades sanitarias. Desde el comienzo de la pandemia se establecieron **canales de comunicación** para estar en **contacto con las personas afiliadas** y **poner a su disposición recursos** que les **ayudaran a superar** el período de **confinamiento** y, se mantuvieron las colaboraciones oportunas con organismos externos para conseguir espacios peatonales inclusivos y seguros ante la nueva situación.

En el ámbito del juego responsable, como consecuencia de la prohibición de publicidad y promoción durante el primer Estado de Alarma, y que finalmente dio lugar al Real Decreto 958/2020 sobre las comunicaciones comerciales de las actividades de juego, se han acometido diversas actuaciones de ajuste a dicha regulación.

En marzo de 2020, por primera vez en más de 80 años de historia, **cesó la actividad de venta de loterías durante 13 semanas**, reduciéndose de forma considerable los ingresos, situación que obligó a activar medidas para salvaguardar el empleo y el bienestar de nuestra plantilla, garantizando nuestra continuidad con la responsabilidad y el compromiso.

En este sentido, desde el 5 de abril al 30 de junio de 2020 se aprobó, con acuerdo de la parte social, un **Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE)** por causas económicas o productivas, que afectó al **86% de la plantilla** existente **durante el período que estuvo activo**.

**Indicadores que reflejan el impacto del ERTE en el área de Recursos Humanos (\*)**

	2020	
	Agentes vendedores	No agentes vendedores
<b>Nº total de empleados/as afectados/as por ERTE</b>	16.810	2.744
<b>Nº empleados/as con suspensión de contrato (ERTE al 100%)</b>	16.810	1.902
<b>Nº empleados/as con reducción de jornada (ERTE parcial)</b>	0	852
<b>Nº empleados/as afectados por un ERTE reincorporados/as a su actividad normal a 31/12/20</b>	16.810	2.744
<b>Promedio de reducción de jornada de empleados/as afectados por un ERTE (**)</b>	100%	79%
<b>Duración media de los ERTEs (en días) (***)</b>	71	87

(\*) La suma de empleados/as "No agentes vendedores" afectados/as al 100% y parcialmente no suma el total debido a que hubo 10 trabajadores que, en el período que duró el expediente de ERTE, estuvieron afectados unos días por ERTE al 100% y otros por ERTE parcial

(\*\*) Calculado como la suma de la afectación media por ERTE de cada trabajador/a afectado/a dividido por el nº total de trabajadores/as afectados/as por ERTE.

(\*\*\*) Calculado como la media simple de la duración de todos los expedientes de ERTE. El expediente principal afectó a toda la plantilla a excepción de Consejeros/as, Directivos/as y Mandos Intermedios, y duró del 5 de abril al 30 de junio (15 de junio para los Agentes Vendedores). Hubo un segundo expediente que afectó sólo a la Agencia de Lleida (46 trabajadores) durante 15 días en el mes de julio.

Para mitigar los efectos de la reducción de su actividad, se aplicó un **plan de contingencia** con medidas correctoras destinadas a **reducir los gastos** y, con el objeto de dotar un fondo de liquidez para cubrir posibles imprevistos, se formalizaron **nuevos préstamos bancarios**.

Con el fin de evitar el contacto presencial, se avanzó de forma considerable en el **uso de la tecnología**, tanto para el teletrabajo como para cualquier reunión entre personas.

Asimismo, se pusieron en marcha **medidas** dirigidas a **proteger la salud y la seguridad** del equipo humano, aplicando los protocolos establecidos para la protección de la plantilla con **riesgo de exposición al coronavirus** y para **el retorno a la actividad laboral**, incluyendo **formación** en conocimientos y medidas de prevención contra la COVID-19, así

como el protocolo para la **dotación de material** de protección para empleados y empleadas y para el personal de voluntariado que trabaja con la ONCE.

Desde el inicio de la pandemia se mantuvo la **comunicación interna** ágil respecto a estas cuestiones y sobre cualquier novedad de interés para todo el colectivo de trabajadores y afiliados. Asimismo, se hizo un seguimiento de la pandemia y una **supervisión individualizada** del estado de salud de los **grupos vulnerables y de las bajas laborales**.

Como apoyo al sistema sanitario, se **cedieron** las **instalaciones** de nuestros centros educativos **para usos médicos o alojamiento de profesionales** que estaban luchando en primera línea contra la pandemia.

**“Poniendo el foco en la actuación de las empresas durante la pandemia, la ONCE es la Organización del sector de ONG’s, Fundaciones y Asociaciones que mayor compromiso y responsabilidad social ha mostrado, según el informe de Merco.”**

### ***Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura***

Es evidente que la actual crisis causada por la COVID-19 va a condicionar nuestra actividad futura. Para comprobar en qué medida su impacto u otros factores afectarán a nuestras prioridades, se ha solicitado la **valoración** por la dirección, comprobando que los **asuntos relevantes** del análisis de materialidad de 2019 (Anexo II de este informe) **continúan vigentes**, si bien, dentro de cada uno, se plantean **algunos cambios de prioridades**, resultando nuevas actuaciones a emprender para garantizar la sostenibilidad de la ONCE.

En el área de **servicios sociales para personas afiliadas**, la crisis derivada del coronavirus ha impactado especialmente en aquellos servicios que se vieron afectados por las medidas de **confinamiento, restricción de la movilidad y distanciamiento social** establecidas, que será en los que debemos hacer un **mayor esfuerzo** para recuperar el volumen de atención habitual.

Además, atendiendo a las tendencias y características de la población afiliada a la ONCE, se deberá realizar un **análisis permanente de la adecuación de los servicios ofrecidos a las necesidades específicas** del colectivo de usuarios, así como incidir en su **difusión**.

Respecto al **juego responsable**, en el contexto actual, los hábitos y costumbres han cambiado, obligando a un **contacto en remoto** que se aplica, tanto a eventos, grupos de trabajo, formación interna, como incluso a la interacción con el cliente. El hecho de estar más tiempo en casa hace que el foco en el juego responsable sea aún más necesario, por lo que se deberá **seguir trabajando intensamente** en el desarrollo de **políticas de juego responsable**, mejorando la forma de dar respuesta ante cualquier consulta en esta materia.

Una tendencia clara que se ha visto acelerada por la COVID-19 es el **comercio electrónico** y en especial a través del móvil. Por ello, se hace más necesario el **análisis de los datos de juego** para poder **identificar posibles conductas desordenadas**.

Además, los **cambios regulatorios** en la materia continuarán siendo un factor determinante al que la ONCE habrá de **ajustarse** en todo momento para **mantenerse como un operador de reconocido prestigio** en el ámbito de las loterías.

En cuanto al cuidado del **equipo de personas**, se realizará un seguimiento y permanente **actualización** de los **procedimientos** implementados para actuar contra el coronavirus, considerando la **salud y seguridad** de la plantilla como un factor prioritario.

Se **seguirá garantizando la igualdad de trato y oportunidades**, siendo preciso vigilar especialmente que las nuevas circunstancias derivadas de la pandemia no afecten a los niveles de igualdad alcanzados por la Organización en los últimos años.

En un entorno de incertidumbre y cambios acelerados, en el que la digitalización y el uso de tecnologías inteligentes cobra especial relevancia, uno de los principales retos planteados en la gestión de personas para 2021 es avanzar en la transformación digital. Ello pivotará principalmente sobre dos ejes: la **digitalización** y la **automatización de procesos**. Además, se seguirá afianzando el **uso de medios telemáticos como herramientas de trabajo colaborativas** y en los **procesos de selección de talento**. Estos cambios precisarán de una **cultura de innovación** que se deberá seguir impulsando entre los responsables y los equipos. Y como medidas que faciliten la conciliación, será preciso abordar fórmulas de **flexibilización espacial y de desconexión digital**.

En materia de **formación y desarrollo del talento**, el reto es abordar un Plan anual de formación adecuándose a **soportes telemáticos en su inmensa mayoría**, manteniendo el nivel de calidad de los cursos, sin que los soportes virtuales reduzcan la implicación.

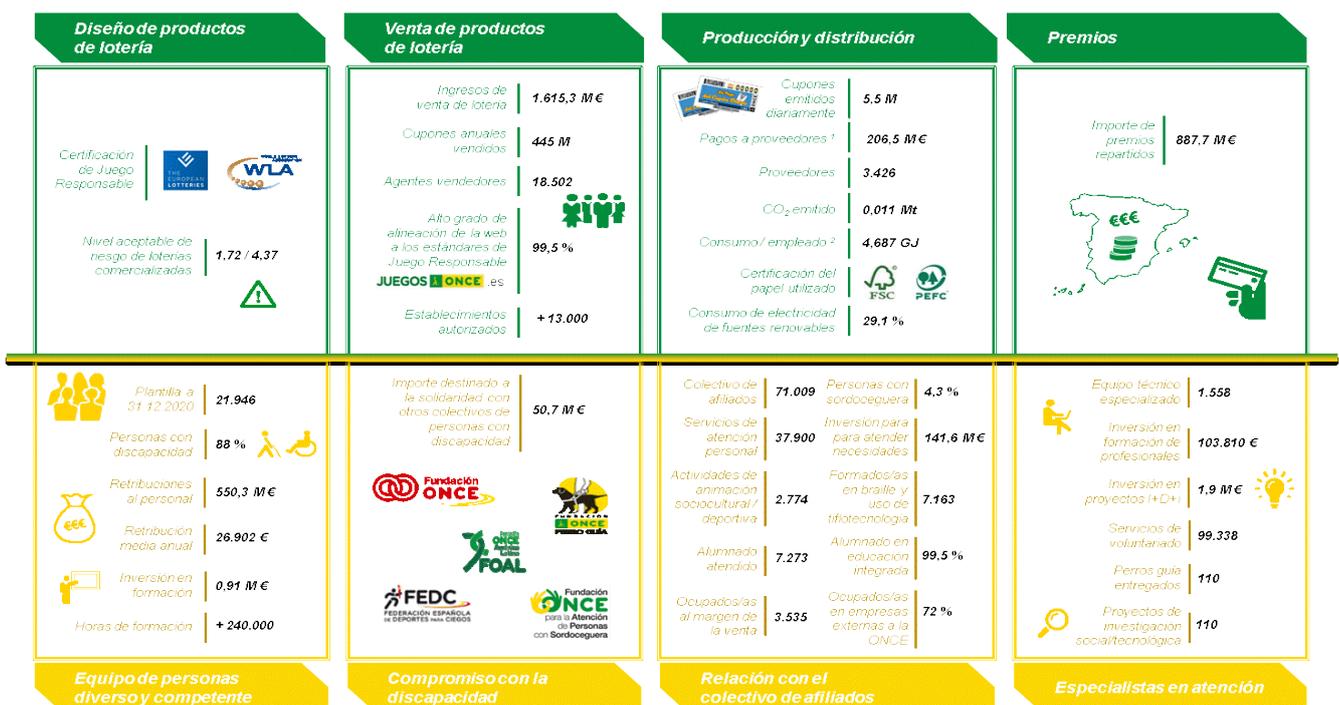
Ante el desafío que supone **luchar contra el cambio climático**, la ONCE se compromete a alinear su **desempeño en la dimensión ambiental** de la sostenibilidad con su destacado posicionamiento en el ámbito social.

En un contexto de malas perspectivas económicas e incertidumbre, en el que la evolución de la crisis sanitaria condicionará la evolución de la economía, y ambas tendrán un elevado impacto en el grado de recuperación del nivel de ventas de productos de lotería previo a la crisis, la principal variable a **controlar** será la **liquidez de la Organización**.

Por tanto, la ONCE, consciente de la necesidad de conseguir un futuro sostenible, sin dejar a nadie atrás, y de que, para ello, la hoja de ruta marcada por la Agenda 2030 es un factor muy importante, se compromete a **impulsar los ODS** de Naciones Unidas a través de sus actuaciones, **impulsando proyectos sostenibles** basados en los principios que rigen las Estrategias de Desarrollo Sostenible de la Unión Europea y España.

## 2. Las cifras de la ONCE

### LOTERÍA RESPONSABLE



### INVERSIÓN SOLIDARIA

<sup>1</sup> Se excluyen los pagos realizados a acreedores por morosidad de obras y quiebras en curso.  
<sup>2</sup> Se han tomado como datos de equiparación, la plantilla del colectivo de trabajadores a 31 de diciembre 2020 (personal vendedor y no vendedor).



## 3. Lotería social y responsable

Los **recursos económicos** que permiten a la ONCE **cumplir** con su **fin social** proceden de la comercialización de **lotería social y responsable**.

**Social...** porque la inversión solidaria que la ciudadanía realiza con la compra de los productos de lotería se destina a la labor social con las personas con discapacidad.

**Responsable...** porque la ONCE es consciente de sus posibles consecuencias si opera de forma no apropiada y se preocupa de garantizar la protección del conjunto de consumidores.

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

La ONCE, como operador de lotería de reconocido prestigio 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**<sup>6</sup> en el territorio español.

#### **Modalidades de lotería titularidad de la ONCE**

- **Cupón:** Cupón Diario, Cuponazo, Cupón de Fin de Semana y Sorteos extraordinarios.
- **Juego activo:** Eurojackpot, Super Once, Triplex y Mi día.
- **Lotería Instantánea:** variada gama de productos “rascas”.



Además, la ONCE sigue **colaborando solidariamente con la Cruz Roja Española** en la comercialización del “Sorteo de Oro”, titularidad de esta entidad, actuando como distribuidor.

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

#### **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.
- **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 para comercializar los productos ([www.juegosonce.es](http://www.juegosonce.es)).

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

Con la **comercialización de los productos de lotería** de titularidad de la ONCE, se reparte la ilusión a las personas premiadas, y **se canaliza la inversión solidaria** de la sociedad.

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

## Evolución del negocio

En 2020 las ventas totales caen un 28,4% como resultado de la crisis sanitaria y la progresiva recuperación.



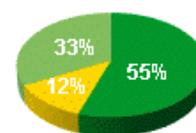
### Evolución de las ventas por modalidad de lotería

La caída de las ventas se da en todas las modalidades: cupón (-33%), juego activo (-17,4%) y lotería instantánea (-23,3%).

Total ventas de lotería 2020 por modalidad

(Datos en millones de euros)

	2020	2019	2018
Cupón de la ONCE	891,1	1.329,2	1.322,9
Juego activo de la ONCE	195,6	236,8	215,6
Lotería instantánea de la ONCE	528,5	689,3	622,3
Comisiones Sorteo de Oro de la Cruz Roja	---	---	0,1
<b>Total ventas de productos de lotería</b>	<b>1.615,2</b>	<b>2.255,3</b>	<b>2.160,9</b>



■ Cupón de la ONCE  
 ■ Juego activo de la ONCE  
 ■ Lotería instantánea de la ONCE  
 ■ Comisiones Sorteo de Oro de la Cruz Roja

### Evolución de las ventas por canal de venta

El descenso de las ventas se reparte entre el Canal Principal (-30,3%) y el Canal Físico Complementario (-22,5%), siendo ligeramente compensado con el crecimiento del Canal Internet (38,7%).



Los ingresos obtenidos por la venta de las modalidades de lotería contribuyen a:

- La **sostenibilidad económica de los servicios sociales especializados** al colectivo de afiliados para su plena inclusión social, educativa y laboral, entre otros.
- La **solidaridad con el resto de discapacidades**, a través de la Fundación ONCE.
- La **solidez y estabilidad financiera global de la Organización** (pago de salarios, compensaciones del CFC y Canal Internet y otros gastos indirectos de la actividad).

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

- El **55%** se destina al **pago de los boletos premiados** en los sorteos de la ONCE.
- El **24,6%** es para **retribuir a los agentes vendedores y asumir sus cargas sociales**.
- El **1,9%** se dedica a **comisiones y compensaciones del CFC y del Canal Internet**.
- El **11,2%** son **gastos indirectos**: salario del personal no vendedor, publicidad, sistemas informáticos, limpieza de quioscos, aprovisionamientos, etc.
- Queda un margen neto de juego del 7,3%.
- El **8,8%** se dedica a la **prestación de servicios sociales a las personas afiliadas de la ONCE**.
- El **3,1%** se transfiere a la **Fundación ONCE** y a la solidaridad con **otros colectivos de discapacidad**.



Dado que en 2020 tras destinar el 11,9% a fines sociales (servicios sociales para las personas afiliadas y a Fundación ONCE y a la solidaridad con otras discapacidades), el remanente es negativo, no procederá prima de participación de la plantilla en los resultados, ni dotación para programas especiales de servicios sociales para personas afiliadas a ejecutar en ejercicios futuros.

En **2020**, la ONCE aplica los siguientes **recursos netos** a la solidaridad con otros colectivos:

- **Fundación ONCE: 48,5 millones de euros** (67,7 millones de euros en 2019).
- **FOAL: 1,2 millones de euros** (1,5 millones de euros en 2019).
- **Otras aportaciones: 1 millón de euros** (1 millón de euros en 2019).

### Valor económico generado y distribuido

(Datos en millones de euros)

	2020	2019	2018
<b>Valor económico generado</b>	<b>1.632,0</b>	<b>2.279,6</b>	<b>2.184,6</b>
Venta de productos de lotería	1.615,2	2.255,3	2.160,9
Otros ingresos de explotación <sup>(1)</sup>	11,3	16,0	15,7
Ingresos financieros	4,7	8,3	8,0
Resultados procedentes del inmovilizado	0,8	---	---
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>-1.739,1</b>	<b>-2.223,1</b>	<b>-2.143,5</b>
Premios de lotería ajustados	-887,7	-1.218,8	-1.160,0
Gastos de personal	-550,3	-674,6	-649,2
Otros gastos operativos <sup>(2)</sup>	-202,8	-231,3	-236,6
Inversiones en comunidades (Ayudas monetarias)	-60,4	-82,0	-79,1
Resultados procedentes del inmovilizado	---	-12,1	-12,1
Gastos financieros	-37,3	-3,4	-5,5
Administraciones Públicas (Tributos)	-0,6	-0,9	-1,0
<b>Valor económico retenido</b>	<b>-107,1</b>	<b>56,5</b>	<b>41,1</b>

(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. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería

El juego es una actividad lúdica inocua para la gran mayoría de la población, sin embargo, puede suponer un riesgo para algunas personas vulnerables. Por tanto, la **ONCE** adquiere una **responsabilidad con la sociedad, promoviendo el consumo responsable** de lotería, que circunscribe y publicita exclusivamente en la esfera lúdica, y **evitando** estrategias que fomenten su **consumo incontrolado**. Además, los procesos de **producción y comercialización** de su lotería se rigen bajo principios de **transparencia y fiabilidad**, y garantizan y respaldan su **integridad** en términos de **seguridad y autenticidad**.

**“Desde el diseño de los productos hasta su comercialización, incluyendo la prohibición expresa de venta a menores de edad y de consumo a crédito, la ONCE implementa controles para la neutralización de aspectos que puedan fomentar factores actitudinales o comportamentales de consumo descontrolado de loterías.”**

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 y Totos de Estado** (EL: European Lotteries).

#### ***La Política de Juego Responsable***

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: la WLA y EL, aunque, previamente, la ONCE ya había suscrito su adhesión a los principios fundamentales del juego responsable.

En marzo de 2015, el Consejo General aprobó el Programa de Juego Responsable de la ONCE, acuerdo renovado y actualizado por el **Programa Marco de Juego Responsable de la ONCE** aprobado en marzo de 2011, que cumple con lo dispuesto en los estándares de Juego Responsable de las Organizaciones Internacionales de Lotería (WLA y EL) y la normativa española, especialmente en el Real Decreto 958/2020, de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego. Como desarrollo del mismo, se aprueba cada ejercicio el **Plan Anual de Actuaciones de la ONCE en materia de Juego Responsable**, y, desde 2019, la **Memoria de Actividad de Juego Responsable**.

El Programa Marco incluye, entre otros, al documento de **Política de Juego Responsable de la ONCE** en la que se definen los compromisos de la Organización para la protección de los consumidores y consumidoras, actualizándose periódicamente para incorporar, tanto los aprendizajes obtenidos de las interacciones con los grupos de interés como las mejoras de las auditorías recurrentemente realizadas.

El principal análisis de riesgos relacionado con el compromiso responsable que realiza la Organización se centra en revisar los productos que se lanzan al mercado o se modifican, a fin de comprobar si su riesgo se establece en un nivel aceptable según la definición del 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](mailto:sacliente@juegosonce.es).
- La Oficina de Información de la ONCE: [soi@once.es](mailto:soi@once.es).
- Los Centros Territoriales y Agencias de la ONCE.

- La relación con Autocontrol para atender peticiones o demandas en relación a una campaña y a partir de la solicitud de un tercero.

### Nº de reclamaciones y casos de incumplimiento relativos a impactos sociales de la actividad comercial de la ONCE en la salud y seguridad de los/as consumidores

	2020	2019	2018
<b>Reclamaciones</b> sobre impactos sociales producidos por la actividad de la ONCE formuladas ante la asociación <b>Autocontrol</b> (comunicaciones de marketing y publicidad, etc.)	0	1	0
<b>Reclamaciones judiciales o extrajudiciales</b> (interpuestas ante tribunales y reclamaciones extrajudiciales presentadas directamente en la ONCE) relativas a impactos sociales producidos por la actividad comercial de la ONCE (incluidas las provenientes del SAC)	5	-	-
<b>Quejas y reclamaciones</b> formales formuladas a través del <b>Servicio de Atención al Cliente (SAC)</b> relativas a impactos sociales producidos por la actividad comercial de la ONCE (excluidas las remitidas al Gabinete Jurídico consideradas como judiciales o extrajudiciales)	0	1	0
<b>Total casos de incumplimiento</b> , con resultado de multa o sanción, casos de <b>advertencia</b> o casos de <b>incumplimiento de códigos voluntarios</b>	0	0	0

### Comité de Juego Responsable

Es el **órgano** multidisciplinar de la Dirección General encargado de **coordinar, desarrollar y evaluar** el nivel de **rendimiento y la eficiencia** de las actuaciones de **juego responsable**.

Siguiendo el principio de mejora continua, al menos una vez al año el Comité realiza una revisión gerencial, en la que se desarrollan las líneas maestras que se implementarán durante los doce meses siguientes a partir de las diferentes variables que hayan determinado las estrategias de juego responsable durante ese año, con especial énfasis en los resultados de las investigaciones, auditorías, contribución de expertos, evaluación de los servicios de tratamiento, diálogo con los grupos de interés, validación de nuevos productos, etc.

	2020	
	Nº total de reuniones	Nº miembros
<b>Comité de Juego Responsable</b>	2	17

### Unidad de Calidad, Seguridad y Juego Responsable

Creada este año para, entre otras cuestiones, **asegurar la ejecución** de las **estrategias** de Responsabilidad Social Corporativa en lo que atañe a **juego responsable**, definiendo la estrategia, elaborando el Plan Anual de Juego Responsable, coordinando a las distintas áreas implicadas y alineando dicha estrategia con las certificaciones internacionales, con la legislación vigente y con las mejores prácticas sectoriales, proponiendo las actuaciones pertinentes al Comité de Juego Responsable y velando por la ejecución de sus acuerdos.

La **estructura de la Política de Juego Responsable sigue el Estándar de la EL**, considerando, por tanto, aspectos como los presentados a continuación:

### Fomento de la investigación sobre el Juego Responsable

La ONCE impulsa la **investigación y los estudios** para contribuir a la **sensibilización social sobre el juego responsable** y los **problemas y consecuencias** vinculados a **comportamientos patológicos** relacionados con el **juego excesivo** y las **medidas para evitarlo**. En este sentido, en 2020 se sustituyó el certamen internacional de investigación sobre juego responsable, que se venía convocando periódicamente desde 2011, por la creación de la "**Cátedra Extraordinaria de Investigación sobre Juego Responsable y su Comunicación**" de la **Universidad Complutense de Madrid**, cuyos resultados puedan ser más relevantes y tener una mayor aplicación.

La **ONCE participa** también de forma activa en **congresos, seminarios y grupos de trabajo** nacionales e internacionales, relacionados con el **juego responsable**,

difundiendo las líneas estratégicas de la Organización en esta materia y contrastando otras acciones de interés, si bien este año, debido a la pandemia, algunas de las jornadas y reuniones previstas no pudieron realizarse y la mayoría se desarrollaron en remoto:

- **Seminario anual sobre Juego Responsable de EL y WLA.**
- **Grupo de Trabajo de Juego Responsable y RSC de EL**, para mejorar el estándar de Juego Responsable y las prácticas de RSC y desarrollar el código de conducta de publicidad de EL.
- **Comisión de RSC y Juego Responsable de CIBELAE**, cuya actividad ha estado centrada en difundir la importancia del juego responsable en las loterías de Latinoamérica y preparar un plan de ayuda para incentivar la certificación en el estándar de Juego Responsable de WLA.
- **Colaboración con la Lotería de Córdoba en Argentina** para impartir formación sobre los riesgos y posibilidades del juego online respecto al juego responsable.

A fin de mejorar los conocimientos en la materia y estar al día en los últimos desarrollos, se mantiene un **archivo de noticias relevantes** relacionadas con el **juego responsable**, tanto de índole nacional como internacional, que es **compartido con el Grupo de Trabajo de Juego Responsable de la ONCE**, y está **a disposición** de los miembros del **Comité de Juego Responsable**. Como novedad este año, se ha analizado la opción de implementar una herramienta bibliográfica con artículos, estudios, informes, etc. relacionados con juego responsable, que se implementará a lo largo de 2021.

También este año **se ha investigado** sobre **indicadores y herramientas de análisis del comportamiento de jugadores/as** para detectar posibles conductas anómalas en la web oficial de loterías de la ONCE.

Consecuencia de lo anterior y de importantes modificaciones en el marco normativo, desde finales de 2020, se está **trabajando en la elaboración de un Protocolo para la prevención y detección de conductas problemáticas de jugadores/as en “JuegosONCE”**, a fin de procurar y favorecer un uso razonable y autoconsciente del juego en remoto.

### ***Comunicación a la plantilla de empleados y a establecimientos de venta autorizados***

---

Durante el año **2020**:

- 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** sobre esta materia a **futuros** ocupantes de **puestos de responsabilidad** y a todas las **nuevas incorporaciones** a la Organización.
- Se han enviado **comunicaciones de refuerzo** sobre esta materia a los **agentes vendedores**, tanto a través del Terminal de Punto de Venta (TPV) como con la publicación de artículos sobre el tema en las revistas internas de la ONCE.
- Se ha impartido **formación** sobre Juego Responsable **a los distribuidores del CFC**.

Para enfatizar la concienciación sobre la importancia del juego responsable en la ONCE, un gran número de mandos intermedios y personal técnico en el ámbito de juego de la Dirección General, tienen dentro de sus **objetivos anuales**, el **cumplimiento de los estándares de juego responsable y la renovación de la certificación** en dichos estándares.

### ***Diseño y evaluación de los productos de lotería de la ONCE***

---

La ONCE ha diseñado una **herramienta estructurada** para **analizar** sistemáticamente los **niveles de riesgo de sus loterías** que considera todos aquellos factores que pueden

acentuar la vulnerabilidad del consumidor/a. Antes de iniciarse la comercialización, en la fase de diseño, todos los productos deben ser evaluados y, en el caso de obtener puntuaciones de riesgo elevado, deberán modificar su confección hasta reducir tales puntuaciones y situarse en parámetros de riesgo aceptables o, si esto no fuera posible, serán desestimados. En fases posteriores se vuelven a analizar los informes obtenidos para garantizar que el nivel de riesgo de las loterías de la ONCE, que están a disposición del público (tanto en el canal presencial como en el canal online), mantienen unos niveles de riesgo aceptables.

En **2020** se han analizado con esta herramienta todos los nuevos productos lanzados al mercado o modificados, siendo el **resultado del riesgo**, ponderado por sus ventas, de **1,72**, lo que indica una **cartera de productos de nivel de riesgo bajo** (al estar por debajo de 2).

Siguiendo con el enfoque de mejora continua, en **2020** se ha **actualizado** el estudio de las **herramientas** disponibles en el mercado para el **análisis del nivel de riesgo de los juegos**, **optándose** finalmente por **mejorar la herramienta actual** en su diseño y contenido, añadiendo el punto de vista científico, y se ha conseguido su **validación por FEJAR**.

Igualmente, como parte del procedimiento de evaluación del nivel de riesgo, se ha establecido un **proceso de ratificación**, a través de un grupo interdisciplinar de valoración que debe revisar y validar el análisis realizado por los responsables de los productos en la fase de diseño, pudiendo en su caso detectar un riesgo excesivo en algún producto, lo que implicaría la obligación de una nueva reformulación del producto.

### ***Auditoría externa de la web oficial de productos de lotería de la ONCE***

---

Se ha obtenido un **alto grado de alineación (99,5%)** en la auditoría realizada en **2020**, siguiendo los parámetros del **apartado 5 del Estándar de Juego Responsable de EL**.

**Dentro de la web oficial** de juegos de la ONCE se mantiene **actualizada** una **sección específica de juego responsable** para consulta e información al cliente, cuyos contenidos han sido revisados para adecuarse a las directrices marcadas por el nuevo Real Decreto 958/2020 de 3 de noviembre sobre comunicaciones comerciales de actividades de juego. En esta sección se incluyen aspectos tan relevantes como la Política de Juego Responsable de la ONCE, un test de autodiagnóstico rápido, un enlace a la herramienta de autodiagnóstico desarrollada por el profesor Francisco J. Labrador (ganadora del II Certamen Internacional de Juego Responsable de la ONCE), la guía de grandes ganadores con consejos para disfrutar de los premios responsablemente, la referencia a FEJAR para recibir asesoramiento respecto al juego patológico, la opción de autoexcluirse del juego en "JuegosONCE", el enlace para autoexcluirse de todo el juego regulado mediante inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ) de la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ), la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, así como el certificado de EL con verificación de un tercero independiente de todas las medidas de juego responsable puestas en práctica por la ONCE siguiendo el Estándar de EL.

Además, en **2020** se ha continuado con el **seguimiento** de algunos **parámetros de interés** relacionados con juego responsable, tales como la **medición del tiempo medio de permanencia en la web**, las **visitas al cuestionario de autodiagnóstico** y el **número de usuarios/as** que **alcanzan los límites de gasto y de recarga**, elementos que permiten identificar y minimizar patrones de comportamiento que impliquen riesgo.

### ***Publicidad y marketing responsable de productos de juego***

---

La ONCE ha adoptado formalmente unas **Directrices de publicidad y marketing**, basadas en el Real Decreto 958/2020 de 3 de noviembre, de comunicaciones comerciales de las actividades de juego, y en las mejores prácticas de la WLA, que aseguran que las estrategias

comerciales y las campañas publicitarias cumplen con los requisitos para ofrecer al conjunto de jugadores un contexto seguro y responsable, alejado de la incitación a comportamientos excesivos, reconociendo la diversidad y prestando especial atención a los menores de edad.

Estas Directrices son conocidas y asumidas por las agencias publicitarias y de medios que prestan estos servicios a la ONCE. Del mismo modo, en todos los briefings de campaña, se hace referencia a la necesidad de respetar sus principios en los distintos anuncios y, además, éstos se someten siempre a una consulta previa o Copy Advice, siguiendo los estándares y el código de Autocontrol (asociación sin ánimo de lucro compuesta por los principales anunciantes, agencias de publicidad, medios de comunicación y asociaciones profesionales, que gestiona el sistema de autorregulación publicitaria en España).

Paralelamente, en la página web oficial de productos de lotería de la ONCE se publica un resumen de las mencionadas Directrices y la Política de Juego Responsable.

De forma complementaria a estas medidas, en las comunicaciones comerciales emitidas en **2020** en los diferentes canales y productos preimpresos, se **mantiene mensajes** sobre lotería responsable bajo las **leyendas “+18” y “Juega responsablemente”**.

Además, el servicio de cancelación de comunicaciones comerciales ha estado operativo durante 2020, pudiendo los clientes cursar su solicitud de forma automática.

En 2020 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.

### ***Alianzas con referentes en el tratamiento de comportamientos de riesgo***

---

Desde 2010 la ONCE **mantiene** un acuerdo marco de **colaboración con FEJAR** (Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados), principal referente asociativo de ayuda a las personas afectadas por el juego en España.



Desde la ONCE se hace referencia a FEJAR como prestador de servicios de tratamiento en la página web oficial de productos de lotería de la ONCE, en los folletos informativos de lotería responsable, en el servicio de atención al cliente, en la formación a nuestros agentes vendedores y a través de una campaña de radio y TV en dos olas, para sensibilizar a la sociedad en materia de juego responsable. El público objetivo de esta información es tanto nuestros jugadores/as como sus familiares o contactos más cercanos.

La evaluación de la relación con FEJAR se realiza mediante reuniones periódicas y a través de las llamadas recibidas en los servicios de tratamiento de FEJAR. En 2020, el 16% de estas llamadas fueron derivadas por la ONCE.

Con relación a la **plantilla de trabajadores** de la ONCE en la que se detecten **indicios de comportamientos anómalos**, que puedan asociarse al consumo excesivo de juego, especialmente en agentes vendedores, se ha diseñado un **plan integral** que, con perspectivas psiquiátrica, psicológica, social y laboral, abordan el problema desde su **prevención, detección y diagnóstico hasta el tratamiento**. El plan cuenta con un **sistema de alertas** que permite tratar de manera individualizada el problema, en función de las circunstancias sociales, laborales y psicológicas de la persona. Además, ante posibles casos de riesgo, se han establecido **mecanismos de colaboración** entre la **estructura comercial**, los **departamentos de juego**, el **servicio médico** y el **servicio de prevención de la ONCE**.

### ***Información al conjunto de jugadores***

---

Periódicamente y a través de distintos medios, la ONCE se dirige a los/as consumidores de sus productos para informarles sobre las pautas básicas de comportamiento para un disfrute saludable del juego.

En este sentido, se mantiene **actualizada la sección específica de juego responsable de la web oficial “JuegosONCE”**, tal y como ya se ha comentado. Además, la normativa y regulación de los productos de lotería se publica en el BOE y está disponible en la web.

Por otra parte, se dedicó el motivo del **Cupón Diario** del 17 de febrero al **Día Internacional del Juego Responsable**, comunicándose en las redes sociales de la ONCE y en los puntos de venta.



En 2020, en **colaboración con FEJAR**, se han realizado **dos acciones de comunicación y concienciación social** sobre el juego responsable, orientadas a la prevención y el tratamiento del juego problemático. En concreto, las **campañas de radio** tuvieron lugar en las semanas del 6 de julio y del 19 de octubre. Durante ambas se incluyó una mención al juego responsable y la colaboración con FEJAR en el microespacio de RTVE, facilitando un mayor alcance del mensaje. Adicionalmente, y coincidiendo con la 2ª campaña de radio, se distribuyó una **nueva producción de folletos sobre Juego Responsable** para el cliente final.

En cuanto a la información en producto, en 2020 se mantuvo en todos ellos el **logotipo “+18” y “Juega responsablemente”**, estando ambos mensajes de forma complementaria presentes y visibles en los puntos de venta e indumentaria de nuestros agentes vendedores (chaleco). En esa línea, en los puntos de venta fijos (quioscos), se dispone de un protocolo sobre criterios de exposición que pretende garantizar la correcta presentación de la información sobre juego responsable, incluyendo vinilos con el mensaje mencionado de “+18” y “Juega responsablemente”.



Este año **2020** se ha **evolucionado el servicio de atención preventiva** a los/as jugadores, que en la actualidad se gestiona **a través del SAC** (Servicio de Atención al Cliente), reforzando la **formación** de su **plantilla** con un conocimiento más detallado sobre el juego responsable, incluyendo una sesión específica por parte de FEJAR, y mejorando su capacidad para dar respuesta a las consultas en esta materia.

### **Diálogo con los grupos de interés**

---

La ONCE ha definido una **estrategia de diálogo** con sus **grupos de interés** relevantes en materia de juego responsable: colectivo de empleados y vendedores, administraciones públicas y reguladores, consumidores/as, ciudadanía, investigadores, personas afectadas por conductas desordenadas de juego, etc.; **determinando** en cada caso los **canales de comunicación**, incluyendo la **integración** en la Política de Juego Responsable de los **resultados** alcanzados y la **comunicación** de las **actuaciones implementadas**.

En el marco de este diálogo cabe destacar, igual que en años anteriores, la **colaboración con FEJAR**, con la que se realizan múltiples actividades, entre las que destacan las **reuniones** para el **seguimiento** del convenio de colaboración, **apoyo** en la **formación** de la plantilla de la ONCE o **intercambio de opiniones** en la lucha contra el juego desordenado y sus efectos perjudiciales para las personas afectadas y la sociedad en general.

La aproximación al mundo de la investigación y de los ámbitos clínico-asistencial se consigue principalmente gracias al Certamen Internacional de Investigación de la ONCE que ha acabado evolucionando hacia una Cátedra de la mano de la Universidad Complutense de Madrid, lo que nos mantiene en **contacto continuo** con otras **instituciones e investigadores** interesados en el juego responsable, dentro y fuera de nuestro país.

Desde la perspectiva más institucional **se colabora con la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ) como miembro del Consejo Asesor de Juego**

**Responsable.** Además, se mantienen contactos frecuentes con dicha Dirección al participar en diversas actividades de juego responsable, coincidir en múltiples eventos de juego, etc.

En cuanto al **diálogo con la sociedad**, se establece por múltiples vías, como las comunicaciones a través de nuestras **campañas publicitarias** (en radio en colaboración con FEJAR, por ejemplo), mediante la **información** facilitada a través de los **productos, folletos, web oficial**, etc., y de forma más directa, a través de acciones específicas en **redes sociales** e incluso con el **contacto directo con nuestros agentes vendedores**. También destaca la **relación con entidades** que representan los intereses de determinados colectivos sociales, como los/as consumidores, habiendo colaborado en múltiples ocasiones con HISPACOOOP (Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios).

### **Mediciones y certificaciones en estándares de referencia de juego responsable**

#### **Indicadores de la Política de Juego Responsable de la ONCE**

	2020	2019	2018
<i>Investigaciones sobre juego responsable realizadas por la ONCE o en las que ha participado</i>	0	1	1
<i>Nº comunicaciones efectuadas por la ONCE sobre los resultados de las investigaciones a los grupos de interés</i>	3	4	4
<i>Nº congresos y seminarios sobre juego responsable en los que la ONCE ha participado</i>	5	4	3
<i>Nº artículos publicados sobre la estrategia ONCE en materia de juego responsable, en medios de comunicación externos a la Organización</i>	163	190	108
<i>% de agentes vendedores de la ONCE que han recibido formación sobre juego responsable</i>	72%	77,49%	85,50%
<i>% de agentes vendedores de la ONCE y de distribuidores CFC que han recibido formación al iniciar la venta de productos de lotería</i>	100%	100%	100%
<i>Nº acciones de concienciación a la plantilla de trabajadores no vendedores de la ONCE, adscritos al área de juego en materia de lotería responsable</i>	13	3	2
<i>Puntuación media obtenida en la aplicación de la herramienta de evaluación de riesgos de los productos de lotería comercializados en el período</i>	1,72	1,68	1,69
<i>Grado de alineamiento con el estándar 5º según la auditoría externa realizada específicamente sobre las estipulaciones de este estándar</i>	99,50%	99,50%	99,50%
<i>Acciones de comunicación a la red de ventas (ONCE y CFC) destinadas a recordar la posibilidad de derivar hacia prestadores de servicios</i>	7	4	3
<i>Puntuación media de los estándares alcanzada en la auditoría externa de revisión o recertificación (EL)</i>	NA	98,78%	99,10%

### **Certificaciones en materia de Lotería Responsable**

La ONCE está **adherida** a los **principios de Juego Responsable** de la **Asociación Mundial de Loterías (WLA)** y la **Asociación Europea de Loterías y Totos de Estado (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).



Desde el desarrollo en 2009 de la política específica en la materia, año tras año, la ONCE ha conseguido certificar su compromiso a través del cumplimiento de los estándares marcados por la WLA y EL. En **2020**, siguiendo el criterio de certificación establecido, **no se ha realizado ninguna auditoría, manteniéndose la actual certificación de 98,78%**, obtenida en la auditoría de recertificación de 2019, **válida hasta diciembre de 2022**.



## 4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales

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

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

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

#### **Afiliación a la ONCE**

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 o con deficiencia visual grave.

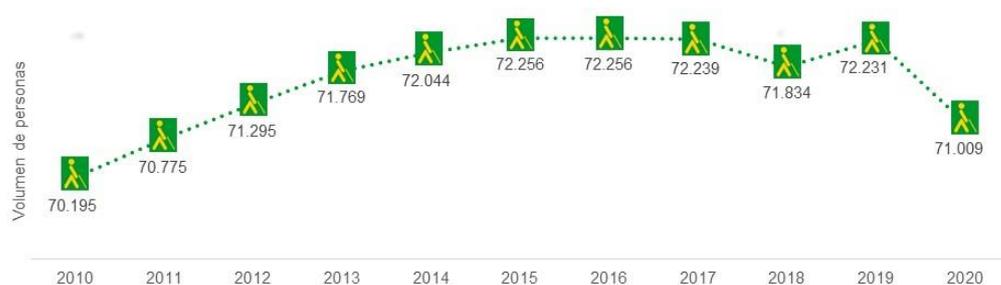
Para acceder a ser persona afiliada a la ONCE, además de poseer la nacionalidad española, se debe disponer en ambos ojos, al menos, de: agudeza visual igual o inferior a 0,1 obtenida con la mejor corrección óptica posible o campo visual reducido a 10 grados o menos.

#### **Censo de población afiliada a la ONCE**

Una de las áreas afectadas por la crisis del coronavirus ha sido la de afiliación, donde se ha experimentado un descenso, finalizándose el año con 1.222 personas menos que en 2019.

#### **Volumen de personas afiliadas**

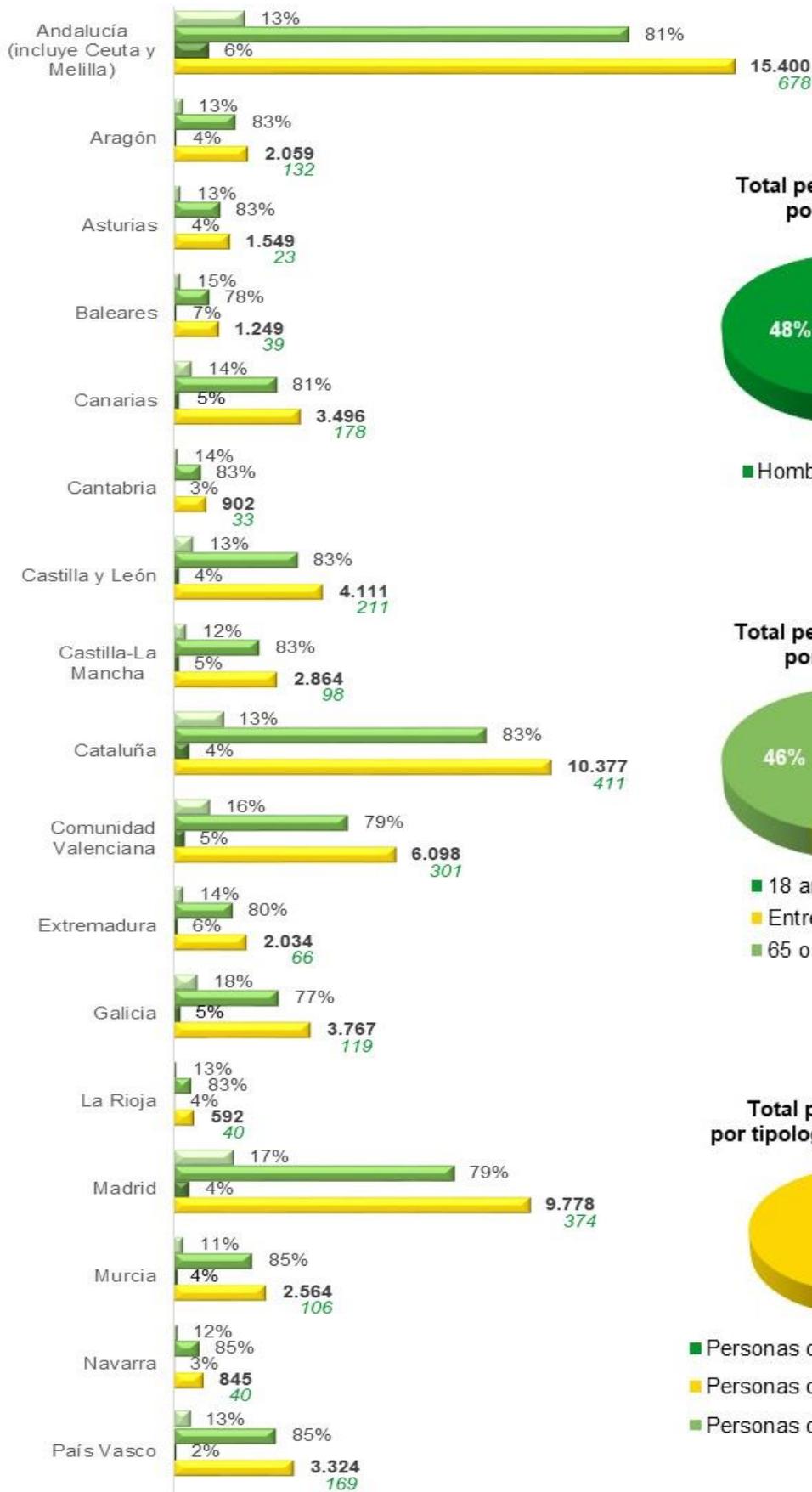
El volumen de **personas afiliadas en 2020** ha sido de **71.009**, siendo el 14% personas con ceguera, el 81% personas con resto visual y el 5% personas con visión no cuantificable. Durante el año 2020 ha habido **2.139 nuevas personas afiliadas**.



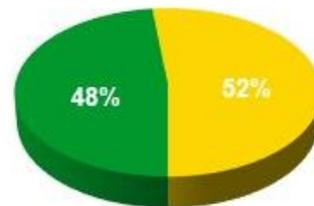
Respecto a la evolución y características sociodemográficas de la población afiliada, en los últimos años se ha producido un descenso significativo en los jóvenes y un incremento de las personas mayores de 65 años, si bien en 2020, este último tramo de edad ha descendido, debido a la reducción de altas de afiliación, así como al aumento de las bajas por defunción.

En 2020, el **52%** del colectivo de afiliados **son mujeres y el 48% hombres**, distribución similar al año pasado. Y, por Comunidades Autónomas, **Andalucía, Cataluña y Madrid** son las que cuentan con **mayor población afiliada en números absolutos**, representando conjuntamente el 50% del total, **frente a La Rioja, Navarra y Cantabria**.

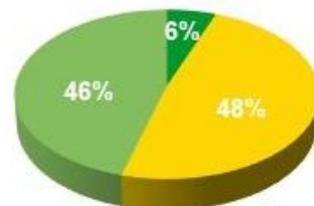
## Total personas afiliadas por Comunidad Autónoma y tipo de discapacidad 2020



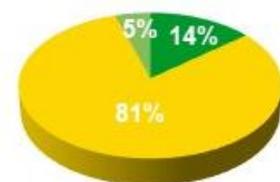
Total personas afiliadas por sexo 2020



Total personas afiliadas por edad 2020



Total personas afiliadas por tipología de afiliación 2020



■ Personas con ceguera  
■ Personas con resto visual  
■ Personas con visión no cuantificable  
■ Total  
■ Personas con reconocimiento de sordoceguera

## Personas con sordoceguera

Son un colectivo de atención prioritaria, cuyas necesidades se relacionan con las dificultades de comunicación, de acceso a la información y de autonomía personal que se derivan de la combinación de las posibles limitaciones de ambas discapacidades sensoriales.

### Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera (FOAPS)<sup>7</sup>



Es una **fundación** creada por la ONCE para promover programas de **atención** de las **necesidades** específicas de las **personas con sordoceguera**.

#### Volumen personas afiliadas con sordoceguera

**3.018 personas**, lo que supone un **4,3% del total de personas afiliadas en 2020** y representa el 1,7% de incremento anual respecto a 31 de diciembre de 2019.

	2020	2019	2018
<b>% de personas afiliadas con sordoceguera que han accedido a los distintos servicios y prestaciones de la ONCE</b>	<b>59,6%</b>	64,3%	61,5%
<b>Horas de mediación socioeducativa facilitadas por la FOAPS</b>	<b>66.434</b>	89.594	87.369

El descenso en las horas de mediación de la FOAPS respecto a 2019 se debe a la interrupción del servicio por causa de la pandemia.

#### Equipo competente para la prestación de servicios sociales

El **equipo de profesionales** de la ONCE -maestros, psicólogos, trabajadores sociales, técnicos de rehabilitación, instructores de tiflotecnología y braille, gestores de servicios sociales, etc.- permiten que el colectivo de afiliados lleve a cabo una vida plena y autónoma.

El **perfil técnico** de estas personas **combina** una **formación especializada** con unas **capacidades humanas** y un **conocimiento** específico del **trato** con las **personas afiliadas**.

	2020	2019	2018
<b>Total de profesionales de Servicios Sociales</b>	<b>1.558</b>	1.591	Cerca de 1.600

## 4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados

A través de una oferta de servicios sociales especializados, la ONCE contribuye a la inclusión educativa, social y laboral de las personas afiliadas en todas las etapas de su vida.

El **destino** de los recursos generados por la **comercialización de los productos de lotería** a los **fines sociales** de la ONCE ascendió en **2020** a **192,3 millones de euros**:

- **141,6 millones** para programas relacionados con las **personas afiliadas a la ONCE**.
- **50,7 millones** para programas de **solidaridad con otras discapacidades**.

El **Modelo de Servicios Sociales especializados** de la ONCE 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).

<sup>7</sup> Para obtener más información sobre la FOAPS: <https://www.foaps.es>

- **Identificación de necesidades sociales específicas.**
- **Planificación individualizada de la atención.**
- **Prestación de servicios.**

Para maximizar el impacto de los servicios prestados, la ONCE ha desarrollado un sistema de **23 indicadores** que sirven para **valorar el nivel de calidad proporcionado en la atención** a los usuarios y usuarias. Entre ellos se incluyen, como variables específicas, el nivel de acceso de los colectivos de atención prioritaria (personas con ceguera, con sordoceguera, etc.), que permiten analizar en qué proporción utilizan los servicios los grupos más vulnerables. A partir del análisis de estos indicadores, se establecen planes de mejora específicos dirigidos hacia la excelencia en la prestación. Durante 2020, debido a la situación excepcional de la pandemia, no se abrieron nuevos planes de mejora, si bien con la finalización del estado de alarma, se priorizó la reactivación de los servicios y también se favoreció la implantación de las medidas de los planes de mejora que ya estaban en marcha.

#### **Prestación de servicios sociales**

	2020	2019	2018
<b>Nº total de servicios personalizados prestados destinados a atender las necesidades específicas derivadas de la discapacidad visual del colectivo de afiliados</b>	37.900	37.907	34.761
<b>Nº total de personas distintas que han accedido a cualquiera de los servicios prestados por la ONCE</b>	33.333	33.314	32.311

#### **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 fortalezas y áreas de mejora que permitan implementar las acciones correctoras pertinentes.

	2020	2019	2018
<b>Índice neto de satisfacción</b>	83,71	85,86	-

En el estudio realizado **en 2020** se ha obtenido una **puntuación de 83,71 sobre 100**, lo que sitúa a los servicios de atención personal en un **posicionamiento de “Muy bueno”**.

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 Personas Afiliadas para valoración. **En 2020 se atendieron 7 reclamaciones** sobre distintas áreas temáticas: perros guía, educación, deporte de competición, venta de material tiflotécnico, adaptación de puesto de trabajo, renovación de la afiliación y recursos educativos.

	2020	2019	2018
<b>Nº reclamaciones en materia de servicios sociales</b>	7	10	13

Adicionalmente, durante 2020 se han llevado a cabo una serie de actuaciones vinculadas a la pandemia, entre las que se destaca un **estudio sobre el impacto de la COVID-19 en el colectivo de afiliados**, para **conocer la valoración sobre la actuación de la ONCE** durante los últimos meses e **identificar aquellos aspectos** sobre los que **diseñar y priorizar posibles acciones ante situaciones similares** a las vividas durante el año.

Asimismo, desde el comienzo de **la pandemia se intensificó el contacto con las personas afiliadas** con el fin de ayudarles a superar el confinamiento, funcionando como herramienta de gran utilidad el ClubONCE (web para afiliados de la ONCE), con información accesible y

recursos útiles sobre la COVID-19. En este sentido, en noviembre se implantó un **nuevo ClubONCE** con una estructura más sencilla y ágil y con una dinámica más participativa.

#### 4.2.1. Avanzando hacia la educación inclusiva

La ONCE trabaja por la **inclusión educativa** del colectivo de afiliados en edad escolar en **centros educativos ordinarios** y **aportando los recursos específicos**, así como **conocimientos** requeridos al profesorado y a las personas tutoras.

#### Principales indicadores relativos a servicios de atención educativa prestados

	Curso 2019/2020	Curso 2018/2019	Curso 2017/2018
Total alumnado escolarizado en centros ONCE	37	43	32
Total alumnado escolarizado en educación integrada	7.236	7.370	7.463
<b>Total beneficiarios/as de la atención educativa</b>	<b>7.273</b>	<b>7.413</b>	<b>7.495</b>

#### 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 **2020** han tenido lugar las siguientes iniciativas:

- **Colaboración** con distintas **Administraciones Públicas y empresas del ámbito educativo y/o tecnológico** (SMART, 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**.
- **Participación del Grupo ACCEDO** en diferentes **acciones formativas** dirigidas al profesorado de la ONCE **y, como ponentes**, en eventos en el CRE de Madrid con estudiantes universitarios y familias de alumnado de Educación Secundaria.
- **Participación del Grupo ACCEDO** en el programa de **charlas educativas de INTEF** (Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación) y en **otros eventos externos**, como las Jornadas Xenon y SIMO Educación, entre otros.
- **Asesoramiento** a la **Universidad Politécnica de Cartagena** en materia de **accesibilidad** para el desarrollo de una **herramienta** de creación de **actividades educativas digitales por el profesorado** y que sean accesibles para todo el alumnado.
- **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.

#### Escuela Universitaria de Fisioterapia (EUF)<sup>8</sup>



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

<sup>8</sup> Para obtener más información sobre la EUF: <http://euf.once.es>

## Principales indicadores relacionados con el alumnado de la EUF

	Curso 2019/2020	Curso 2018/2019	Curso 2017/2018
<b>Estudiantes con ceguera y deficiencia visual matriculados en los cursos del Grado de Fisioterapia</b>	52	64	66
<b>Profesionales afiliados Diplomados en Fisioterapia matriculados en cursos de Postgrado</b>	17	10	24
<b>Profesionales afiliados Diplomados en Fisioterapia matriculados en otros estudios de la Escuela</b>	14	21	7
<b>% de inclusión laboral de los titulados/as fisioterapeutas ciegos y con deficiencias visuales graves</b>	100%	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) y facilita **asesoramiento, recursos y determinadas ayudas al colectivo de afiliados**.

En 2020 se contó con la colaboración de **773 empresas y entidades para la gestión de ofertas de empleo** para el colectivo de personas afiliadas a la ONCE.

### Personas afiliadas empleadas al margen de la venta de la ONCE, por tipo de empresa

Personas afiliadas empleadas al margen de la venta de productos de lotería de la ONCE 2020



- En Grupo Social ONCE
- En entidades externas/autoempleo

	2020	2019	2018
ONCE (no vendedores), Fundación ONCE e Ilunion	1.001	1.045	1.066
Autoempleo	287	300	308
Empresas privadas	755	841	816
Administraciones Públicas	687	695	692
ONG's	77	80	81
Centros ocupacionales	649	687	689
Centros Especiales de Empleo	79	78	78
<b>Total</b>	<b>3.535</b>	<b>3.726</b>	<b>3.730</b>

La situación de **pandemia** generada por la COVID-19 ha provocado un descenso del empleo en la población en general, que también **ha afectado** a las personas con discapacidad visual, **frenando la creación de empleo y aumentando el número de personas que han perdido su trabajo**, circunstancias que se reflejan en el resultado de año 2020. Es por ello que se ha realizado un **seguimiento especial** a todas las **personas afiliadas que trabajan fuera del Grupo Social ONCE** para detectar anticipadamente, ante la pérdida del empleo habitual, su posible reincorporación al mercado laboral.

### 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.

## Apoyo psicosocial

Facilita la **adaptación positiva** de la persona afiliada, y su entorno cercano, al impacto de la **pérdida visual**, buscando soluciones y estrategias para afrontar y aceptar tales cambios.

En 2020 se implantó una **nueva herramienta de telepsicología**, que complementa la atención directa, lo que, en un año tan singular como éste, permitió continuar con la atención.

## Rehabilitación integral

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

## Acceso a la sociedad de la información

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

## Centro de Tiflotecnología e Innovación (CTI)<sup>9</sup>

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

## Servicio Bibliográfico ONCE (SBO)<sup>10</sup>

**Adapta a soportes accesibles:** braille, sonido o relieve, **textos** para personas afiliadas.

## Fundación ONCE del Perro Guía (FOPG)<sup>11</sup>



Su fin es **criar y adiestrar perros guía** para personas con ceguera o deficiencia visual grave y **contribuir así a la mejora de su autonomía y la seguridad de sus desplazamientos**.

## Principales indicadores relativos a servicios de autonomía personal prestados

	2020	2019	2018
<b>Personas atendidas en el servicio de apoyo psicosocial</b>	<b>4.125</b>	3.498	3.058
<b>Usuarios/as que accedieron al servicio de rehabilitación</b>	<b>7.003</b>	8.507	8.280
<b>Nº intervenciones del servicio de rehabilitación (oftalmología, rehabilitación y óptica)</b>	<b>11.908</b>	14.969	14.940
<b>Usuarios/as que han recibido capacitación en el aprendizaje del braille y/o el manejo de la tiflotecnología</b>	<b>7.163</b>	6.637	5.722
<b>Nº intervenciones en braille</b>	<b>545</b>	762	568
<b>Nº intervenciones en tiflotecnología</b>	<b>6.498</b>	5.843	5.249
<b>Nº perros entregados a personas con ceguera o con deficiencia visual</b>	<b>110</b>	131	130

A consecuencia de la **COVID-19**, se paralizaron algunos de estos servicios, **reduciéndose un 28,5% las intervenciones en braille** y un **17,7% el acceso al servicio de rehabilitación, debido al cierre de nuestros centros** durante los tres primeros meses del Estado de Alarma.

No obstante, **se han mantenido** los servicios que podían prestarse **de manera telemática**, como el de **apoyo psicosocial** (ampliando el servicio para cubrir las necesidades derivadas

<sup>9</sup> Para obtener más información sobre el CTI: <http://cti.once.es>

<sup>10</sup> Para obtener más información sobre el SBO: <https://www.once.es/servicios-sociales/tecnologiayrecursosadaptados/servicio-bibliografico/la-adaptacion-bibliografica-sbo>

<sup>11</sup> Para obtener más información sobre la FOPG: <http://perrosguia.once.es>

de la situación) y el de **comunicación y acceso a la información**, en los que se puede observar un incremento de 17,9% y 11,2%, respectivamente en las atenciones realizadas.

Destacamos que, para facilitar la participación de las personas afiliadas en **actividades de animación sociocultural** en el escenario de pandemia, la gran mayoría se desarrollaron **online**, mediante diferentes plataformas tecnológicas, para lo que fue preciso avanzar en el uso de las mismas por las personas afiliadas que hasta ahora no las utilizaban o lo hacían de manera residual, especialmente, entre el colectivo de personas mayores.

Además, desde el área de **autonomía personal**, y **como consecuencia** de la crisis provocada por la **COVID-19**, se realizaron distintas **actuaciones**:

- Elaboración de **guías de recomendaciones y recursos** sobre cómo **afrontar la nueva normalidad** por el colectivo de afiliados, así como documentación técnica para **ajustar las metodologías de intervención** en los servicios, teniendo en cuenta las medidas de higiene y seguridad establecidas por las autoridades sanitarias.
- Realización de **informes** sobre la **accesibilidad de la aplicación móvil “Radar COVID”** así como de las distintas **aplicaciones de autodiagnóstico del coronavirus** utilizadas por distintas Comunidades Autónomas.
- Consolidación de la **venta online de material tiflotécnico**
- **Colaboración con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)** en la elaboración de **recomendaciones** para conseguir **espacios peatonales inclusivos y seguros** teniendo en cuenta la nueva situación de pandemia y con **Metro de Madrid** para ofrecer **consejos y medidas** a adoptar para garantizar que las personas ciegas puedan **mantener la distancia de seguridad**.

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

El desarrollo del **ocio y tiempo libre** aporta beneficios a las personas afiliadas y les permite una **mayor autonomía personal**, adquirir **habilidades sociales** y **participar en grupo**.

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

	2020	2019	2018
<b>Total actividades de animación sociocultural y deportivas</b>	2.704	5.597	5.307
<b>Total participantes en actividades de animación sociocultural y deportivas</b>	42.114	143.309	149.965

#### **Ocio y tiempo libre**

Aunque en 2020 siguieron desarrollándose actividades de animación sociocultural y deportiva, es evidente que las **medidas de restricción** de la movilidad y distanciamiento social han afectado directamente a este servicio, donde **la participación ha disminuido un 71%** con relación al ejercicio anterior y se han llevado a cabo **2.893 actividades menos**. A pesar de ello, **se siguieron realizando** diversas actividades dirigidas a jóvenes y mayores:

- Continuación del **proyecto de “Buenas Prácticas en actividades de Animación Sociocultural y Promoción Deportiva”**.
- **Actividades de "Envejecimiento Activo y Saludable"**, con el fin de favorecer la incorporación normalizada de los mayores a una situación de inactividad laboral.

- Consolidación del **Proyecto “Cultura Global ONCE”**, cuyo objetivo es compartir las actividades culturales de los centros ONCE a través de aplicaciones a distancia, convirtiéndose en un encuentro con la cultura en tiempos difíciles de participación.
- **Talleres online** para potenciar la participación y creatividad del **colectivo joven**.
- Seguimiento del funcionamiento de los **53 Clubes de Mayores**, espacios de encuentro donde se realizan actividades dirigidas al colectivo de mayores afiliados. Si bien los lugares físicos continúan cerrados debido a las medidas de prevención del coronavirus, sí se han desarrollado diferentes actividades a distancia, a fin de mantener el contacto, el apoyo mutuo, la cercanía y cierto grado de actividad social.
- **Programas de Turismo y Termalismo del convenio ONCE-IMRSO** (ocupándose en 2020, finalmente, 257 plazas de las 3.675 inicialmente ofertadas) y **programa propio de la ONCE**, con la participación complementaria de 16 monitores/as. Sin embargo, el **Programa de “Vacaciones Sociales para mayores y pensionistas de la ONCE”** se vio suspendido por la pandemia.

## Deporte

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

### Federación Española de Deportes para Ciegos (FEDC)<sup>12</sup>



Es la entidad que **gestiona** las **actividades deportivas de competición** en las que participan **personas con ceguera o deficiencia visual grave** referidas a las modalidades deportivas contempladas en sus Estatutos.

Habitualmente, y más en un año paralímpico de verano como debía haber sido 2020, se produce un gran número de participaciones en actividades internacionales. Sin embargo, la **crisis sanitaria** ha conllevado la prácticamente total **desaparición** de dichas **competiciones** y una drástica **reducción** de la celebración de **actividades deportivas** en España. Ello ha repercutido en el descenso respecto a 2019 de las actividades celebradas y la participación.

	2020	2019	2018
<b>Nº actividades deportivas de competición organizadas y/o en las que se participa</b>	65	117	-
<b>Total participantes deportistas con ceguera o con deficiencia visual grave</b>	1.506	3.407	-

De las **actividades deportivas organizadas o en las que se ha participado**, cabe destacar la **1st FIDE Online Chess Olympiad**, el **Campeonato de España de atletismo**, y diferentes **concentraciones** con los equipos **nacionales de fútbol, goalball y judo**, entre otras.

La FEDC ha trabajado en **protocolos sanitarios** para la **incidencia de la pandemia**.

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

## Cultura

La ONCE **promueve** iniciativas para **acercar la oferta cultural existente y promocionar las inquietudes creativas de las personas afiliadas** y, pese a las limitaciones de la pandemia, se han realizado actividades para **seguir apoyando a sus artistas**:

<sup>12</sup> Para obtener más información sobre la FEDC: <https://www.fedc.es>

- **60 actuaciones/representaciones** de las **15 Asociaciones Culturales**, que aglutinan a grupos artísticos, de teatro y de música, con un total de 468 integrantes.
- **Grabación** por los **Grupos de Teatro de la ONCE**, en colaboración con el **Festival Internacional de Teatro Clásico de Almagro**, de la **Dramatización Radiofónica de “El perro del hortelano”**, que emitirá Radio Nacional de España.
- **Fallo de la 33 edición y convocatoria de la 34 edición de los Premios Tiflos**, para impulsar la creación literaria **y renovación de la convocatoria del concurso Prometeo**, para estimular la creatividad entre el colectivo en edad escolar.
- **Difusión** de los **trabajos previstos para la XVII Bienal de Música de Aragón**, que no se pudo celebrar debido al Estado de Alarma, **a través de las redes sociales de la ONCE**, con gran seguimiento por parte del público.
- **Subvención de proyectos culturales y artísticos** de diversa índole (grabación de obras musicales, edición de partituras o libros de música, etc.) **propuestos por personas afiliadas**. En **2020**, se concedieron **35 ayudas para este concepto**.

En relación con las **actividades sobre cultura accesible e inclusiva** para facilitar el acceso de manera autónoma, a la información impresa, representada y electrónica, durante 2020:

- **Producción de 5 series y 68 nuevas películas audiodescritas.**
- **Acceso** a la **videoteca AUDESC** a través de ClubONCE y de la aplicación “AudescMobile” y **creación del podcast ON-CINE con 6 publicaciones en 2020.**
- **Colaboración con entidades distribuidoras y productoras para aumentar la accesibilidad a contenidos audiovisuales y facilitar la disponibilidad de títulos audiodescritos, y con Festivales de Cine para el uso de la App AudescMobile.**
- **Participación en el Consorcio DAISY como miembro de pleno derecho**, cuya estrategia ha seguido centrada en la difusión de la creación de libros adaptados DAISY/EPUB, como un estándar internacional de libros electrónicos válidos para todo tipo de personas. En este marco, se colaboró en un **proyecto internacional de producción de música en braille**, cuyo fin es conseguir una herramienta para mejorar la adaptación de signografía musical en los centros de producción.
- **Intercambio efectivo de obras a través de ABC (Consortio de Libros Accesibles)** desde febrero de 2020, en el marco del **Tratado de Marrakech**. **A final de año se habían importado 179 obras de 17 entidades autorizadas de 15 países diferentes.** Del mismo modo, y contando **con nuestra propia web**, se exportaron **331 obras a 13 entidades autorizadas de 10 países distintos**; destacando el alta como usuaria de la Biblioteca Nacional del Congreso de los Estados Unidos.

### ***Beneficiarios/as de contenidos digitales sobre cultura***

---

**10.562 personas afiliadas** distintas en **2020** accedieron a la **Biblioteca Digital de la ONCE** y se realizaron **166.810 descargas** de **películas** de la **videoteca Audesc** en ClubONCE.

### ***Museo Tifológico de la ONCE<sup>13</sup>***

---

Es un **espacio cultural** dedicado a la **exposición de obras artísticas y de material tifológico**, que pueden ser **perceptibles a través del tacto**. Durante **2020**, fue **visitado por 6.093 personas** y se realizaron **3 exposiciones temporales** (dentro del propio museo).

El museo ha permanecido cerrado desde el 11 de marzo al 7 de julio. Tras la reapertura, y

<sup>13</sup> Para obtener más información sobre el Museo Tifológico: <http://museo.once.es>

con el fin de adaptarse a la nueva situación, además de las **visitas guiadas presenciales**, donde el **número de visitantes se ha reducido a 5**, se cuenta con **otras alternativas**, como el **acercamiento** de personal del museo a los colegios, **encuentros y visitas online**, etc.

#### 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**.

##### **Prestaciones económicas y materiales**

Se cuenta con un sistema de prestaciones, económicas y materiales, destinadas al bienestar social, la autonomía personal y el acceso a la educación y el empleo de afiliados y afiliadas:

- **Ayudas económicas al estudio** (libros, transporte, comedor, material, etc.).
- **Prestaciones de empleo** (formación, préstamos para el autoempleo, etc.).
- **Otras ayudas** que inciden de manera positiva en su **bienestar personal** (primera necesidad, ayudas a domicilio o teleasistencia, etc.).

##### **Indicadores de prestaciones económicas concedidas**

	2020		2019		2018	
	Número	Importe (millones de euros)	Número	Importe (millones de euros)	Número	Importe (millones de euros)
<b>Total de ayudas concedidas</b>	<b>3.773</b>	<b>3,81</b>	4.643	4,6	4.665	4,5

Por otro lado, la ONCE concede, en régimen de **préstamo, dispositivos especializados** (línea braille, anotador parlante, sintetizador de voz, amplificador de caracteres, etc.) para la realización de estudios, la actividad laboral o formativa y/o la búsqueda activa de empleo.

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

	2020	2019	2018
<b>Valor económico de los equipos (millones de euros)</b>	<b>6,5</b>	6,2	7,5
<b>Nº equipos tiflotécnicos</b>	<b>6.056</b>	6.205	7.997
<b>Personas beneficiarias distintas</b>	<b>3.086</b>	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**

	2020	2019	2018
<b>Personas beneficiarias distintas atendidas</b>	<b>5.537</b>	4.537	3.085
<b>Servicios realizados</b>	<b>99.338</b>	74.369	51.171
<b>Horas de voluntariado</b>	<b>175.368</b>	268.920	138.337
<b>Personas voluntarias activas</b>	<b>2.697</b>	2.853	2.584

Durante **2020** se ha aprobado y publicado una **nueva normativa que regula el Servicio de Voluntariado**, que incluye nuevos programas y protocolos de actuación y la renovación de

los elementos de difusión (cartelería y cuadrípticos). Como consecuencia de la COVID-19 y de la consolidación en las Agencias, se han **aumentado los servicios un 33,6%**.

#### 4.2.6. Investigación e innovación social

La ONCE mantiene líneas de trabajo de **investigación, desarrollo e innovación tiflotécnica** y de **investigación en visión**, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de los servicios que presta al colectivo de afiliados y seguir respondiendo eficazmente a sus necesidades, al tiempo que se avanza en el conocimiento de su realidad social y el desarrollo de nuevas técnicas de intervención y tecnologías específicas. Además, apoya aquellas iniciativas de investigación que mejoran la calidad de la atención y la prestación de servicios para adecuarse a la evolución y los cambios sociales y tecnológicos.

	2020	2019	2018
<b>Proyectos de investigación social/tecnológica</b>	110	101	84

A lo largo de **2020** se han desarrollado un total de **110 proyectos**:

- **102 proyectos relacionados con tiflotecnología y productos de apoyo**, resultando algunos de ellos en productos finales, como son las aplicaciones de detección de colores y fuentes de luz para dispositivos Android y una nueva herramienta para la visualización e impresión de archivos braille y TLO, entre otros.
- **6 proyectos relacionados con la investigación en visión**, financiados por la ONCE, tratándose en su mayoría de proyectos desarrollados por investigadores de reconocido prestigio a nivel nacional e internacional.
- **2 proyectos sobre investigación social** en colaboración con la Universidad Autónoma de Madrid, sobre el impacto de diferentes aprendizajes en torno a la representación espacial para la orientación y movilidad de las personas con discapacidad visual, y con la Universidad de Sevilla para el proyecto “Fitness para la inclusión”, investigación con vocación práctica que se desarrollará entre 2021 y 2022.

Además, se han realizado las siguientes **acciones de investigación e innovación social**:

- **V Concurso de Experiencias de Innovación y Buenas Prácticas en Servicios Sociales.**
- **ONCE Innova: iniciativa para impulsar ideas innovadoras que mejoren la calidad de vida y la inclusión digital de las personas con discapacidad.**
- **Cátedra ONCE-Tiflotecnología con la Universidad Complutense de Madrid.**

A través del **servicio de asesoramiento genético**, la ONCE facilita al colectivo de afiliados información sobre las características clínicas y genéticas y orientación acerca del pronóstico familiar de una enfermedad hereditaria, es decir, del riesgo de repetición en la descendencia.

#### **Asesoramiento genético**

**En 2020, se atendieron 28 solicitudes y se emitieron igualmente 28 informes** de solicitudes realizadas en el año y/o años anteriores.

## 5. Nuestro equipo de personas

Un factor clave para el desarrollo de la actividad de la ONCE es el talento del equipo que la realiza. Por ello, se potencian modelos de **gestión de personas diversas, comprometidas** y con capacidad para **afrentar retos**, ofreciéndoles **condiciones de trabajo satisfactorias**, una **carrera profesional atractiva**, incluyendo aspectos como la **no discriminación**, la **formación continua**, la **seguridad en el trabajo** y la **igualdad de oportunidades**. En 2020 se han **introducido políticas de prevención del cumplimiento normativo** en el área de recursos humanos, especialmente en los procesos de selección, contratación y acogida.

### 5.1. Cultura institucional de la ONCE

La ONCE trabaja diariamente en el **refuerzo** de sus **principios y valores**, basados en la **solidaridad**, para consolidar el presente y garantizar el desarrollo futuro.

	2020	2019	2018
<b>Nº asistencias a acciones formativas con contenidos de cultura institucional</b>	15.701	4.918	4.058

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 comparten las señas de identidad. En el ejercicio **2020**, con la situación excepcional vivida, se pudo apreciar la manifestación de los **valores de solidaridad y vinculación** con la sociedad de nuestros profesionales, evidenciándose un **alto nivel de implicación y sentimiento de pertenencia** con la ONCE, más allá de la cultura corporativa.

### 5.2. Creación de empleo

A 31 de diciembre de 2020, la **plantilla de trabajadores de la ONCE** estaba compuesta por un total de **21.946 personas**<sup>14</sup>, de las que el **88%** tiene **alguna discapacidad**.

#### Datos de plantilla de empleados

	2020			2019			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<b>Total plantilla de empleados</b>	21.946			22.616			22.412		
<b>Desglose por sexo</b>	21.946	14.550	7.396	22.616	15.035	7.581	22.412	14.939	7.473
<b>Desglose por edad</b>									
Edad inferior a 30 años	597	353	244	531	318	213	610	373	237
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	4.912	3.332	1.580	5.436	3.686	1.750	5.384	3.700	1.684
Edad igual o superior a 45 años	16.437	10.865	5.572	16.649	11.031	5.618	16.418	10.866	5.552
<b>Desglose por clasificación profesional</b>									
Agentes vendedores	18.502	13.117	5.385	19.107	13.570	5.537	18.933	13.456	5.477
Otra fuerza de ventas (*)	316	245	71	326	256	70	321	251	70
No fuerza de ventas (**)	2.767	978	1.789	2.831	997	1.834	2.806	1.003	1.803
Mandos Intermedios	271	150	121	262	152	110	265	168	97
Directivos/as	51	41	10	51	41	10	47	38	9
Consejeros/as (***)	39	19	20	39	19	20	40	23	17

<sup>14</sup> En este dato global de plantilla no se ha considerado el número de trabajadores/as que no son empleados puesto que no alcanzan un volumen significativo para la Organización.

	2020			2019			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<b>Desglose por contrato laboral</b>									
Indefinido	16.714	11.192	5.522	16.967	11.299	5.668	17.266	11.478	5.788
Temporal	5.232	3.358	1.874	5.649	3.736	1.913	5.146	3.461	1.685
<b>Desglose por tipo de jornada</b>									
Jornada completa	20.975	14.018	6.957	21.676	14.512	7.164	21.464	14.422	7.042
Jornada parcial	971	532	439	940	523	417	948	517	431
<b>Desglose por discapacidad (****)</b>									
Personas afiliadas a la ONCE	5.284	3.197	2.087	5.664	3.425	2.239	6.084	3.679	2.405
Personas con otra discapacidad visual	1.218	837	381	1.258	399	859	13.583	10.162	3.421
Personas con discapacidad física	11.052	8.281	2.771	11.223	8.461	2.762			
Personas con discapacidad sensorial auditiva	1.140	809	331	1.186	852	334			
Personas con discapacidad intelectual	529	352	177	518	347	171			
Otras personas con discapacidad	0	0	0	4	2	2			
Personas sin discapacidad	2.723	1.074	1.649	2.763	1.089	1.674	2.745	1.098	1.647

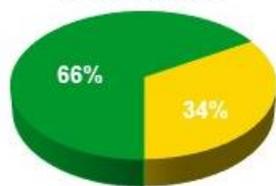
(\*) Gestores/as comerciales, promotores/as comerciales y jefes/as de venta.

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

(\*\*\*) Incluye a los miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva.

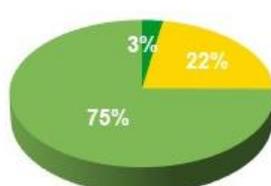
(\*\*\*\*) En 2018 el desglose disponible era: "Afiliados", "Otra discapacidad" y "Sin discapacidad". En la actualidad no se dispone de datos suficientes para recalcular las cifras según los conceptos de 2019 y 2020.

**Total plantilla de empleados por sexo 2020**



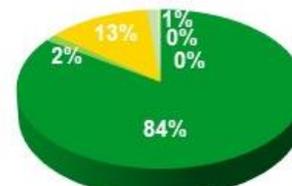
■ Hombres ■ Mujeres

**Total plantilla de empleados por edad 2020**



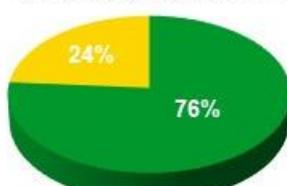
■ Edad inferior a 30 años  
■ Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años  
■ Edad igual o superior a 45 años

**Total plantilla de empleados por clasificación profesional 2020**



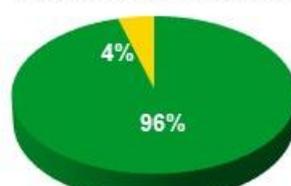
■ Agentes vendedores  
■ Otra fuerza de ventas  
■ No fuerza de ventas  
■ Mandos Intermedios  
■ Directivos/as  
■ Consejeros/as

**Total plantilla de empleados por contrato laboral 2020**



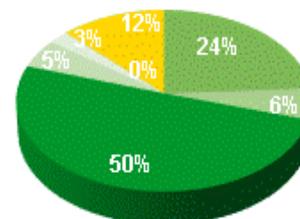
■ Indefinido  
■ Temporal

**Total plantilla de empleados por tipo de jornada 2020**



■ Jornada completa  
■ Jornada parcial

**Total plantilla de empleados por discapacidad 2020**



■ Personas afiliadas a la ONCE  
■ Personas con otra discapacidad visual  
■ Personas con discapacidad física  
■ Personas con discapacidad sensorial auditiva  
■ Personas con discapacidad intelectual  
■ Otras personas con discapacidad  
■ Personas sin discapacidad

## Promedio anual de contratos<sup>15</sup>

	2020				2019				2018			
	Por contrato laboral		Por tipo de jornada		Por contrato laboral		Por tipo de jornada		Por contrato laboral		Por tipo de jornada	
	Indef.	Temp.	Tiempo completo	Tiempo parcial	Indef.	Temp.	Tiempo completo	Tiempo parcial	Indef.	Temp.	Tiempo completo	Tiempo parcial
<b>Promedio anual</b>	14.171	4.461	17.787	845	17.109	5.323	21.500	932	17.364	5.285	21.646	1.003
<b>Desglose por sexo</b>												
Hombres	9.397	2.903	11.821	479	11.390	3.560	14.437	513	11.511	3.609	14.566	554
Mujeres	4.774	1.558	5.966	366	5.719	1.763	7.063	419	5.853	1.676	7.080	449
<b>Desglose por edad</b>												
Edad inferior a 30 años	169	354	499	24	125	366	464	27	193	433	587	39
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	2.794	1.446	4.078	162	3.604	1.848	5.235	216	3.741	1.799	5.289	251
Edad igual o superior a 45 años	11.208	2.661	13.210	659	13.380	3.109	15.801	689	13.430	3.053	15.770	713
<b>Desglose por clasificación profesional</b>												
Agentes vendedores	11.569	4.010	14.988	591	14.110	4.857	18.281	686	14.279	4.900	18.399	780
Otra fuerza de ventas (*)	256	15	256	15	308	13	310	11	306	12	310	8
No fuerza de ventas (**)	2.037	388	2.196	229	2.389	403	2.565	227	2.458	340	2.590	208
Mandos Intermedios	219	48	258	9	212	50	255	7	235	32	261	6
Directivos/as	51	0	51	0	51	0	51	0	47	0	47	0
Consejeros/as (***)	39	0	38	1	39	0	38	1	39	1	39	1

(\*) Gestores/as comerciales, promotores/as comerciales y jefes/as de ventas.

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

(\*\*\*) Incluye a los miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva.

Durante 2020 se han suscrito **3.845 contratos laborales nuevos**, de los que **953** fueron de **carácter indefinido**. La crisis derivada de la COVID-19 ha repercutido en la caída de las contrataciones a lo largo del año. Asimismo, la caída general en el promedio de contratos se debe a la situación de ERTE que sufrió la Organización.

## Nuevos contratos formalizados

	2020	2019	2018
<b>Total nuevos contratos formalizados</b>	3.845	6.362	6.142
<b>Desglose por sexo</b>			
Hombres	2.466	4.072	4.019
Mujeres	1.379	2.290	2.123
<b>Desglose por edad</b>			
Edad inferior a 30 años	457	668	606
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	1.199	2.190	2.151
Edad igual o superior a 45 años	2.189	3.504	3.385
<b>Desglose por discapacidad</b>			
Personas afiliadas a la ONCE	566	898	915
Personas con otra discapacidad	2865	4.827	4.686
Personas sin discapacidad	414	637	541

<sup>15</sup> Siguiendo la recomendación realizada por el ICAC, en el cálculo de la plantilla media se ha tenido en cuenta sólo el tiempo efectivamente trabajado, descontando el que los trabajadores/as han estado en ERTE. Se calcula el promedio anual en base a datos diarios, de forma que las cifras resultantes se corresponden con la plantilla media reportada en las Cuentas Anuales.

### Tasa de rotación media de la plantilla de empleados<sup>16</sup>

	2020	2019	2018
<b>Tasa de rotación media</b>	9,04	10,89	11,61
<b>Desglose por sexo</b>			
Hombres	5,97	7,11	7,48
Mujeres	3,07	3,78	4,13
<b>Desglose por edad</b>			
Edad inferior a 30 años	0,57	0,75	0,78
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	1,79	2,44	2,48
Edad igual o superior a 45 años	6,68	7,70	8,35
<b>Desglose por discapacidad</b>			
Personas afiliadas a la ONCE	2,79	3,37	3,19
Personas con otra discapacidad	5,55	6,44	7,28
Personas sin discapacidad	0,70	1,08	1,14

### Nº de despidos por sexo, edad y clasificación profesional<sup>17</sup>

	2020	2019	2018
<b>Nº despidos</b>	63	116	92
<b>Desglose por sexo</b>			
Hombres	40	71	58
Mujeres	23	45	34
<b>Desglose por edad</b>			
Edad inferior a 30 años	0	3	1
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	3	29	11
Edad igual o superior a 45 años	60	84	80
<b>Desglose por clasificación profesional</b>			
Agentes vendedores	33	78	58
Otra fuerza de ventas (*)	2	1	0
No fuerza de ventas (**)	28	32	31
Mandos Intermedios	0	5	2
Directivos/as	0	0	1
Consejeros/as (***)	0	0	0

(\*) Gestores/as comerciales, promotores/as comerciales y jefes/as de ventas.

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

(\*\*\*) Miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y los Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva.

## 5.3. Diálogo social y beneficios sociales

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

	2020	2019	2018
<b>Empleados/as cubiertos por convenio colectivo (%)</b>	100%	100%	100%

<sup>16</sup> Para el cálculo de la tasa de rotación de la plantilla de 2018, 2019 y 2020 se han considerado: jubilaciones ordinarias, jubilaciones anticipadas, jubilación de personas con discapacidad, personas fallecidas, 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 por término del contrato, ni los cambios de tipo de contrato, ni las personas que causan baja y una sucesiva alta, ni tampoco las excedencias.

<sup>17</sup> Se reflejan los despidos disciplinarios resueltos por el Consejo General de la ONCE, así como los despidos objetivos realizados durante el año. Según este criterio se han recalculado los datos de 2018 y 2019.

A lo largo del año 2020 se han celebrado 5 reuniones de la Comisión Negociadora del XVI Convenio Colectivo en las que se pactaron las comisiones a percibir por los agentes vendedores por la venta de determinados productos de lotería y la subida salarial y las condiciones retributivas del personal, no celebrándose reuniones de la Comisión Paritaria del XVI Convenio. En las reuniones del Comité Intercentros no participan representantes de la ONCE, no fijando el Convenio Colectivo una periodicidad determinada para sus sesiones. Con motivo del ERTE activado, la Comisión Negociadora del referido ERTE se reunió en 4 ocasiones entre el 1 y el 5 de abril de 2020 y la Comisión de su Seguimiento celebró 8 sesiones entre el 22 de abril y el 1 de julio.

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/as por causas económicas, técnicas organizativas o de producción, deben ir precedidos de un periodo de consultas con los representantes legales de la plantilla de una duración no superior a 15 días. El despido colectivo deberá ir precedido de dicho periodo de consultas de una duración no superior a 30 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.

### **Medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar**

En el Anexo 3 del XVI Convenio Colectivo de la ONCE y su personal vigente, se desarrolla el **plan sobre conciliación de la vida laboral, familiar y personal** de las trabajadoras y trabajadores y las medidas que lo componen. Entre ellas: licencias sin sueldo, permisos retribuidos, permiso adicional por maternidad, reducciones de jornada, flexibilidad horaria, excedencias y otras licencias, por encima de los mínimos del Estatuto de los Trabajadores.

#### **Datos relativos al permiso parental**

	2020	2019	2018
<b>Nº empleados/as que han tenido derecho a permiso parental</b>			
Total	La totalidad de la plantilla tiene derecho a este tipo de permiso		
Hombres			
Mujeres			
<b>Nº empleados/as que se han acogido al permiso parental</b>			
Total	404	217	204
Hombres	342	166	144
Mujeres	62	51	60
<b>Nº total de empleados/as que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental</b>			
Total	343	207	198
Hombres	291	152	144
Mujeres	52	55	54
<b>Nº 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</b>			
Total	252	186	177
Hombres	215	143	137
Mujeres	37	43	40
<b>Tasa de regreso al trabajo de empleados/as que se acogieron al permiso parental <sup>(1)</sup></b>			
Total	85% (*)	95% (*)	97,05% (*)
Hombres	85,01% (*)	91% (*)	100%
Mujeres	83,87% (*)	100%	90%

	2020	2019	2018
<b>Tasa de retención de empleados/as que se acogieron al permiso parental <sup>(2)</sup></b>			
Total	73,47%	89,8%	89,39% (*)
Hombres	73,88%	94%	95,13%
Mujeres	71,15%	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 que estaban disfrutando de estos permisos no regresarían al trabajo hasta el año siguiente.

En la Disposición Adicional cuarta del citado XVI Convenio Colectivo se indica lo siguiente:

*“La creciente implantación de las nuevas tecnologías, y de nuevos medios técnicos puestos por la empresa a disposición del personal, puede producir efectos no deseados, por el posible uso no adecuado de los mismos. Las Partes consideran conveniente fijar las normas que regulen la utilización de estas herramientas en el transcurso de la actividad laboral.*

*Los deberes y obligaciones de los trabajadores, y las condiciones a las que éstos deben someterse, en relación con el uso de las nuevas tecnologías en el trabajo, así como las debidas garantías a su intimidad, se regirán por la normativa interna de desarrollo.”*

En **2020** se abordaron **medidas de flexibilización espacial del trabajo**, a fin de profundizar en las posibilidades del teletrabajo en la ONCE. En 2021, con la negociación del nuevo Convenio Colectivo, se afrontará la regulación del trabajo a distancia y la desconexión digital.

## 5.4. Igualdad de oportunidades y de género

Un **valor** esencial de la cultura de la Institución a **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 de trato y de 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.

La ONCE tiene concebido el **puesto de agente vendedor en exclusiva a 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 la 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 2020** ha tenido un alto grado de cumplimiento, destacando entre otras actuaciones:

- Obtención del Distintivo de Igualdad en la Empresa “DIE” 2018, publicado en el BOE en junio de 2020, y cumplimiento de compromisos de pertenecer a la Red DIE (participación en el eRoom, aportación de datos para estudios, etc.).
- Selección y formación de 33 Agentes de Igualdad a nivel territorial.
- Elaboración de un cuestionario de autoevaluación sobre corresponsabilidad.
- Emisión y presentación de cupones conmemorativos de las fechas más señaladas en materia de igualdad y publicación de manifiestos en algunas de estas fechas.
- Nueva edición del curso voluntario “Liderazgo y habilidades de gestión para trabajadoras de la ONCE”.



- Organización de un acto institucional con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia de Género y asistencia a múltiples foros, webinars, seminarios y otros eventos relacionados con la igualdad.

### **Comisión de Seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad**

Órgano paritario y colegiado destinado a la consulta periódica de las actuaciones en materia de igualdad de oportunidades, cuya misión es vigilar la ejecución del Plan, velar por la aplicación y cumplimiento de sus contenidos y objetivos, así como conocer su desarrollo y resultados. 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**

Comisión de carácter interno y más operativo que asume 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 RSC e Igualdad**

Unidad interna de actuación que coordina la implantación de políticas, planes y medidas de igualdad de género en la Organización.

### **Compromiso de lucha contra el acoso**

La ONCE dispone de un **procedimiento sobre acoso moral en el trabajo** y otro **sobre acoso sexual o por razón de sexo en el trabajo** que 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. Estos protocolos son de aplicación a todo el personal de la Organización, incluido el puesto a disposición por empresas de trabajo temporal, así como a los de otras empresas que desarrollen su actividad en centros de trabajo de la ONCE.

Durante **2020** no se ha presentado **ninguna reclamación de acoso moral en el trabajo**, ni se ha formalizado ninguna reclamación o denuncia **por acoso sexual o por razón de sexo**.

	2020	2019	2018
<b>Nº reclamaciones o denuncias sobre acoso laboral</b>	0	5	5

### **Compromiso contra todo tipo de discriminación**

La ONCE cuenta también con un **Protocolo de apoyo y asesoramiento al colectivo de afiliados y afiliadas ante discriminación por discapacidad visual**, el cual fija las actuaciones para la prestación del oportuno apoyo y orientación cuando se sufra discriminación externa por razón de la discapacidad visual.

En **2020** no se tiene conocimiento de casos de discriminación en esta materia.

	2020	2019	2018
<b>Nº casos de discriminación registrados a través de cualquier Comisión u Órgano de Dirección</b>	No hay conocimiento de casos de discriminación	No hay conocimiento de casos de discriminación	No hay conocimiento de casos de discriminación

Además, los empleados/as pueden **plantear sus quejas y reclamaciones** sobre comportamientos susceptibles de **discriminación laboral en el buzón de sugerencias del Portal del Empleado (PortalONCE)**, las cuales serán trasladadas a las áreas competentes en cada materia, y también a través del **buzón del Observatorio de Transparencia y Ética**.

En 2020 no se ha recibido ni a través de dicho Observatorio de Transparencia y Ética ni tampoco de PortalONCE, ninguna denuncia sobre posibles casos de discriminación o cualquier vulneración de los derechos humanos.

	2020	2019	2018
<b>Casos de discriminación o vulneración de los derechos humanos registrados a través del canal de denuncias o por otras vías judiciales</b>	0	2	4

### Sensibilización con las personas con discapacidad

El trato con personas con discapacidad requiere unas **habilidades específicas** que garanticen su atención adecuada. Por ello, la ONCE, donde conviven personas con y sin discapacidad, anualmente realiza **campañas de sensibilización y formación** al respecto.

En este sentido en el curso de acogida a **nuevas incorporaciones** se incluye un **tema** denominado **“Cómo relacionarse con personas con discapacidad”** y, además, en PortalONCE existe un **curso interactivo online** disponible **para toda la plantilla** titulado **“Curso de comunicación y relación con personas con ceguera y deficiencia visual**.

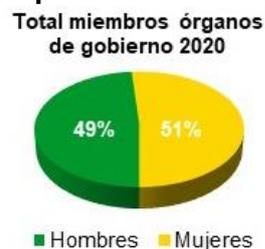
	2020	2019	2018
<b>Nº total de horas de formación recibidas en materia de no discriminación, gestión de la diversidad y/o no discriminación</b>	2.823	4.515	4.065
<b>Nº empleados/as formados para atender adecuadamente a las personas con discapacidad</b>	941	1.505	1.355

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

#### Órganos de gobierno: miembros<sup>18</sup> desglosados por sexo, edad y discapacidad

	2020	2019	2018
<b>Total miembros órganos de gobierno</b>	39	39	40
<b>Desglose por sexo</b>			
Hombres	19	19	23
Mujeres	20	20	17
<b>Desglose por edad</b>			
Edad inferior a 30 años	0	0	1
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	13	16	14
Edad igual o superior a 45 años	26	23	25
<b>Desglose por discapacidad</b>			
Personas afiliadas a la ONCE	39	39	40
Personas no afiliadas a la ONCE	0	0	0

En 2020, 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

		2020			2019			2018		
		Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M
<b>Total plantilla de empleados</b>		21.946	14.550	7.396	22.616	15.035	7.581	22.412	14.939	7.473
<b>Clasif. profesional</b>	<b>Edad</b>									
Agentes vendedores	Edad inferior a 30 años	437	285	152	400	265	135	493	318	175
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	4.398	3.119	1.279	4.890	3.460	1.430	4.939	3.500	1.439
	Edad igual o superior a 45 años	13.667	9.713	3.954	13.817	9.845	3.972	13.501	9.638	3.863
Otra fuerza de ventas (*)	Edad inferior a 30 años	5	4	1	3	2	1	6	4	2
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	34	23	11	38	28	10	37	27	10
	Edad igual o superior a 45 años	277	218	59	285	226	59	278	220	58

<sup>18</sup> Se incluye a los miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva.

		2020			2019			2018		
		Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M
No fuerza de ventas (**)	Edad inferior a 30 años	140	58	82	116	46	70	95	46	49
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	350	132	218	372	131	241	291	111	180
	Edad igual o superior a 45 años	2.277	788	1.489	2.343	820	1.523	2.420	846	1.574
Mandos Intermedios	Edad inferior a 30 años	15	6	9	12	5	7	15	5	10
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	111	49	62	110	55	55	97	53	44
	Edad igual o superior a 45 años	145	95	50	140	92	48	153	110	43
Directivos/as	Edad inferior a 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	6	3	3	10	5	5	6	3	3
	Edad igual o superior a 45 años	45	38	7	41	36	5	41	35	6
Consejeros/as (***)	Edad inferior a 30 años	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	13	6	7	16	7	9	14	6	8
	Edad igual o superior a 45 años	26	13	13	23	12	11	25	17	8

(\*) Gestores/as comerciales, promotores/as comerciales y jefes/as de ventas.

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

(\*\*\*) Incluye a los miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva.

### Remuneración media mensual por sexo, edad y clasificación profesional<sup>19</sup>

(Datos en euros)	2020	2019	2018
<b>Desglose por sexo</b>			
Hombres	2.282	2.389	2.278
Mujeres	2.164	2.218	2.125
<b>Desglose por edad</b>			
Edad inferior a 30 años	1.677	2.218	1.559
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	2.034	2.054	1.982
Edad igual o superior a 45 años	2.327	2.427	2.335
<b>Desglose por clasificación profesional</b>			
Agentes vendedores	2.073	2.192	2.074
Otra fuerza de ventas (*)	3.598	3.728	3.740
No fuerza de ventas (**)	2.737	2.703	2.697
Mandos Intermedios	3.868	4.188	4.107
Directivos/as	9.825	10.632	10.522
Consejeros/as (***)	8.283	8.966	8.500

(\*) Gestores/as comerciales, promotores/as comerciales y jefes/as de ventas.

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

(\*\*\*) Incluye a los miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva.

La remuneración media es menor en 2020, especialmente en los grupos de fuerza de ventas por la caída de las mismas, y en los grupos de Consejeros, Directivos y Mandos Intermedios por la reducción de sus retribuciones durante el periodo de ERTE.

<sup>19</sup> 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. En 2020, la plantilla media anual excluye los periodos de los trabajadores en situación de ERTE. Por este motivo, para el cálculo realizado, se excluyen de las retribuciones, los complementos de ERTE abonados por la empresa.

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

(Datos en euros)	2020		2019		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Directivos/as</b>	10.286	7.933	11.135	8.578	11.052	8.034
<b>Consejeros/as (***)</b>	9.893	6.753	10.920	7.110	9.552	7.101

(\*\*\*) Incluye a los miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y los Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva.

## Brecha salarial<sup>20</sup>

	2020	2019	2018
<b>Brecha salarial (%)</b>	5,19%	7,16%	6,70%

La brecha salarial en la ONCE viene determinada por los dos grupos de mayor peso en la plantilla: agentes vendedores y personal administrativo y técnico. Entre ambos representan el 97% de la plantilla.

Su distribución en relación al género es diferente: en agentes vendedores hay un 67% de hombres y un 33% de mujeres, mientras que el colectivo de administrativos y técnicos cuenta con un 35% de hombres y un 65% de mujeres.

En 2020, la remuneración media del grupo de agentes vendedores, con un peso mayor de hombres, ha disminuido un -5,4%, por encima de la media de la ONCE (-3,9%), mientras que la remuneración media del grupo de personal administrativo y técnico, con un peso mayor de mujeres, ha aumentado un 1,2% respecto a 2019. Este efecto, producido fundamentalmente por la caída de las ventas, es el que ha hecho que se reduzca la brecha salarial. En 2019, en relación a 2018, se produjo el efecto contrario, al aumentar las ventas.

## 5.5. Salud y seguridad

La ONCE dispone de una **Política de Seguridad y Salud en el Trabajo** y de un **Sistema integrado dentro del general de gestión** de la empresa, como instrumento esencial para la aplicación del **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**.

### ***Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la ONCE (SGSST)***

**Se basa en el estándar OHSAS 18001** y tiene como objetivo involucrar a todas las personas para gestionar con éxito la seguridad y salud en el trabajo y la mejora continua de dicho sistema. Es la herramienta para **asegurar** que el funcionamiento de la **actividad preventiva** de la Organización es coherente con la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, disponiendo de la **estructura** necesaria, la **asignación de responsabilidades y funciones** a todos los niveles, y la **gestión de los riesgos laborales**. Se publica en PortalONCE junto a información sobre riesgos y medidas preventivas y temas de salud de interés general.

El SGSST de la ONCE es de **aplicación a todo el personal** de la Institución, y **de obligado cumplimiento en cualquiera de las operaciones que incidan en las actividades relacionadas con el trabajo**, de modo que se pueda asegurar que éstas satisfacen los requisitos legales, o los especificados por la ONCE.

<sup>20</sup> 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.

Este año 2020, se adoptaron múltiples **medidas de prevención** de riesgos en la **lucha** contra la infección por **coronavirus**, siguiendo en todas ellas, las normas determinadas por el Ministerio de Sanidad y las Comunidades Autónomas. Los **protocolos de actuación** establecidos están **en revisión permanente en función de la evolución y nueva información** que se disponga de la pandemia. Se han tenido en cuenta todos aquellos temas específicos analizados y aprobados en los distintos Comités de Seguridad y Salud y los Servicios de Prevención Periféricos, atendiendo a las circunstancias de los centros.

El SGSST, para garantizar que se proporcionan lugares de trabajo seguros y saludables, establece procedimientos para la **identificación, evaluación y control de los riesgos** que puedan surgir de las actividades de la Organización, para que las **condiciones de trabajo** se mantengan **de forma segura** en la misma.

También, se cuenta con procedimientos **para identificar, registrar y corregir las desviaciones** que puedan producirse **por falta de eficacia del SGSST**, detectadas a través de los medios establecidos en los distintos procedimientos, de los informes de simulacro o emergencia, del seguimiento del cumplimiento de los objetivos preventivos, de las programaciones anuales, de las revisiones por parte de la dirección y de las auditorías externas, así como de las comunicaciones que se reciban del personal y otras partes interesadas. Los incidentes y accidentes constituyen desviaciones especiales que se gestionan de acuerdo al **procedimiento específico de “Análisis de Incidentes”**.

### ***Servicios de salud en el trabajo***

El SGSST prevé un **procedimiento** con las pautas de actuación en la ONCE para garantizar la **promoción y protección de la salud** que afecta al todo personal de la ONCE.

Los servicios médicos propios de la ONCE, así como la vigilancia de la salud contratada en determinados centros llevan a cabo los exámenes de salud y la detección de necesidades de plantilla especialmente sensible, atención de urgencias, promoción de la salud en el lugar de trabajo, atención sanitaria, etc., garantizando la protección de los datos personales.

### ***Participación de la plantilla en consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo***

Existe un **procedimiento** específico en el SGSST que regula las **pautas de actuación que aseguran los canales adecuados de comunicación** en cuestiones relacionadas con la **seguridad y salud en el trabajo** entre la ONCE, su personal y las partes interesadas.

La participación y la consulta al personal en estas cuestiones se lleva a cabo a través de los órganos de representación de los trabajadores y trabajadoras con funciones especializadas en la materia, los cuales están organizados, al igual que la estructura preventiva, en central (Comité Intercentros), territorial y especializada (Comités de Seguridad y Salud) y tienen las competencias y facultades de la legislación correspondiente y del Convenio Colectivo.

Los **Comités de Seguridad y Salud (CSS)** son los 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 representan al personal de la Organización en sus ámbitos de actuación (no incluye al personal externo). Su objetivo es 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.

	2020	
	Periodicidad de las reuniones	Nº total de reuniones
<b>Comités de Seguridad y Salud (CSS)</b>	Trimestral	123

## **Formación a la plantilla sobre salud y seguridad en el trabajo**

El **Plan anual de Formación** del Personal ONCE incluye **cursos** destinados a **colectivos** con competencias **en el ámbito de la prevención**, bien porque forman parte de la estructura preventiva, porque existen riesgos específicos asociados a su trabajo o porque ejercen funciones relacionadas con esta disciplina, así como **a todo el personal**, para conocimiento de sus riesgos laborales y medidas preventivas. Al finalizar cada curso, los cuáles son gratuitos e impartidos durante la jornada laboral, se realiza una evaluación de conocimientos.

En **2020** hubo **19.433 asistencias a formaciones sobre esta materia**, incluida una acción para toda la plantilla sobre conocimiento y medidas de **prevención contra la COVID-19**.

## **Fomento de la salud de los trabajadores y trabajadoras**

La ONCE mantiene una **prestación de asistencia sanitaria**, complementaria a la asistencia pública, **a través de la suscripción de la correspondiente póliza**. De este modo, facilita a toda la plantilla, así como a sus cónyuges, parejas de hecho e hijos menores de 18 años el poder adherirse a las pólizas de asistencia sanitaria y dental que suscriba. Actualmente la ONCE tiene suscritas **dos pólizas de asistencia sanitaria con entidades privadas**, asumiendo la Organización un porcentaje del coste de la misma, y mantiene un **concierto con otra entidad** para la prestación de **asistencia odontológica gratuita**.

Además, a través del Portal ONCE **se difunde y fomenta** entre el personal **hábitos saludables** en cuanto **alimentación y deporte**, así como sobre **prevención de adicciones**.

## **Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de la plantilla directamente vinculada con las relaciones comerciales**

El SGSST de la ONCE dispone de un **procedimiento de coordinación de actividades empresariales (CAE)** con las normas a seguir para el caso de que en un mismo centro de trabajo desarrollen su actividad dos o más empresas distintas, cumpliendo con las medidas de coordinación previstas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 171/2004, de desarrollo reglamentario en materia de CAE.

## **Cobertura del SGSST de la ONCE**

El **SGSST** se integra dentro del sistema general de gestión de la empresa como instrumento **esencial para la aplicación del Plan de Prevención de Riesgos Laborales**.

Este sistema **se somete a la auditoría legal y la auditoría OSHAS**; si bien en 2020 no se realizó ninguna, con vistas a adecuar el sistema a la norma UNE-EN ISO 45001:2018, para mantener la certificación del sistema de acuerdo con la nueva norma. **Anualmente** se programan también **auditorías internas** para conocer los puntos débiles del sistema y valorar su idoneidad y eficacia para cumplir la política y objetivos en seguridad y salud en el trabajo de la ONCE, aunque durante 2020 se suspendió el programa de auditorías por la situación de la COVID-19.

	2020	
	Número	Porcentaje
<b>Nº y % de empleados y de trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la Organización y que estén cubiertos por dicho sistema</b>	21.946	100%

## Lesiones por accidente laboral en la plantilla<sup>21</sup>

	2020		2019		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Nº accidentes <sup>(1)</sup></b>	237	128	341	148	352	188
<b>Nº accidentes con fallecimientos <sup>(*)</sup></b>	0	0	4	0	1	0
<b>Nº accidentes con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) <sup>(2)</sup></b>	0	0				
<b>Tasa de frecuencia de accidentes <sup>(3)</sup></b>	30,35	38,49	35,06	38,59	35,48	44,93
<b>Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral <sup>(4)</sup></b>	0	0				
<b>Tasa de accidente laboral con grandes consecuencias <sup>(5)</sup></b>	0	0				
<b>Tasa de gravedad <sup>(6)</sup></b>	1,16	1	0,99	0,88	0,98	1,04
<b>Nº horas trabajadas</b>	14.429.302	6.806.993				

(1) Nº de accidentes de trabajo con baja. Se han recalculado los datos de 2018 y 2019 porque se incluían in itinere.

(\*) Se incluyen "Fallecimientos producidos en jornada laboral.

(2) Lesiones de las que el trabajador/a no pueda recuperarse (por ej.: la amputación de una extremidad) o tras la que no recupere totalmente el estado de salud previo al accidente, o no se espere que lo recupere en un plazo de 6 meses.

(3) 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.

(4) Nº de fallecimientos por accidente laboral / Nº de horas trabajadas x 1.000.000.

(5) Nº de lesiones por accidente con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) / Nº de horas trabajadas x 1.000.000.

(6) Nº de jornadas perdidas por accidentes con baja / Nº total de horas trabajadas x 1.000.

Durante 2020 las lesiones más frecuentes han sido "Dislocaciones, esguinces y torceduras", produciéndose en 57 mujeres y 96 hombres.

## Dolencias y enfermedades laborales en la plantilla<sup>22</sup>

	2020		2019		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Nº enfermedades profesionales <sup>(1)</sup></b>	1	0	1	0	0	2
<b>Nº fallecimientos por una dolencia o enfermedad profesional</b>	0	0	-	-	-	-
<b>Tasa de enfermedades profesionales <sup>(2)</sup></b>	0,68x10 <sup>-4</sup>	0	0,81x10 <sup>-4</sup>	0	0	3,21x10 <sup>-4</sup>

(1) Se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional (con baja y sin baja), excluidos los que se encuentran en estudio.

(2) Se considera los procesos de enfermedad profesional con baja y sin baja / Nº de trabajadores/as medio del periodo.

## Absentismo

	2020		2019		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Nº horas de absentismo <sup>(1)</sup></b>	4.194.128,8	2.234.402,52	4.216.017,6	2.587.752	185.134	110.340
<b>Tasa de días perdidos <sup>(2)</sup></b>	223,85	220,14	66,16	59,41	53,70	50,12
<b>Tasa de absentismo <sup>(2)</sup></b>	11,87	13,49	10	13	0,96	1,23

(1) Se consideran accidentes de trabajo con baja (incluyendo in itinere y recaídas), enfermedad común, enfermedad profesional y riesgo durante el embarazo. Los datos de 2018 reflejan la siniestralidad laboral (nº de horas perdidas por accidente de trabajo). En la actualidad no se dispone de datos suficientes para recalcular las cifras según los criterios de 2019 y 2020.

(2) Nº de días perdidos / Nº de bajas. Los datos de 2018 reflejan el tiempo promedio de incapacidad por accidente (duración media de la baja por accidente). En la actualidad no se dispone de datos suficientes para recalcular las cifras según los conceptos de 2019 y 2020.

(3) Horas perdidas / Horas trabajadas x 100. Los datos de 2018 reflejan la siniestralidad laboral (horas perdidas por accidente de trabajo). En la actualidad no se dispone de datos suficientes para recalcular las cifras según los conceptos de 2019 y 2020.

<sup>21</sup> No se dispone de datos sobre los trabajadores y trabajadoras no empleados.

<sup>22</sup> No se dispone de datos sobre los trabajadores y trabajadoras no empleados.

Debido a la situación pandémica, se han registrado menos bajas que otros años, pero las producidas han sido de larga duración. Así, la tasa global en el conjunto de la plantilla se ha incrementado en un 0,89% y, como se puede observar en la tabla, en el caso de los hombres, la tasa de absentismo ha subido más en relación al 2019 que en el caso de las mujeres.

## 5.6. Equipo competitivo

**Potenciar el conocimiento y las habilidades de la plantilla** de empleados es 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, se publica para conocimiento de toda la plantilla y se realiza **en base a un diagnóstico de necesidades y propuestas formativas** de los responsables de cada centro, los comités de empresa, delegados de personal y sindicales. Este año, además, como recomendación derivada del estudio de clima laboral de 2019, se ha completado aplicando un cuestionario de necesidades formativas a toda la plantilla, personal vendedor y no vendedor. Esta metodología de trabajo forma parte de los procedimientos de la Certificación de calidad ISO 9001:2015, certificado que posee nuestra formación desde el año 2002.

### 5.6.1. Formación de calidad

A lo largo de la pandemia se ha hecho un gran **esfuerzo por adaptar la formación presencial a formatos telemáticos**, lo que ha permitido que los cursos se impartieran de forma segura. De este modo, a pesar de que algunas acciones se hayan tenido que anular o posponer, se alcanzó el compromiso adquirido con la formación de los profesionales.

#### **Indicadores globales de formación**

	2020	2019	2018
<b>Plan de Formación</b>			
Total horas de formación (recibidas) (*)	240.822	288.451	406.802
Plantilla de empleados formados (asistencias) (**)	46.905	41.259	53.230
Media de horas de formación al año por empleado/a	11	12,75	18,15
Inversión total (euros)	915.834	1.593.690	1.591.040
Inversión por asistencia (euros)	19,5	38,63	29,88

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

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

#### **Horas de formación y media por clasificación profesional y sexo**

	2020			2019			2018		
	Horas de formación recibidas			Horas de formación recibidas			Horas de formación recibidas		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
<b>Clasificación profesional</b>									
Agentes vendedores <sup>(1)</sup>	156.084	103.221,5	52.862,5	200.190	136.731,5	63.458,5	328.785	225.652	103.133
Otra fuerza de ventas (*) <sup>(1)</sup>	5.441	3.902	1.539	6.609,50	5.102,5	1.507			
No fuerza de ventas (**)	63.549	19.023	44.526	65.597,90	21.427,30	44.170,60	63.861	21.257	42.604
Mandos Intermedios	9.935	4.076	5.859	13.807,30	7.632,50	6.174,80	11.625	5.806	5.819
Directivos/as	4.264	3.667	597	1.150,70	832,90	317,80	964	821	143
Consejeros/as (***)	1.549	313	1.236	1.095,8	411	684,8	1.567	705	862
<b>Total</b>	<b>240.822</b>	<b>134.202,5</b>	<b>106.619,5</b>	<b>288.451,2</b>	<b>172.137,7</b>	<b>116.313,5</b>	<b>406.802</b>	<b>254.241</b>	<b>152.561</b>

	2020			2019			2018		
	Media horas/año <sup>(2)</sup>			Media horas/año <sup>(2)</sup>			Media horas/año <sup>(2)</sup>		
	Empleado/a	Hombre	Mujer	Empleado/a	Hombre	Mujer	Empleado/a	Hombre	Mujer
<b>Clasificación profesional</b>									
Agentes vendedores <sup>(1)</sup>	8,44	7,87	9,81	10,48	10,08	11,46	17,07	16,46	18,59
Otra fuerza de ventas (*) <sup>(1)</sup>	17,22	15,93	21,68	20,27	19,93	21,53			
No fuerza de ventas (**)	22,97	19,45	24,89	23,17	21,49	24,08	22,75	21,19	23,62
Mandos Intermedios	36,66	27,17	48,42	52,70	50,21	56,13	43,86	34,55	59,98
Directivos/as	83,61	89,44	59,70	22,56	20,31	31,78	20,51	21,60	15,88
Consejeros/as (***)	39,72	16,47	61,80	28,10	21,63	34,24	39,17	30,65	50,70
<b>Total</b>	<b>10,97</b>	<b>9,22</b>	<b>14,42</b>	<b>12,75</b>	<b>11,45</b>	<b>15,34</b>	<b>18,15</b>	<b>17,01</b>	<b>20,41</b>

(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 recalculas las cifras según los conceptos de 2019 y 2020.

(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/as comerciales, promotores/as comerciales y jefes/as de venta.

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

(\*\*\*) Incluye a los Consejeros Generales y Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva.

### Acciones formativas por áreas

	2020		2019		2018	
	Nº acciones	Nº asistencias	Nº acciones	Nº asistencias	Nº acciones	Nº asistencias
Área de Juego	8	18.507	12	24.940	8	36.992
Área de Servicios Sociales	10	473	32	995	30	1.258
Área de Organización, Talento e Innovación y Sostenibilidad (anterior Área de Coordinación, Recursos Humanos y Generales)	18	23.090	27	12.007	21	9.276
Otras áreas y ayudas individuales a la formación	86	4.835	141	3.317	16	5.704

### 5.6.2. Estudio de clima laboral

Fruto del **estudio de clima** realizado a finales de 2019 con la plantilla de empleados con un índice de satisfacción general del 78%, cuyos **resultados se presentaron en 2020** a la Alta Dirección y al colectivo de empleados, así como a los centros (recibieron informes con sus resultados específicos, a fin de que sus equipos de gestión puedan abordar las áreas de mejora), **se ha avanzado en cuestiones derivadas de dichas conclusiones**, tales como: incremento de la formación al equipo directivo y mandos para mejorar su liderazgo; proyecto de flexibilización del espacio y tiempo de trabajo (teletrabajo) para contribuir a la conciliación; estudio de competencias para mejorar el ajuste persona/puesto; diagnóstico de necesidades de formación que incluya una encuesta a la plantilla, entre otras.

Además, estos estudios de satisfacción y motivación se seguirán realizando 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 en el ejercicio de sus funciones, contribuyendo a su desarrollo profesional.

## Profesionales evaluados desglosados por clasificación profesional y sexo

	2020			2019			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
<b>Total empleados/as evaluados</b>	540	299	839	498	242	740	516	223	739
<b>Porcentaje de empleados/as evaluados</b>	2,46%	1,36%	3,82%	2,20%	1,07%	3,27%	2,30%	1,00%	3,30%
<b>Desglose por clasificación profesional</b>									
Agentes vendedores <sup>(1)</sup>	0	0	0	0	0	0	251	70	321
Otra fuerza de ventas (*) <sup>(1)</sup>	245	71	316	254	70	324			
No fuerza de ventas (**)	85	77	162	32	32	64	36	30	66
Mandos intermedios	150	121	271	152	110	262	168	97	265
Directivos/as	41	10	51	41	10	51	38	9	47
Consejeros/as (***)	19	20	39	19	20	39	23	17	40

(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 recalculas las cifras según los conceptos de 2019 y 2020.

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

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

(\*\*\*) Incluye a los miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva.



## 6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética

Las estrategias institucionales y actividades de 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 (ODS).

Desde 2018 la ONCE está **adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas**, comprometiéndose a apoyar, impulsar y difundir una serie de principios universales relativos a los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, así como el **compromiso con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030** y su difusión, promovidos por el citado Pacto Mundial.

### 6.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo

La ONCE se basa en el principio de la **democracia interna** y en la **plena participación del colectivo de sus afiliados** que, **cada cuatro años, eligen de entre sus afiliados/as 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.

Nos encontramos en el actual XI Mandato, tras las últimas elecciones celebradas en diciembre de 2018, donde se constituyó y estableció la **estructura central y territorial**, con sus correspondientes nuevos **reglamentos de funcionamiento**. En este sentido, en **marzo de 2020** se realizaron algunas **actualizaciones** en la referida estructura 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. Los principales cambios en dicha Estructura obedecen a **potenciar determinadas funciones** del área de juego, así como la innovación, la responsabilidad social corporativa, la sostenibilidad y el cumplimiento normativo en las diferentes áreas de la Institución.

#### *El Programa de Gobierno y su cumplimiento*

Es 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**, que establece **62 compromisos** articulados a través de **medidas y acciones concretas**, teniendo cada uno de estos compromisos un **sistema de indicadores** asociado. Los **objetivos** son **evaluados anualmente** y comunicados al colectivo de afiliados. El cumplimiento de estos objetivos tiene un seguimiento permanente, haciéndose una evaluación cada dos años.

### 6.2. Órganos de dirección

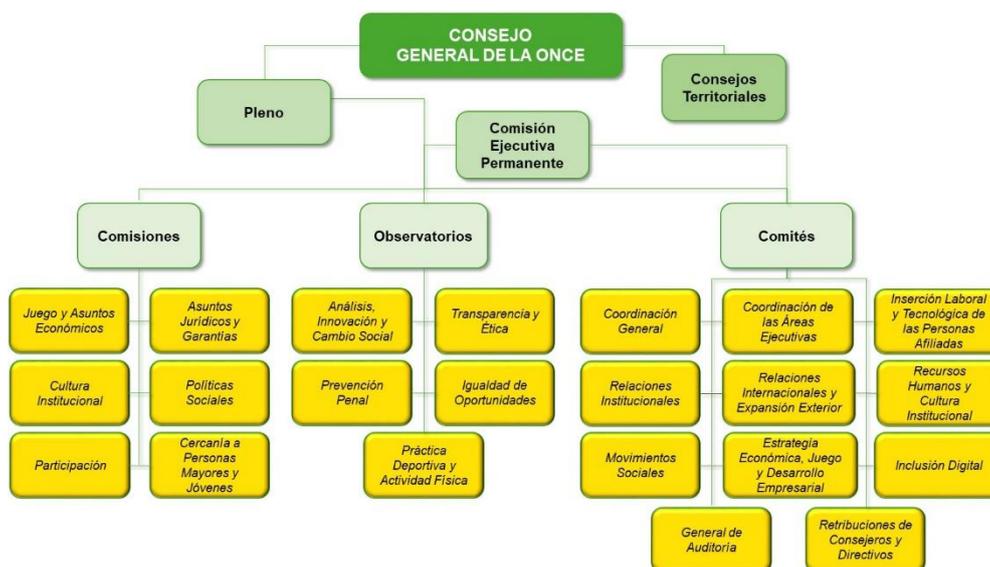
#### 6.2.1. Consejo General de la ONCE

Es el **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. Coordina las relaciones institucionales, contribuye al fortalecimiento del movimiento asociativo de la discapacidad y a la difusión de la solidaridad, así como al robustecimiento de la sociedad civil y al desarrollo de la comunidad.

El Consejo se rige por los **Estatutos de la ONCE** y 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. Por tanto, 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 institucional.

### Estructura del Consejo General y órganos de apoyo



#### A) Órganos colegiados de gobierno y representación

**Pleno:** con carácter general, es titular de las competencias que los Estatutos de la ONCE confieren al Consejo General.

**Comisión Ejecutiva Permanente:** órgano subordinado al Pleno con autonomía y capacidad ejecutiva para 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.

	2020	
	Nº total de reuniones	Nº miembros
<b>Pleno</b>	7	11
<b>Comisión Ejecutiva Permanente</b>	25	7

#### B) Órganos colegiados de carácter consultivo, asesoramiento, asistencia y apoyo

**Comisiones:** órganos constituidos por vocales del Consejo General encargados del análisis de cuestiones relevantes y la supervisión del cumplimiento de las decisiones del Consejo, el Programa de Gobierno y su Plan de Desarrollo y Ejecución, por la Dirección General de la ONCE, Fundación ONCE e Ilunion y los Consejos Territoriales, dentro de sus ámbitos.

Denominación de la Comisión	2020	
	Nº total de reuniones	Nº miembros
<i>Juego y Asuntos Económicos</i>	25	4
<i>Asuntos Jurídicos y Garantías</i>	22	4
<i>Cultura Institucional</i>	12	4
<i>Políticas Sociales</i>	12	4
<i>Participación</i>	13	4
<i>Cercanía a Personas Mayores y Jóvenes</i>	11	5

- **Comisión de Juego y Asuntos Económicos:** trata la planificación estratégica de la gestión del Grupo Social ONCE en materia económica, de juego y de desarrollo empresarial y su cumplimiento, así como el control económico y financiero.
- **Comisión de Asuntos Jurídicos y Garantías:** prepara los dictámenes sobre la retirada de la condición de persona afiliada, en materia de prestaciones sociales y de juego y sobre la aplicación del régimen disciplinario de personas afiliadas y trabajadoras; participa en la tramitación de sugerencias, quejas y reclamaciones de personas afiliadas acerca del funcionamiento de la ONCE y asesora y apoya a las mismas ante posibles casos de discriminación por razón de su discapacidad visual.
- **Comisión de Cultura Institucional:** impulsa actuaciones de aplicación de los principios y valores de la cultura institucional en el Grupo Social ONCE.
- **Comisión de Políticas Sociales:** coordina y supervisa 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; supervisa el ejercicio real y efectivo de los derechos de las personas afiliadas y efectúa seguimiento de las políticas sociales del Estado para su disfrute por las personas afiliadas a la ONCE.
- **Comisión de Participación:** dirige, impulsa y supervisa el funcionamiento de los Consejos Territoriales, fortaleciendo su papel de máximo órgano de representación de las personas afiliadas de su territorio y de relación con los movimientos sociales y coordina y evalúa el Plan ONCERCA con personas afiliadas.
- **Comisión de Cercanía a Personas Mayores y Jóvenes:** impulsa, coordina y apoya a los referentes joven y mayor de ámbito estatal en sus funciones y supervisa la ejecución de las acciones específicas en relación con estos colectivos.

**Comités:** 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.

Denominación del Comité	2020	
	Nº total de reuniones	Nº miembros
<i>Coordinación General del Grupo Social ONCE</i>	2	151
<i>Coordinación Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE</i>	5	6
<i>Relaciones Institucionales del Grupo Social ONCE</i>	4	17
<i>Relaciones Internacionales y Expansión Exterior del Grupo Social ONCE</i>	3	16
<i>Movimientos Sociales</i>	2	14
<i>Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial del Grupo Social ONCE</i>	16	13
<i>General de Auditoría del Grupo Social ONCE</i>	11	5
<i>Retribuciones de Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE</i>	3	10
<i>Recursos Humanos y Cultura Institucional del Grupo Social ONCE</i>	3	10
<i>Inclusión Digital del Grupo Social ONCE</i>	33	99
<i>Inserción Laboral y Tecnológica de las Personas Afiliadas</i>	3	8

- **Comité de Coordinación General del Grupo Social ONCE:** delibera, pone en común y efectúa seguimiento de los hitos y objetivos para el funcionamiento presente y la planificación futura del Grupo Social ONCE.

- **Comité de Coordinación de las Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE:** supervisa e impulsa el funcionamiento global, sinérgico y eficiente de las Áreas Ejecutivas. Reporta directamente al Consejo General sobre cuestiones en materia de ética, social y ambiental.
- **Comité de Relaciones Institucionales del Grupo Social ONCE:** diseña, coordina y supervisa la ejecución del Plan de relaciones institucionales del Grupo Social ONCE, impulsando acciones para fortalecer la capacidad de conectar con nuestros grupos de interés, promoviendo actuaciones para explicar nuestra misión, nuestra singularidad y nuestras necesidades para poder cumplir nuestros objetivos.
- **Comité de Relaciones Internacionales y Expansión Exterior del Grupo Social ONCE:** diseña, impulsa y supervisa el Plan de relaciones internacionales del Grupo Social ONCE y las estrategias y actuaciones de expansión exterior.
- **Comité de Movimientos Sociales:** vela por la estrategia en esta materia.
- **Comité de Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial del Grupo Social ONCE:** trata asuntos de estrategia económica, juego, desarrollo empresarial, inversión social y captación de recursos e informa, previo a aprobación por el Consejo General, de los Planes Estratégicos del Grupo Social ONCE y los Presupuestos.
- **Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE:** realiza las funciones que la normativa de auditoría otorga a estas Comisiones en las Entidades de Interés Público; supervisa el funcionamiento de los Comités de Auditoría de las Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE y evalúa 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:** aprueba el sistema retributivo de los Consejeros Generales y Presidentes y Vicepresidentes de Consejos Territoriales, así como las retribuciones de los Directivos del Grupo Social ONCE; desarrolla la política de indemnizaciones y fija 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:** supervisa los planes de actuación en estas materias e incentiva acciones que fomenten el sentimiento de pertenencia y favorezcan el buen clima laboral y la conciliación personal, profesional y familiar de la plantilla del Grupo Social ONCE.
- **Comité de Inclusión digital del Grupo Social ONCE:** impulsa iniciativas y acciones que promuevan la modernización digital del Grupo Social ONCE.
- **Comité de Inserción Laboral y Tecnológica para las personas afiliadas:** potencia la inclusión laboral del colectivo de afiliados, trabajando para conseguir la inclusión tecnológica de las personas afiliadas.

**Observatorios:** órganos consultivos colegiados de apoyo al Pleno y a la Comisión Ejecutiva Permanente, que realizan estudios, análisis y propuestas sobre sus objetivos temáticos.

Denominación del Observatorio	2020	
	Nº total de reuniones	Nº miembros
<b>Análisis, Innovación y Cambio Social del Grupo Social ONCE</b>	4	13
<b>Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE</b>	2	11
<b>Coordinador de Prevención Penal del Grupo Social ONCE</b>	6	8
<b>Igualdad de Oportunidades del Grupo Social ONCE</b>	4	9
<b>Práctica Deportiva y la Actividad Física en la ONCE</b>	6	15

- **Observatorio de Análisis, Innovación y Cambio Social del Grupo Social ONCE:** realiza análisis, estudios y propuestas sobre cambios en los modelos políticos, económicos y sociales.
- **Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE:** en materia de transparencia: vela por la implantación de la Ley de transparencia, acceso a la

información pública y buen gobierno; y en materia de ética: promueve la difusión, conocimiento y hace un seguimiento del cumplimiento de los códigos éticos de conducta del Grupo Social ONCE; propone iniciativas para el desarrollo de los comportamientos éticos y canaliza y gestiona 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 Trabajo de Ética del Grupo Social ONCE, como, por ejemplo, la gestión de posibles conflictos de interés.

- **Observatorio Coordinador de Prevención Penal del Grupo Social ONCE:** planifica, impulsa, coordina, da seguimiento y verifica el cumplimiento de la normativa aplicable, y coordina los Órganos de Prevención Penal de las tres áreas ejecutivas.
- **Observatorio de Igualdad de Oportunidades del Grupo Social ONCE:** analiza el impacto interno de la variable género en todos los ámbitos del Grupo Social ONCE.
- **Observatorio de la Práctica Deportiva y la Actividad Física en la ONCE:** analiza la práctica deportiva de las personas afiliadas y propone acciones para 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.

### **C) Otras áreas de la estructura del Consejo General**

Completan la estructura del Consejo General los siguientes cargos directivos:

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

## **6.2.2. Consejos Territoriales**

Órganos de **representación** que actúan **dentro de sus ámbitos** (cada Comunidad Autónoma) bajo la supervisión jerárquica del Consejo General, siendo su máxima prioridad 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**

Órgano superior que, por delegación del Consejo General, **gestiona la Organización y ejecuta los acuerdos** del mismo, actuando conforme a los principios y criterios establecidos. **Dependen de ella los servicios centrales, territoriales y especializados de la ONCE.**

Junto a la Dirección General Adjunta de Juego y la Dirección General Adjunta de Servicios Sociales para Personas Afiliadas, la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación y Sostenibilidad, es la encargada de promover las políticas de Responsabilidad Social Corporativa, igualdad y cultura institucional, así como la implementación de las políticas, planes y medidas en estas materias del Consejo General, entre otras cuestiones.

### 6.3. Composición y 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. Así, el **Consejo General** está formado por **11 vocales ejecutivos (6 hombres y 5 mujeres)** y un **secretario general no consejero y no ejecutivo**.

Los miembros del Consejo General están obligados a desempeñar su cargo con dedicación, diligencia y profesionalidad; debiendo adecuar el desempeño 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.

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** se lleva a cabo **en función de su perfil** y buscando la excelencia en el desempeño del cargo y, de manera complementaria, **reciben formación en cultura institucional y en habilidades directivas**.

#### Miembros del Consejo General

Cargo	2020		
	Consejero/a	Ejecutivo	Fecha último nombramiento
<b>Presidente Consejo General<sup>23</sup></b>	 Miguel Carballada Piñeiro	Sí	17/01/2019
<b>Vicepresidente Primero de Coordinación Institucional, Solidaridad y Relaciones Externas</b> <b>Vicepresidente Ejecutivo de Fundación ONCE</b>	 Alberto Durán López	Sí	17/01/2019
<b>Vicepresidente Segundo de Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial</b>	 José Luis Pinto Barroso	Sí	17/01/2019
<b>Vicepresidenta Tercera de Igualdad, Recursos Humanos y Cultura Institucional, e Inclusión Digital</b>	 Patricia Sanz Cameo	Sí	17/01/2019
<b>Vicepresidenta Cuarta de Servicios Sociales y Participación</b>	 Imelda Fernández Rodríguez	Sí	17/01/2019
<b>Consejero General</b> <b>Director General de la ONCE</b>	 Ángel Sánchez Cánovas	Sí	17/01/2019
<b>Consejero General</b> <b>Consejero Delegado de Ilunion</b>	 Alejandro Oñoro Medrano	Sí	17/01/2019
<b>Consejera General de Coordinación Institucional y Movimientos Sociales</b>	 Bárbara Palau Vidal	No	25/01/2019
<b>Consejero General Coordinador de Juego y Asuntos Económicos</b>	 Eugenio Prieto Morales	No	25/01/2019
<b>Consejera General Coordinadora de Capital Humano y Cultura Institucional</b>	 Cristina Arias Serna	No	25/01/2019
<b>Consejera General Coordinadora de Políticas Sociales y Consejos Territoriales</b>	 Ana Díaz Alonso	No	25/01/2019

El **Secretario General** (no consejero y no ejecutivo) es Rafael de Lorenzo García (fecha último nombramiento: 25/01/2019).

<sup>23</sup> Es el 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 del Consejo de Administración de Grupo Ilunion, S.L. Compatibiliza su cargo con la Presidencia del Comité Paralímpico Español y representa a la ONCE en el CERMI Estatal, Unión Europea de Ciegos y Clúster ClosinGap - Women for a Healthy Economy, entre otros.

Es 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 el sueldo base del puesto de trabajo de origen, el complemento por antigüedad y desempeño, así como el complemento de destino, el complemento de responsabilidad y el 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 temas sociales del Plan de Desarrollo y Ejecución del Programa de Gobierno– que se vinculan 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.

Por acuerdo del Comité de Retribuciones y, como consecuencia de la declaración del primer Estado de Alarma sanitario de ámbito estatal que supuso la paralización, casi total de las ventas de lotería, durante los meses de marzo a junio de 2020, los Consejeros y Directivos vieron reducidas sus retribuciones.

## 6.4. Estrategia en materia de sostenibilidad

En enero de 2020 el Consejo General aprueba el nuevo **Plan Director de RSC de la ONCE 2020-2022**, que define las líneas estratégicas a seguir por la ONCE con el fin de gestionar de forma transversal las iniciativas relacionadas con la responsabilidad social y los asuntos que, en materia ética, económica, ambiental y social, se han identificado como relevantes y que pueden influir de forma sustancial sobre las decisiones de los grupos de interés. Este Plan participa del esfuerzo colectivo por contribuir a alcanzar el desarrollo sostenible que representan los ODS de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Las **6 líneas estratégicas** en que se basa nuestro planteamiento de RSC son las siguientes:

- Calidad e innovación de nuestros servicios sociales.
- Lotería social y responsable.
- Nuestro equipo de personas.
- Buen gobierno, sostenibilidad y ética.
- Comunicación y medición de la reputación.
- Compromiso con el medio ambiente.

Por tanto, el Plan establece **17 objetivos** articulados en torno a dichas líneas estratégicas y **77 líneas de acción** cuya consecución contribuirá a alcanzar los mencionados objetivos.

## 6.5. 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 identificados son los que componen el **Mapa de Riesgos de la ONCE**, 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**. Algunos de ellos son el 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, imposibilidad de cumplir la normativa actual en materia de juego, 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 este **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**. En un plano más específico, algunas actuaciones concretas del CLP (Centro Logístico y de Producción de la ONCE) derivadas de la actividad productiva, en determinadas circunstancias adversas, podrían producir un efecto medioambiental negativo; no obstante, se cumple escrupulosamente la normativa estatal en esta materia, 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 a este sistema, si fuera preciso y necesario, un nuevo riesgo relativo a posibles impactos medioambientales.

### ***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 a dicho 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***

---

**Órgano ejecutivo y consultivo**, dependiente del Consejo de Dirección de la Dirección General, compuesto por 6 miembros (Director General, otros responsables de las áreas directivas y el Coordinador de Riesgos), que **supervisa** la correcta ejecución de la política de control y gestión de riesgos, realizando la **identificación, gestión, seguimiento y análisis de los riesgos e impactos** de las actividades que tienen lugar en la ONCE, en el marco de la gestión coordinada de riesgos.

De los resultados y del Mapa de Riesgos actualizado **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***

---

Como la actividad principal se desarrolla en el territorio nacional, el **impacto del cambio climático en la ONCE es asimilable al de la sociedad en general** (fenómenos climáticos extremos y contaminación) con la particularidad de que gran parte de la plantilla son personas con algún tipo de discapacidad. No obstante, 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 **alineada con el Marco de Políticas de Energía y Cambio Climático 2021-2030**, cuyo Reglamento de reparto del esfuerzo obliga a que en 2030 los sectores españoles de 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, que establecerá 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 del uso de combustibles con bajas emisiones, así como la incorporación de tecnologías que reduzcan las emisiones durante todo su ciclo de vida.

## 6.6. Ética y ejemplaridad

La ONCE cuenta con un 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, trabajadores y trabajadoras, administraciones públicas y otros grupos de interés han depositado en la Organización.

### ***Estándares éticos y de comportamiento de la ONCE***

- **Códigos Éticos y Pautas de conducta para responsables de gestión y para trabajadores/as<sup>24</sup>**: ayudan a garantizar que la actividad de la ONCE y el comportamiento del conjunto de personal esté orientado bajo criterios y principios éticos y se plasman los 11 valores que deben guiar la conducta de la plantilla. El equipo de gestión asume mediante su firma el cumplimiento del Código Ético.
- **Códigos de conducta en materia de seguridad del área de juego**: constituyen los principios básicos de actuación y prácticas de conducta de la plantilla involucrada en la actividad comercial de la ONCE. Se inspiran en los valores de lealtad, transparencia, profesionalidad y confidencialidad y son de obligado cumplimiento.
- **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 la confianza y los derechos del conjunto de clientes.
- **Manual de Procedimientos Fiscales**: recoge los principales aspectos fiscales que afectan a la ONCE y las políticas a seguir en los diferentes impuestos aplicables.
- **Circular de protección de datos personales, circular sobre los procedimientos documentales y organización y gestión de los archivos de la ONCE y documento de seguridad**: elaboradas para dar cumplimiento al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales. Además, la ONCE cuenta con un Comité de seguridad de datos y un Comité de valoración documental para supervisar el cumplimiento de las dichas circulares, establecer criterios y medidas a adoptar y resolver consultas internas.

<sup>24</sup> Para más detalle sobre el Compromiso Ético de la ONCE, se puede consultar el apartado de la web: <https://www.once.es/Comprometidos/codigo-etico-del-grupo-social-once/mis-compromisos/mis-compromisos>.

- **Auditoría de protección de datos (bienal):** determina el cumplimiento y efectividad de las medidas de seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal, de acuerdo con la legislación vigente y la normativa interna. En mayo de 2020 se emitió por el Director General el informe de la auditoría interna bienal de 2018 y 2019, estableciéndose un Plan de Acción con las áreas de mejora, presentado ante el Comité de Auditoría de Dirección General y el de Seguridad de datos de la ONCE.
- **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.
- **Directrices relativas a las mejores prácticas de la WLA (World Lottery Association) de marketing y comunicación** (actualizadas en 2020): 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 de acciones y campañas de marketing.
- **Modelo de Cumplimiento Penal Preventivo:** 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. Durante 2020 se ha continuado avanzando en la implantación de este Modelo.

Se ha constituido también en 2020 la Unidad de Coordinación de Cumplimiento Normativo que se encarga, entre otras funciones, de coordinar las distintas áreas de impacto sobre el cumplimiento normativo aplicables a la Organización, supervisar la eficacia de los controles internos implantados, así como de articular programas generales de cumplimiento normativo para toda la Organización.

El Órgano de Prevención Penal ha aprobado como parte de la Política de Prevención Penal de la ONCE: el Procedimiento de debida diligencia interna y el de debida diligencia externa (que incluye el Código de conducta de proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE), el Procedimiento de gestión e investigación de denuncias y el Manual de uso del canal de denuncias, publicados en PortalONCE.

- **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, en especial la involucrada en actividades sujetas a posibles operaciones sospechosas, esté informada de la regulación legal sobre esta materia.

También se cuenta con una Comisión para supervisar el cumplimiento interno de las medidas implantadas y una Unidad Técnica de análisis de operaciones sospechosas. En 2020 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 la Política de PBCyFT.

En diciembre de 2020 se llevó a cabo la auditoría interna anual para la revisión de las medidas en esta materia, detectándose un nivel adecuado de implantación y un grado de suficiencia válido en los controles internos, no obstante, se ha elaborado un Plan de Acción, en proceso de ejecución, para dar respuesta a las áreas de mejora.

Por otro lado, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 28.1 de la Ley 10/2010, se cuenta con el informe anual de seguimiento de experto externo correspondiente a 2020, que concluye que, teniendo en cuenta el grado de exposición al riesgo de la ONCE y el sector de actividad en el que opera, en líneas generales las políticas y el sistema interno

de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo es adecuado y efectivo, si bien se destacan una serie de recomendaciones orientadas a la mejora de las medidas de control interno.

Tanto el informe de seguimiento de experto externo como el plan de acción elaborado por la Comisión de la ONCE para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo se pondrán en conocimiento del Director General mediante resolución, en cumplimiento de lo requerido en la legislación aplicable.

En **2020** 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 responde a 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.
- Estado de Información No Financiera y Diversidad-Memoria de Responsabilidad Social Corporativa.
- La Memoria de Servicios Sociales para personas afiliadas.
- 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**

Periódicamente, la ONCE organiza cursos de **formación** en pro de una **conducta ética alineada con los valores** de la Organización.

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

	2020	2019	2018
<b>Nº asistencias a cursos de formación en materias éticas, prevención de la corrupción y valores</b>	32.847	25.068	17.094

### **Canal de denuncias y sugerencias en materia penal y de ética**

Es el **buzón corporativo** común al Observatorio de Transparencia y Ética y al Observatorio Coordinador de Prevención Penal, que sirve como cauce para que cualquier persona afiliada, trabajadora o terceros puedan **presentar 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 de acuerdo con el Sistema de Gestión del Modelo de Prevención Penal del Grupo Social ONCE. En este sentido, las sugerencias y denuncias **también podrán enviarse por correo ordinario al Observatorio de Transparencia y Ética o al Observatorio Coordinador de Prevención Penal**. Independientemente del medio utilizado para su envío, todas las **comunicaciones recepcionadas** tienen la consideración de **información confidencial**.

Las denuncias y sugerencias son **recibidas por el Observatorio de Transparencia y Ética y el Coordinador de Prevención Penal del Grupo Social ONCE**. Las denuncias y sugerencias en materia de ética son **gestionadas por el Grupo de Trabajo de Ética** para su resolución. En todos los casos se procede a la instrucción del expediente oportuno y se traslada la decisión final a la persona denunciante.

En 2020 se han recibido por este canal 7 comunicaciones relacionadas con la ONCE: tres denuncias, dos quejas, una felicitación por la labor social del Grupo Social ONCE y una consulta. De las 5 denuncias y quejas recibidas, una se archivó por improcedente, dos se derivaron al “Servicio de Atención al Cliente” y en los otros dos casos, tras su análisis por los órganos responsables, no se observó ningún incumplimiento del Código Ético y fueron cerrados. Además, las medidas adoptadas no supusieron sanciones ni despidos disciplinarios. En este sentido, en todos los casos se ha contestado a la persona interesada.

	2020	2019	2018
<b>Comunicaciones registradas a través del canal de denuncias</b>	7	2	4
<b>Nº comunicaciones que han resultado procedentes</b>	0	0	0
<b>Nº comunicaciones con investigación cerradas</b>	7	2	4
<b>Sanciones disciplinarias</b>	0	0	0
<b>Despidos disciplinarios</b>	0	0	0

	2020	2019	2018
<b>Casos de corrupción confirmados</b>	0	0	0

En 2020 tampoco se han detectado casos de corrupción.

### Protección de los derechos humanos

El principio fundacional de la Institución de **generar oportunidades para las personas afiliadas**, a través de la **inclusión social**, hace que las acciones de la ONCE estén alineadas con los principios del Pacto Mundial. En concreto, **se favorece 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 estos derechos humanos **en las relaciones con los proveedores y socios de negocio**, se está implantando gradualmente, tras su aprobación en 2020, el **procedimiento de debida diligencia externa** y el **código de conducta de proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE**, en el que se recogen unos principios éticos y de conducta, alineados con los 10 principios universales del Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los principios y valores del Grupo Social ONCE.

## 6.7. Responsabilidad fiscal

Como marco normativo en vigor para el cumplimiento de las leyes fiscales se encuentra la Circular de Procedimientos Fiscales que recoge los principales aspectos fiscales que afectan a la Organización y las políticas a seguir en los diferentes impuestos que son de aplicación.

Respecto a las medidas que toma la Organización para cumplir las obligaciones fiscales, se está constituyendo en la ONCE un **Órgano de gobierno de cumplimiento tributario**, pendiente de aprobación, cuyo objetivo será impulsar y llevar a cabo un seguimiento continuo del diseño y funcionamiento del referido sistema, así como controlar y analizar la evolución de los riesgos fiscales dentro de la Organización.

Adicionalmente, se destaca la **inmediata implementación** de una **“Política de cumplimiento tributario”**, encaminada a la supervisión, vigilancia y control de la actividad de la ONCE para garantizar y evidenciar la diligencia debida de estas obligaciones; y la del **“Documento vertebrador del sistema de gestión de cumplimiento tributario”**.

Asimismo, los aspectos operativos del cuadro puntual de las liquidaciones de impuestos con la contabilidad, y el reporte de información obligatoria a la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), son asumidos por la Dirección Técnica Económico-Financiera.

Con el establecimiento de este sistema de cumplimiento tributario, que se pondrá en conocimiento de la plantilla, se busca responder a tiempo ante aquellas situaciones de riesgo fiscal a las que pueda enfrentarse la Organización en el ejercicio de su actividad. A estos efectos, **se está elaborando una “Matriz de riesgos y controles fiscales”** y designando responsables de la autoevaluación que reportarán al Órgano de cumplimiento tributario.

### **Cumplimiento de la gobernanza fiscal**

En marzo de 2021, el Consejo General de la ONCE ha aprobado el “Modelo de Cumplimiento Tributario de la ONCE”, que contempla varias **líneas de reporting** desde el Órgano de cumplimiento tributario hacia otros órganos de la Dirección y del Consejo General:

- Al Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE, órgano responsable de la revisión periódica de la eficacia del sistema de cumplimiento tributario y de formular al Consejo General las observaciones o propuestas de mejora oportunas.
- Por delegación del Comité General de Auditoría, al Comité de Auditoría de Dirección General de la ONCE, órgano que supervisa la eficacia del sistema de cumplimiento tributario y el control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión del riesgo fiscal dentro de la Organización.
- Al Observatorio Coordinador de Prevención Penal del Grupo Social ONCE, órgano que realiza el seguimiento del cumplimiento de la normativa, entre otras cuestiones.

Además, el **Departamento de Auditoría Interna** de la ONCE se encarga de **auditar el correcto cumplimiento y la eficacia de este sistema de gestión de cumplimiento tributario** conforme a los requisitos previstos en la política, reportando, con la periodicidad que se establezca, las posibles deficiencias y ámbitos de mejora observados.

Las **cuentas anuales** individuales y consolidadas **se auditan** por Ernst & Young, S.L.

### **Contribución fiscal España <sup>(1)</sup>**

(Datos en miles de euros)	2020	2019	2018
Ingresos procedentes de ventas a terceros	1.625.166	2.270.808	2.178.390
Ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales (si son dentro de la misma jurisdicción fiscal no son obligatorias)	-	-	-
Beneficios o pérdidas antes de impuestos	-106.914	56.674	41.380
Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo	405.444	397.765	394.263
Impuesto sobre el beneficio de sociedades pagado (*)	64	66	92
Impuesto sobre el beneficio de sociedades devengado (*)	50	72	80
Motivos de la diferencia entre el impuesto sobre el beneficio de sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas y los impuestos calculados si se aplica el tipo impositivo legal a los beneficios o pérdidas antes de impuestos	-	-	-
Impuestos retenidos y pagados en nombre de los empleados	53.487	72.085	65.256
Impuestos recaudados de los clientes en nombre de una autoridad fiscal (impuestos y tasas cobrados y recaudados con respecto a las ventas de ciertos productos y servicios, los paga la Organización a las autoridades fiscales en nombre de los clientes) (**)	52.304	59.333	76.616
Posiciones fiscales inciertas. Litigios de naturaleza fiscal	No	No	No

(1) Datos agregados tanto de la ONCE como de Total Gaming Systems S.L. y Patronce S.L.U., entidades residentes en España incluidas en los estados financieros consolidados de la ONCE. No se incluyen los datos del Grupo Ilunion, que también forma parte de los estados financieros consolidados de la ONCE, porque la información se reflejará en el EINF del Grupo Ilunion.

(\*) Los productos de lotería comercializados y el resto de actividades de la Organización están exentos en el Impuesto sobre Sociedades.

(\*\*) Los importes consignados incluyen el IVA y el IGIC repercutido, así como el gravamen especial sobre premios.

### **Subvenciones públicas recibidas**

(Datos en miles de euros)	2020	2019	2018
<b>Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno</b>	<b>3.017 (*)</b>	<b>2.722 (**)</b>	<b>3.356 (***)</b>

(\*) Se corresponde con 1.518 miles de euros de subvenciones a la contratación, 939 a la educación y 560 de otras subvenciones, entre las que destaca una subvención de la Comunidad de Madrid de 455 miles de euros en concepto de “Ayudas destinadas a prestar apoyo financiero a las entidades del tercer sector de acción social madrileñas dirigidas a la atención a personas con discapacidad y/o enfermedad mental afectadas por la crisis sanitaria de la COVID-19”).

(\*\*) Se corresponde con 1.605 miles de euros de subvenciones a la contratación, 995 a la educación y 122 de otras subvenciones.

(\*\*\*) Se corresponde con 2.250 miles de euros de subvenciones a la contratación, 963 a la educación y 143 de otras subvenciones.

Más detalle en el Anexo V de las Cuentas anuales individuales de la ONCE de los ejercicios 2018, 2019 y 2020.



## 7. Prácticas responsables 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**.

El Departamento de Compras y Gestión de Inmuebles tiene las competencias de la Dirección General en materia de compras, recayendo esta función en los centros con autonomía presupuestaria sobre los responsables de distintas áreas (Juego, Servicios Sociales para personas afiliadas, Coordinación y Talento o equivalente) y el Consejo Territorial.

Los fines de la **Política de Compras 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, a nivel central y 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

Para asegurar una gestión transparente, íntegra y responsable de la cadena de suministro y mitigar posibles riesgos, la ONCE dispone de **normativa interna** que regula la **selección y contratación con terceros** (concurso, petición de ofertas, contratación directa), en función de si se cumplen o no determinados baremos cuantitativos. Además, la Dirección General de la ONCE cuenta con un **órgano consultivo** que conoce, de manera previa y preceptiva, las **operaciones de contratación que superan ciertos umbrales**, y asesora sobre el procedimiento interno a seguir para cada contratación. Dicha normativa se recoge principalmente en una Circular, publicada en el Portal del Empleado, y en otras normas internas de compras y contratación. No obstante, en 2020 se ha empezado a trabajar en su actualización, con el fin de incorporar los nuevos procedimientos y controles implantados en la Organización en esta materia.

### Indicadores globales de proveedores y compras (\*)

	2020	2019	2018
<b>Nº total de proveedores que han facturado importes superiores a 3.000 €</b>	981	1.372	1.306
<b>Nº total de proveedores con los que se han hecho transacciones</b>	3.426	4.868	4.860
<b>Volumen de compras (euros)</b>	197.091.044	241.072.825	229.434.199
<b>Proporción de gasto en proveedores locales</b>	98,25%	96,9%	95,0%

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

En base al **plan anual de auditoría interna de 2020**, se realizó la revisión de ocho centros para **verificar**, entre otros aspectos, que el **proceso de compras se realiza conforme a la normativa establecida**. Las incidencias detectadas se reflejan en un informe y los centros afectados realizan un plan de actuación para subsanarlas. Durante **2020 no ha habido incidencias significativas** puestas de manifiesto en estas auditorías.

### Criterios de selección de proveedores

En noviembre de 2020 el Órgano de Prevención Penal de la ONCE aprobó el **“Procedimiento de debida diligencia externa”** (en implantación gradual), que consiste en la **aplicación a cada**

**proveedor o socio de negocio**, con carácter previo a la firma del contrato, contrato-marco u orden de encargo, del procedimiento de debida diligencia que corresponda **según el nivel de riesgo** (bajo, medio o alto) que el área que promueva la contratación atribuya a esa colaboración, en función de criterios cuantitativos y cualitativos predefinidos. Son tres los procedimientos de debida diligencia:

- Identificación del proveedor con documentación fehaciente (nivel de riesgo bajo).
- Debida diligencia básica (nivel de riesgo medio).
- Debida diligencia reforzada (nivel de riesgo alto).

En este sentido, a todos los proveedores/socios de negocio calificados con nivel de riesgo alto se les evalúa, como parte de la debida diligencia reforzada, su desempeño en materia de responsabilidad corporativa, analizándose en particular aspectos como la integración laboral de personas con discapacidad, el posible compromiso con los principios internacionales en este ámbito y su posicionamiento en los índices de referencia, así como en cuestiones medioambientales, su código ético, su memoria de RSC o sus estados de información no financiera.

Por otra parte, a los **terceros que presentan ofertas** en concursos o procesos de selección de proveedores convocados por la ONCE **se les solicita**, al menos: escritura de constitución, estatutos, acta o certificado de titularidad real, poderes del representante y NIF. También, dependiendo del tipo de contrato, se les requiere **información** adicional como certificados en normas ISO, UNE y otros estándares, pólizas de seguros, cuentas anuales e informes de solvencia, etc. **A la firma del contrato**, deben aportar **certificados de estar al corriente con las obligaciones de Seguridad Social y tributarias**.

Además, en la totalidad de los **contratos y convenios** firmados relacionados con **prestaciones de servicios a menores**, se incluye una **cláusula sobre su protección** para certificar que el personal no ha sido condenado por sentencia firme por delitos de corrupción de menores ni trata de seres humanos, ni trabajo forzoso, agresión y/o abuso sexual.

Por otro lado, se han elaborado 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 a efectuarles en función de su perfil de riesgo, que será adaptada y desarrollada por cada Área Ejecutiva. Asimismo, se ha confeccionado un **“Código de conducta para proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE”**, cuya firma o adhesión implica el compromiso 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 (OIT), conforme a la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo; así como el compromiso de respetar en sus relaciones con personas con discapacidad, los principios contenidos en la Convención sobre este asunto de 2006 en Nueva York. Ambos documentos han sido aprobados por el Consejo General y su implementación está prevista a partir de 2021, como parte del mencionado procedimiento de debida diligencia externa de proveedores y socios de negocio.

Finalmente, la ONCE lleva a cabo **análisis de reputaciones de socios de negocio de jurisdicciones extranjeras** cuando concurren ciertas circunstancias.

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, ni riesgo de presentar casos de trabajo infantil, trabajo forzoso u obligatorio.



## 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. Gestión del impacto ambiental

La ONCE ha adquirido el **compromiso de establecer un Plan de Reducción de Emisiones** de gases de efecto invernadero, incluido en el nuevo Plan Director de RSC 2020-2022, en el que se incluirán medidas de ahorro del consumo de recursos, economía circular, transporte sostenible, entre otras. En este sentido, ya se ha elaborado un **borrador de un Plan de Movilidad** para favorecer el transporte seguro, conectado y sostenible.

Con el fin de continuar favoreciendo la concienciación en este ámbito entre los grupos de interés, en el “**Procedimiento de debida diligencia externa**”, aprobado por la ONCE en 2020, se incluye la **evaluación de proveedores con un nivel de riesgo alto analizando su desempeño en cuestiones medioambientales**, solicitándoles la aportación de certificados ISO14001, EMAS o cualquier otra norma nacional o internacional que lo acredite.

Adicionalmente, se han seguido realizando **actuaciones de difusión y sensibilización** en materia medioambiental, tales como:

- Visibilidad a la conmemoración de la semana del medio ambiente, a través de la web, bajo el lema “*La ONCE arranca junio con 22 millones de cupones con Semana “confinada” del Medio ambiente*”.
- Publicación periódica de comunicados de concienciación en la materia, así como noticias de interés en PortalONCE.
- Obsequio de botellas reutilizables a todo el personal de la ONCE favoreciendo la reducción de plásticos y de residuos.

Las actividades de la Organización que pueden generar un mayor **impacto ambiental**, aunque sin llegar a constituir un riesgo, son, por un lado, las derivadas del Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego (CLP) donde, entre otras, se realiza la impresión y distribución del cupón y otros productos de lotería, y por otro, la climatización de los edificios. En ambos casos se están tomando medidas para prevenir y minimizar estos impactos, entre las que destacamos, en el CLP, la reducción del consumo de agua, papel y plástico para favorecer la economía circular, así como la elaboración de una estrategia de mejora de la eficiencia energética en todos los edificios, dentro del Plan de Reducción de Emisiones.

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 2.534 € anuales, que 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 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, incluida la plantilla).

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 **2020 no consta** la presentación de ninguna **reclamación por motivos**

ambientales. Tampoco se han recibido multas ni sanciones significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en esta materia.

## 8.2. Consumo y eficiencia energética

Durante 2020 se han impulsado diferentes **medidas de eficiencia energética** de manera particular en algunos centros de la ONCE, entre las que destacan las siguientes:

- Sustitución de luminarias fluorescentes con reactancia electrónica por led de bajo consumo y alta vida útil.
- Instalación de detectores de presencia para favorecer el encendido selectivo. Los nuevos quioscos instalados disponen de iluminación LED y detectores de presencia que regulan el funcionamiento de los equipos de climatización.
- Renovación de los equipos de climatización por otros más eficientes, con tecnología Inverter® y menos contaminantes.
- Instalación de recuperadores entálpicos y otras reformas en las instalaciones que favorecen el mantenimiento de la temperatura interior de las estancias, mejorando la eficiencia de los equipos de climatización al reducir su demanda.
- Continuación con la optimización de indicadores que miden los recursos y consumos de energía eléctrica: precio de energía, control de potencia contratada/demandada, análisis de penalizaciones por reactiva, patrón de consumo, etc.
- Optimización de la potencia contratada minimizando el impacto en facturación. En 2020 se ha conseguido un ahorro de un 5,4% en el coste total de la energía por ajustes de potencia, respecto a 2019, considerando únicamente los inmuebles.
- Reducción del impacto de recargos por excesos de reactiva, pasando de un 0,52% en 2019 a un 0,44% 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 (\*)

	2020	2019	2018
<b>Consumo total de electricidad (kWh)</b>	<b>24.280.857</b>	32.467.647	29.392.077
Consumo electricidad inmuebles (kWh)	20.205.003	28.151.893	29.392.077
Consumo electricidad quioscos (kWh)	4.075.854	4.315.754	-
Consumo electricidad de fuentes renovables (% sobre el total) <sup>(1)</sup>	29,1%	23,6%	13,6%
<b>Consumo total de gas (kWh)</b>	<b>2.374.930</b>	3.297.558	3.644.816
<b>Consumo combustible Gasóleo automoción y calderas (GJ) <sup>(2)</sup></b>	<b>5.523</b>	5.324	-
<b>Consumo combustible Gasolina automoción (GJ) <sup>(2)</sup></b>	<b>1.380</b>	1.938	-
<b>Consumo total de energía (GJ)</b>	<b>102.868</b>	136.023	118.936
Consumo total de energía directo (GJ) <sup>(3)</sup>	100.840	132.959	115.419
Consumo total de energía indirecto (GJ) <sup>(4)</sup>	2.028	3.064	3.518
Consumo total de energía por empleado/a (GJ / empleado/a) <sup>(5)</sup>	4,7	6	-

(\*) Las fuentes 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).

En 2020 se ha descontado del consumo total de energía eléctrica la proporción de la superficie alquilada a Fundación ONCE e Ilunion.

(1) La ONCE no cuenta con Garantías de Origen (GdO). El cálculo del % de 2020 y 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 y 2020 se incluyeron 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. Además, en 2020 se ha incluido el consumo de las calderas de gasóleo para climatización del CTI y la Escuela de Fisioterapia, recalculándose los datos de 2019 considerando este nuevo criterio.

(3) Energía consumida por entidades que son propiedad o son controladas por la Organización.

(4) 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 2020 y 2019 se ha considerado la plantilla a 31 de diciembre (personal vendedor y no vendedor).

Se ha realizado la **auditoría de eficiencia energética** de acuerdo a los requerimientos legales<sup>25</sup>. Además de realizar el registro de los datos requeridos por la normativa de cada uno de los centros, la flota de vehículos y los quioscos, en cada Comunidad Autónoma, se ha obtenido información detallada sobre las posibles mejoras a realizar para optimizar el consumo y así reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, que servirá de base para mejorar la eficiencia energética de los centros de la ONCE y favorecer la sostenibilidad.

### 8.3. Reducción de emisiones

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**, del que forma parte un **borrador del Plan de Movilidad**, que ya ha sido **elaborado en 2020**, para favorecer la inclusión y la reducción de emisiones.

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

	2020	2019	2018
<b>Alcance 1: emisiones directas de GEI (CO<sub>2</sub> teq) <sup>(1)</sup></b>	<b>1.006,75</b>	1.235,84	821,20
Gas	535,08	742,96	821,20
Transporte y calderas	471,44	492,64	-
Gases refrigerantes	0,23	0,24	-
<b>Alcance 2: emisiones indirectas de GEI al generar energía (CO<sub>2</sub> teq) <sup>(2)</sup></b>	<b>10.356,68</b>	13.781,15	12.299,51
Electricidad (ton)	10.356,68	13.781,15	12.299,51
<b>Alcance 3: otras emisiones indirectas de GEI (CO<sub>2</sub> teq) <sup>(3)</sup></b>	<b>209,522</b>	-	-
<b>Total de emisiones de CO<sub>2</sub> Alcance 1+2+3 (teq)</b>	<b>11.573</b>	15.017	13.121
Total de emisiones de CO <sub>2</sub> por empleado/a (teq / empleado/a) <sup>(4)</sup>	0,53	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). En 2020 en el cálculo de las emisiones generadas por las fugas de los gases refrigerantes, se ha descontado la proporción de la superficie alquilada a Fundación ONCE e Ilunion.

(1) Alcance 1: en 2020 se han considerado las 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, los vehículos propiedad de la ONCE (con tarjetas de las estaciones de servicio utilizadas) y las calderas de gasóleo. Según estos criterios se han recalculado los datos de 2019. En 2018 sólo se disponía de las emisiones derivadas del consumo de gas.

(2) Alcance 2: en 2020 se han considerado las emisiones relativas al consumo de electricidad de los centros propiedad de la ONCE, incluyendo el 100% de los quioscos. En 2019 y 2018 no se disponía de los datos para hacer el recálculo.

(3) Alcance 3: en 2020 se han empezado a considerar las emisiones de algunos de nuestros proveedores. Se han calculado las emisiones derivadas del transporte del "tope vendedor" desde el CLP a cada uno de los centros autorizados y, por otro lado, las emisiones relativas a la fabricación de los nuevos quioscos que se están instalando. En 2019 y 2018 no se realizó 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 2020 y 2019 se ha considerado la plantilla 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 de 2020 y 2019.

Durante el año 2020 se han impulsado diferentes **iniciativas** encaminadas a **favorecer la reducción de emisiones** de gases de efecto invernadero, así como 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)<sup>26</sup>**

Sustitución paulatina, en las máquinas antiguas, del refrigerante R22 (PAO=0,5) por R410A, R134, R410 y R407 (todos ellos con PAO=0. El 100% de la maquinaria reemplazada en 2020 contiene sustancias que no agotan la capa de ozono y, en los circuitos frigoríficos de los equipos

<sup>25</sup> 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.

<sup>26</sup> De acuerdo al protocolo de Montreal y según las directrices del Reglamento Europeo 1005/2009.

que están bajo mantenimiento, se realizan actividades de revisión preventiva, 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.

### **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.

### **Medidas para reducir la 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, el 100% de la maquinaria reemplazada cuenta con sistemas de bajo nivel sonoro.

### **Medidas para reducir la contaminación lumínica**

Sustitución paulatina del alumbrado fluorescente por LED con tecnología de estado sólido. Disposición en todas las luminarias instaladas en oficinas de la ONCE de un índice de deslumbramiento o UGR (Unified Glare Rating) inferior a 19, certificado por los fabricantes. Limitación del nivel de iluminación en los puestos de trabajo a 550 lux con una tolerancia del  $\pm 10\%$ , que garantiza una cantidad de luz suficiente y reduce el exceso de iluminación y diseño de farolas con apantallamiento, en los centros con sistemas de alumbrado exterior y decorativos, para emitir la luz necesaria y no por encima del horizonte. Selección de las longitudes de onda de las lámparas con temperaturas de color iguales o inferiores a 4000°K, para que la radiación luminosa emitida sea de longitud de onda corta.

## **8.4. Consumo de papel y otros materiales**

	2020	2019	2018
<b>Consumo total de papel (t) (*)</b>	<b>909,24</b>	1.155,66	847,04
Consumo folios blancos (t)	23,48	49,91	70,92
Consumo folios reciclados (t) (***)	26,23	12,35	-
Consumo otros (papel) (t)	9,95	43,76	-
Consumo SBO (t) Madrid y Barcelona	30,71	60	55
Consumo TPVs (t)	192,73	248,71	-
Consumo CLP (t)	626,14	740,93	721,12
Porcentaje de papel reciclado	2,88%	1,07%	-
<b>Consumo de otras materias primas (material de oficina) (****)</b>	<b>0,12</b>	0,11	-
<b>Consumo de otras materias primas: tóner (unidades) (****)</b>	<b>943</b>	1.431	-
<b>Consumo de tintas CLP (t)</b>	<b>8,26</b>	9,59	9,63
<b>Valores reales de impresión en los centros (*****)</b>	<b>7.336.811</b>	12.539.969	-
<b>Nuevos quioscos instalados</b>	<b>199</b>	315	174

(\*) En 2020 se consideran datos sobre los consumos reales incluyendo: 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 2019, en los que se habían considerado datos sobre compras. Los datos de 2018 no se han podido recalcularse por no disponer de toda la información de consumo.

(\*\*) 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.

(\*\*\*\*) En 2020 se consideran datos sobre los consumos reales. Según este criterio se han recalculado los datos de 2019, en los que se habían considerado datos sobre compras. Los datos de 2018 no se han podido recalcularse por no disponer de toda la información de consumo.

(\*\*\*\*\*) Los datos corresponden a los equipos multifunción conectados a la red corporativa 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.



Los **fabricantes** que suministran el **papel** cuentan con la **certificación FSC® (Forest Stewardship Council®)**, que asegura que la fibra obtenida procede de bosques controlados, con replantación planificada y sin alteraciones genéticas, respetando los derechos humanos en toda la cadena de custodia; y la certificación **PEFC™ (Programme for Endorsement of Forest Council)**, que pretende mantener y desarrollar los recursos forestales y contribuir a los ciclos globales del carbono, así como revalorizar las funciones productivas de los bosques y conservar y desarrollar la diversidad biológica. Además, la **madera** que compone los **nuevos quioscos** está certificada con el **sello FSC® y PEFC™**.

Con el objetivo de utilizar materiales más sostenibles en los **embalajes** de los **productos de juego**, se ha hecho una **prueba** con el sorteo del 12 de julio de **2020**, **sustituyendo el tipo de plástico** con que se envuelven los toques del agente vendedor, **por un plástico reciclado al 90%**, reduciendo de manera considerable la utilización de recursos naturales y favoreciendo la economía circular. Una vez revisadas las incidencias que hayan podido originarse con el uso de este material en todo el circuito productivo, logístico y comercial, se determinará la viabilidad de su uso de forma masiva. También está **en estudio el uso de materiales sostenibles** como el plástico al 100% reciclado o el papel con las especificaciones técnicas propias de un proceso industrial.

## 8.5. Economía circular y gestión de residuos

La ONCE apuesta por la economía circular como elemento clave para un desarrollo sostenible. El objetivo para los próximos años es la implantación en el 50% de los centros de un sistema integrado de gestión de residuos asegurando su correcta segregación.

En 2020 se han realizado **acciones de concienciación** en PortalONCE sobre **reducción del consumo y sobre fomento del reciclaje**. Así, con motivo de la Semana Europea del Reciclaje, se ha elaborado un **video** sobre la **importancia de la economía circular**, destinado a la plantilla y a la sociedad en general, publicado en el canal de YouTube. Además, se ha impartido un **taller sobre economía circular** a los responsables de Coordinación y Talento, piezas clave en la implantación de estos sistemas de gestión.

En los edificios de **Dirección General** se ha implantado un **modelo integral de recogida de residuos**. Con motivo de la pandemia sufrida por la COVID-19, se instalaron papeleras específicas para la recogida de mascarillas en los principales centros, acompañadas de medidas de concienciación, a través de PortalONCE, para su adecuado desecho.

En 2020 la ONCE firmó un **acuerdo de colaboración** con Recyclia **para la recogida de RAEEs** (residuos de los aparatos eléctricos y electrónicos), **fluorescentes y pilas a través de gestores autorizados en los centros de la ONCE**. Por otro lado, todos los proveedores de residuos con los que trabaja la ONCE son gestores autorizados en cada una de las Comunidades Autónomas en las que operan.

Además, se está realizando la **ampliación del NIMA** (Número de Identificación Medio Ambiental) **con los residuos peligrosos que se generan en los centros, aunque la cantidad a recoger sea mínima**. En la actualidad se está recopilando la información de cada uno de los certificados de los gestores para poder establecer la cantidad de residuos destinados a operaciones de eliminación y/o reutilización, reciclado y otras operaciones de valorización. En cualquier caso, todas estas operaciones se realizan fuera de las instalaciones de la ONCE.

## Residuos no peligrosos (1)

	2020	2019	2018
<b>Residuos no peligrosos CLP (t) (*)</b>	<b>189,38</b>	190,3	230,48
Aluminio (t)	0,66	0,99	1,47
Papel blanco (t)	6,8	6,4	7,22
Cartón (t)	29,19	28,8	33,96
Chatarra (t)	1,12	4,59	5,73
Fardos maculatura (t)	111,32	125,91	127,45
Papelote inspección (t)	40,29	23,61	36,37
Otros residuos (t)	-	-	18,28
<b>Residuos no peligrosos resto de centros (t) (**)</b>	<b>474,52</b>	199,3	-
Papel y cartón (t)	368,72	60,57	-
Envases, plásticos y latas (t)	2,68	2,29	-
Quioscos (t)	95,87	103,83	-
Aceite de cocina (t)	0,03	0,21	-
Celulosa (t)	-	3	-
Pallets (t)	1,73	29,4	-
Otros residuos (t)	5,5	-	-

(1) No se dispone de datos

(\*) Los datos se obtuvieron de los certificados de destrucción y valorización o reciclaje facilitados por los gestores de residuos.

(\*\*) 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).

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**, siendo este proceso **inspeccionado por las autoridades competentes periódicamente**.

## Residuos peligrosos

	Cantidad retirada 2020	Cantidad retirada 2019	Cantidad retirada 2018
<b>Residuos peligrosos CLP (t)</b>			
Residuos de tintas-Pila limpieza	0,24	0,22	0,38
Absorbentes contaminados	1,94	2,25	2,16
Aceite usado	-	-	0,29
Aguas de mojado	6,49	6,63	5,23
Envases plásticos contaminados	0,87	1,15	1,32
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES Línea GRIS)	2,18	0,62	0,72
Envases metálicos contaminados	0,44	0,56	-
Residuos de tóner de impresión	0,25	-	0,24
Residuos metálicos contaminados	-	0,25	0,20
Revelador	0,55	0,85	0,50
Tintas residuales y líquidas	2,03	2,44	2,04
Tubos fluorescentes	0,02	0,09	0,12
Lotes fuera de especificación (productos orgánicos caducados)	0,16	0,51	0,28
Cauchos mantillas	0,10	0,08	0,03
Mezcla de pilas	0,01	-	0,08
Contenedor de jeringuillas	4 contenedores de 10 l	4 contenedores de 10 l	4 contenedores de 10 l
Otros residuos (fibrocemento)	-	338,96	-
<b>Residuos peligrosos CTI (t)</b>			
Absorbentes contaminados	-	0,04	-
Aceite usado	1,07	0,002	0,04
Envases metálicos contaminados	0,01	0,02	0,02
Tubos fluorescentes	0,04	0,04	0,01
Filtros (unidades)	-	16	8
<b>Residuos peligrosos resto de centros (t)</b>			
Tóner	0,10	0,84	-
Contenedores higiénicos	5,63	11,17	-
Material sanitario	0,52	0,48	-
RAEEs	10,70	10,16	-
Otros residuos	0,01	-	-

## 8.6. Uso sostenible del agua

La ONCE **extrae el agua de la red de abastecimiento**, tanto en sus centros asimilables a oficinas como en los complejos industriales como el CLP. El **vertido** se realiza **a la red de saneamiento de los Ayuntamientos en todos los centros de oficinas**, ya que son asimilables a los generados en una comunidad de vecinos y, **en el caso del CLP**, no se realiza vertido alguno, tanto las aguas de mojado como las aguas de limpieza se depositan en bidones y se tratan a través de un **gestor de residuos autorizado**.

### Consumo de agua

	2020	2019	2018
<b>Consumo total de agua (ML) (*)</b>	<b>91,45</b>	99,35	-

(\*) En 2020 se ha descontado el consumo de Fundación ONCE e Ilunion estimando los m<sup>3</sup> de la proporción de la superficie alquilada. En 2018 no se disponía de recursos para la toma y procesamiento de los datos de consumo de agua en los centros

Entre las **iniciativas** llevadas a cabo para favorecer la **reducción del consumo de agua y/o mejorar la eficiencia de su uso** de manera particular en algunos centros, destacamos:

- Instalación de atomizadores en los grifos que reducen el consumo de agua.
- Reducción del volumen de agua en las cisternas y colocación de fluxómetros al sustituir la grifería antigua.
- Reparaciones de la red del sistema de protección contra incendios, la red de consumo y jardines para evitar las pequeñas pérdidas tanto en tuberías como en las válvulas, consiguiendo una reducción del consumo nocturno.



## 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 de prestación de servicios sociales para personas ciegas y con discapacidad visual grave.

### Comunicación externa

En un año marcado por la pandemia de la COVID-19, los **formatos tradicionalmente presenciales se trasladaron hacia soportes digitales**, cobrando **más relevancia** que nunca la **difusión en redes sociales**. En este sentido, se celebraron eventos virtuales como la Bienal de Música o el Día de Santa Lucía, con una gala retransmitida en televisión y en redes sociales, bajo el lema “La distancia frena los abrazos, pero no los sentimientos”; se dio difusión a todos los medios generales de comunicación de las acciones puestas en marcha por la ONCE en la lucha contra la COVID-19; se hizo una especial campaña de difusión, bajo el hashtag #VuelvenLosIguales y #LaIlusiónPuedeConTodo, cuando se reincorporó la actividad de la venta de productos de lotería, trasladando mensajes muy positivos sobre la vuelta del cupón y con él de la ilusión a las calles, entre otros. Todas estas acciones derivaron en más de **73.200 noticias** con una **alta valoración de las audiencias**.

Para medir la reputación, en **2020** se ha **iniciado el tracking de reputación** y marca en función de las **dimensiones “Confianza”, “Relevancia”, “Familiaridad”, “Arraigo” y “Valor Social”** (cuyo lanzamiento está previsto para 2021), que consiste en una medición constante en el tiempo de los indicadores mencionados, permitiendo realizar acciones correctivas.

Se han seguido difundiendo noticias a la sociedad que contribuyen al impulso de la inclusión sociolaboral, destacando la **campaña institucional “Iguales. Para hoy. Para mañana”**, cuya temática se



centraba en la mencionada inclusión. Además, con motivo de la celebración del **5º aniversario de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, se emitió un **cupón conmemorativo**, que contribuye a su visibilidad.



### Comunicación Interna

A través de las **plataformas y/o canales de comunicación interna**: PortalONCE, ClubONCE, revista quincenal AsíSomos, boletines regionales, clipping de prensa “ONCECOM”, escritorio corporativo, etc., se traslada, en tiempo y forma, toda la **información de interés de la Organización** al colectivo de trabajadores y afiliados. Asimismo, la web de la ONCE recoge toda la actualidad, tanto en la página principal de noticias como en las áreas de Observatorio de Igualdad y Tercer Sector. Esta información abarca temáticas variadas, desde noticias de actualidad, normativa, procesos internos, igualdad, hasta ocio y tiempo libre, entre otros.

Con el objetivo de mejorar la comunicación interna entre los distintos grupos de interés, se han impulsado diferentes acciones, entre las que destacamos:

- Renovación del site ClubONCE (con acceso del colectivo de afiliados).
- Renovación del site PortalONCE (portal de la plantilla de empleados).
- Implantación de la aplicación FichAPP (herramienta para el fichaje de jornada).
- Unificación del clipping diario de prensa “ONCECOM” para las tres áreas del Grupo Social ONCE (ONCE, Fundación ONCE e Ilunion), lanzando un resumen de noticias único con un diseño más atractivo, más manejable y de más fácil acceso.

- Lanzamiento del Calendario Unificado de Eventos del Grupo Social ONCE.

En cuanto a efectividad de algunas de estas herramientas, indicar que el boletín de noticias “ONCECOM” tiene una media diaria de 10.000 personas lectoras, la revista quincenal AsíSomos cuenta con una audiencia de más de 200.000 personas lectoras, además de las 10.000 de la versión sonora que se realiza mensualmente.

### Noticias y visitas en canales internos

	2020			
	AsíSomos	PortalONCE	ClubONCE	Otros
Número de noticias publicadas	690	158	222	739
Número de visitas	405	2.024.542	707.778	-

### Volumen de seguidores en las redes sociales de la ONCE

	2020	2019
 Número de seguidores en <a href="#">Facebook</a>	49.600	39.941
 Número de seguidores en <a href="#">Instagram</a>	11.700	7.092
 Número de seguidores en <a href="#">Twitter</a>	54.100	51.633
 Número de seguidores en <a href="#">LinkedIn</a>	6.186	-
 Número de seguidores en <a href="#">YouTube</a>	5.010	2.070

Las **redes sociales** se están convirtiendo en un **vehículo ágil y efectivo de información**, así como **de recepción y resolución de quejas, consultas y/o sugerencias**, suponiendo un instrumento dinámico de **interrelación con los grupos de interés**.

Además, la **web de la ONCE** incorpora un **enlace informativo de dudas (FAQ)**, 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).

Por otra parte, la **ONCE** es **miembro de Autocontrol**, por tanto, está sometida a las Resoluciones del Jurado de este organismo y a los dictámenes de Copy Advice.





## Anexos

**Anexo I. *Sobre este informe.***

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

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

**Anexo IIIb. *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 2020, 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<sup>27</sup>.

### **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. En 2020, la ONCE ha realizado, por tercer ejercicio consecutivo desde que entró en vigor la citada normativa, la verificación externa independiente de esta información no financiera, a través de Ernst & Young Auditores, S.L.<sup>28</sup>.
- **Global Reporting Initiative (GRI):** se responde, por sexto 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.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):** 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 2020, 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 2021.

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.

<sup>27</sup> Para mayor información sobre el enfoque y los contenidos del documento ver el Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor.

<sup>28</sup> El informe de verificación externa independiente de 2020 se puede consultar al inicio del presente documento.



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

El presente Informe 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.

Sin embargo, este año **2020**, debido a la situación de crisis causada por la COVID-19, se solicitó a la Dirección una **actualización de la valoración** sobre su impacto en los asuntos relevantes del presente análisis de materialidad. En base a las consultas realizadas, se pudo comprobar la **vigencia** de los **aspectos relevantes**, si bien, para hacer frente a las circunstancias excepcionales, se priorizaron actuaciones relacionadas con la protección de la salud de las personas afiliadas y trabajadoras, y se impulsó el proceso de digitalización en el que ya estaba inmersa la ONCE, poniendo en práctica medidas como el teletrabajo o la prestación de servicios sociales de forma telemática.

### Grupos de interés

---

- Público interno:
  - **Colectivo de afiliados**: plantilla (empleados/as y organizaciones sindicales internas) y otros colectivos (jóvenes, mayores y personas con sordoceguera).
  - **Personas no afiliadas**: plantilla (empleados/as y organizaciones sindicales internas).
- Empresa:
  - **Tejido empresarial** (gran empresa, pequeña y mediana empresa, economía social y redes empresariales).
  - **Entidades financieras**.
  - **Proveedores**.
- 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**.
- 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

---

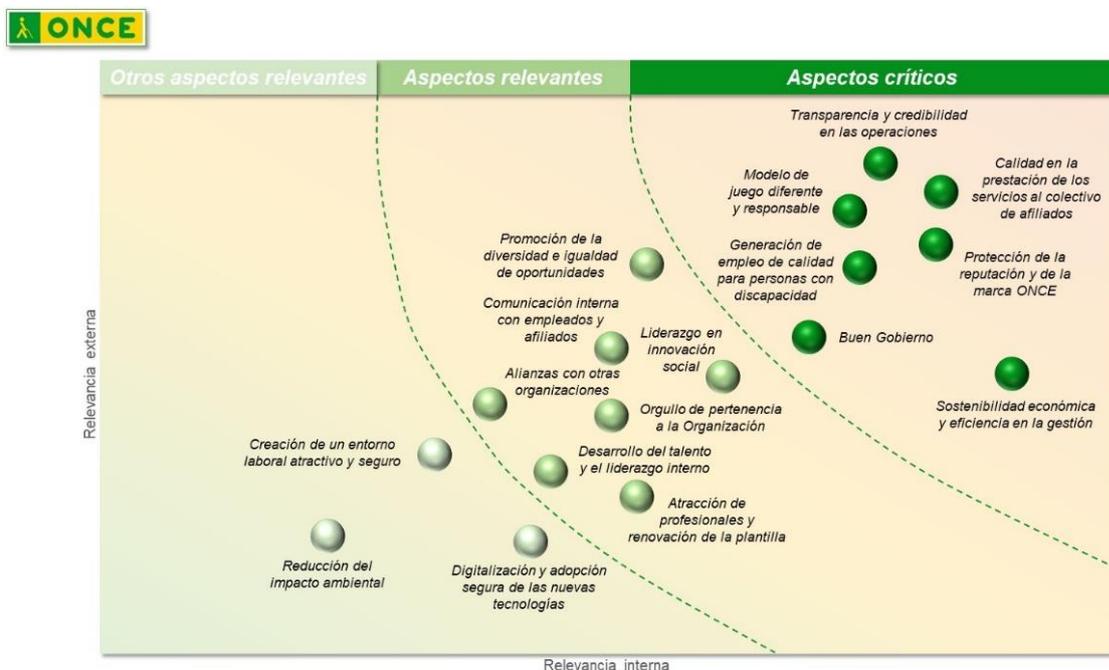
- Identificar los aspectos en materia de RSC más relevantes para la ONCE (aspectos con incidencia en el desarrollo de las actividades de la Organización y/o el cumplimiento de sus objetivos estratégicos).
- Evaluar en qué medida estos aspectos son relevantes para los grupos de interés de la Organización.

- 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 personal responsable 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 asocian estos asuntos a los estándares GRI.

### Relación de temas materiales para la Memoria de RSC 2020

#### Aspectos críticos

- **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, 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 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:** ha adquirido tal trascendencia que 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:** 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 el colectivo de 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, es 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 equipos directivos, así como la del resto 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:** favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y profesional en un ambiente estable y seguro genera un impacto muy positivo para ofrecer un entorno laboral atractivo y motivador.
- **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 y Diversidad**, en el que se reporta el enfoque de gestión, actuaciones y resultados de cada uno, así como también **definir y priorizar las líneas estratégicas en materia de RSC** de la ONCE que conforman el Plan Director 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 situaciones excepcionales, como ha ocurrido este año, de modificaciones derivadas de cambios operacionales que se puedan producir, de valoraciones externas recibidas y/o de 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 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. 4 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> ) Pág. 8 ( <a href="#">2. Las cifras de la ONCE</a> ) Pág. 9 ( <a href="#">3. Lotería social y responsable</a> ) Pág. 21 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Pág. 47 ( <a href="#">6.2. Organos de dirección</a> ) Pág. 53 ( <a href="#">6.5 Gestión del riesgo en la ONCE</a> )	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 diferentes países de Europa, América Latina y África. Más información en la página web de la ONCE y en las Cuentas anuales individuales de la ONCE e Informe de gestión del ejercicio 2020.
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. 12 ( <a href="#">3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> ) Pág. 53 ( <a href="#">6.5. Gestión del riesgo en la ONCE</a> )	

### Información sobre cuestiones medioambientales

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
Enfoque de gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 62 ( <a href="#">8. Compromiso con el medio ambiente</a> )	
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsible 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. 12 ( <a href="#">3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - La Política de Juego responsable</a> ) Pág. 62 ( <a href="#">6.5. Gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 73 ( <a href="#">8.1. Gestión del impacto ambiental</a> )	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno: descripción de medidas relativas a evaluaciones ambientales. Pág. 62 y 63 ( <a href="#">8.1. Gestión del impacto ambiental - 8.2. Consumo y eficiencia energética</a> )	Actualmente la ONCE no cuenta con certificados ambientales.
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de los principales recursos para la prevención de riesgos ambientales. Pág. 53 ( <a href="#">6.5. Gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 62 ( <a href="#">8.1. Gestión del impacto ambiental</a> )	
	Aplicación del principio de precaución	Marco interno: descripción del enfoque y consideración interna en relación al principio de precaución. Pág. 53 ( <a href="#">6.5. Gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 62 ( <a href="#">8.1. Gestión del impacto ambiental</a> )	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno: información cuantitativa relativa a provisiones y garantías para riesgos ambientales. Pág. 62 ( <a href="#">8.1. Gestión del impacto ambiental</a> )	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye 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. 62 y 63 ( <a href="#">8.1. Gestión del impacto ambiental - 8.3. Reducción de emisiones</a> )	
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. 66 ( <a href="#">8.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
	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	303-3 Extracción de agua 303-4 Vertidos de agua 303-5 Consumo de agua	Pág. 68 ( <a href="#">8.6. Uso sostenible del agua</a> )	
	Consumo de materias primas	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 65 ( <a href="#">8.4. Consumo de papel y otros materiales</a> )	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de uso de materias primas	Marco Interno: descripción cualitativa de medidas para mejorar la eficiencia del consumo de papel.	Pág. 65 ( <a href="#">8.4. Consumo de papel y otros materiales</a> )	
	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. 63 ( <a href="#">8.2. Consumo y eficiencia energética</a> )	Alcance: el consumo de energía directo se corresponde con energía consumida por entidades que son propiedad o son controladas por la Organización. 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. 63 ( <a href="#">8.2. Consumo y eficiencia energética</a> )	
	Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la Organización	Pág. 63 ( <a href="#">8.2. Consumo y eficiencia energética</a> )	
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de actividades de la empresa, incluido el uso de bienes y servicios producidos	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2) 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 64 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )	
	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. 54 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE - <a href="#">Acción climática en la ONCE</a> ) Pág. 64 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )	
	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. 62 y 64 ( <a href="#">8.1. Gestión del impacto ambiental - 8.3. Reducción de emisiones</a> )	
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 omisión
Enfoque de gestión		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 31 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> )	
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. 31 ( <a href="#">5.2. Creación de empleo</a> ) Pág. 38 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género - <a href="#">Presencia de mujeres en cargos de responsabilidad y en el resto de puestos</a> ) Pág. 52 ( <a href="#">6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a> )	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.

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	Marco interno: información cuantitativa sobre contratos de trabajo.	Pág. 31 ( <a href="#">5.2. Creación de empleo</a> )	
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. 33 ( <a href="#">5.2. Creación de empleo</a> )	
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: información cuantitativa sobre despidos.	Pág. 34 ( <a href="#">5.2. Creación de empleo</a> )	
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. 40 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )	
Remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional.	Pág. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )	
Remuneración media de consejeros (incluyendo retribución variable, dietas, indemnizaciones, pago a sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media de los Consejeros y Directivos por sexo.	Pág. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )	
Remuneración media de directivos (incluyendo retribución variable, dietas, indemnizaciones, pago a sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media de los Consejeros y Directivos por sexo.	Pág. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )	
Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo.	Pág. 34 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y beneficios sociales</a> )	
Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Pág. 31 ( <a href="#">5.2. Creación de empleo</a> ) Pág. 38 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género - <a href="#">Presencia de mujeres en cargos de responsabilidad y en el resto de puestos</a> ) Pág. 52 ( <a href="#">6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a> )	
Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo.	Pág. 34 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y beneficios sociales</a> )	
Número de horas de absentismo	Marco interno: se consideran accidentes de trabajo con baja (incluyendo in itinere y recaídas), enfermedad común, enfermedad profesional y riesgo durante el embarazo.	Pág. 43 ( <a href="#">5.5. Salud y seguridad</a> )	
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. 35 (5.3. Diálogo social y Beneficios sociales - <a href="#">Medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar</a> ) Pág. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )	
Salud y seguridad	Marco interno: descripción cualitativa de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	Pág. 40 ( <a href="#">5.5. Salud y seguridad</a> )	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	<p>Marco interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de accidentes: número total de accidentes de trabajo con baja.</li> <li>- Número de enfermedades profesionales (EPP): se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional (con baja y sin baja), excluyéndose las EPP en estudio.</li> <li>- 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).</li> <li>- Tasa de gravedad: (número de jornadas perdidas por accidentes con baja / número de horas trabajadas) x 1.000.</li> </ul> <p>403-9 Lesiones por accidente laboral 403-10 Dolencias y enfermedades laborales</p>	Pág. 40 ( <a href="#">5.5. Salud y seguridad</a> )	
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. 34 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y beneficios sociales</a> )	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	Pág. 34 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y beneficios sociales</a> )	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 34 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y beneficios sociales</a> ) Pág. 40 ( <a href="#">5.5. Salud y seguridad</a> )	
Formación	Políticas implementadas en formación	404-2 Programas para mejorar aptitudes de empleados y programas de ayuda a transición.	Pág. 44 ( <a href="#">5.6.1. Formación de calidad</a> )	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	Pág. 44 ( <a href="#">5.6.1. Formación de calidad</a> )	
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.	<p>Pág. 21 (<a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a>)</p> <p>Pág. 31 (<a href="#">5.2 Creación de empleo</a>)</p> <p>Pág. 36 (<a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a>)</p> <p>Pág. 52 (<a href="#">6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a>)</p>	<p>Las reformas y proyectos de construcción de 2020 cumplen con la normativa específica de accesibilidad. Se trabaja por conseguir la adecuación efectiva de los edificios y establecimientos existentes a las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.</p> <p>Se desarrollan actuaciones para procurar la plena accesibilidad de los sistemas de información.</p> <p>Las aplicaciones y herramientas informáticas del Grupo Social ONCE tienen la certificación de accesibilidad. Periódicamente se revisan las normas de implantación de aplicaciones accesibles. Se revisa y certifica la accesibilidad de las aplicaciones de desarrollo propio.</p>
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	<p>Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para promover la igualdad.</p> <p>405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados</p>	Pág. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
	Planes de igualdad (Capítulo III de 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. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )	
	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. 21 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Pág. 31 ( <a href="#">5.2 Creación de empleo</a> ) Pág. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 52 ( <a href="#">6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a> )	
	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. 37 y 38 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género - <a href="#">Compromiso contra todo tipo de discriminación</a> - <a href="#">Sensibilización con las personas con discapacidad</a> )	

### Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
	Enfoque de gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 12 ( <a href="#">3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> ) Pág. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 47 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> ) Pág. 53 ( <a href="#">6.5. Gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 58 (6.6. Ética y ejemplaridad - <a href="#">Protección de los derechos humanos</a> ) Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )	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).
	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. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 53 ( <a href="#">6.5. Gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 55 ( <a href="#">6.6. Ética y ejemplaridad</a> ) Pág. 60 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro - <a href="#">Criterios de selección de proveedores</a> )	
	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. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 47 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> ) Pág. 53 ( <a href="#">6.5. Gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 58 (6.6. Ética y ejemplaridad - <a href="#">Protección de los derechos humanos</a> ) Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )	
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: información cuantitativa del número de denuncias. 406-1 Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas.	Pág. 38 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 57 (6.6. Ética y ejemplaridad - <a href="#">Canal de denuncias y sugerencias en materia penal y de ética</a> )	

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
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. 58 (6.6. Ética y ejemplaridad - <a href="#">Protección de los derechos humanos</a> ) Pág. 60 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro - <a href="#">Criterios de selección de proveedores</a> )	

### Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
Enfoque de gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 55 ( <a href="#">6.6. Ética y ejemplaridad</a> )	
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. 55 ( <a href="#">6.6. Ética y ejemplaridad</a> )	
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. 55 ( <a href="#">6.6. Ética y ejemplaridad</a> )	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno: información sobre las aportaciones realizadas.	Pág. 8 ( <a href="#">2. Las cifras de la ONCE</a> ) Pág. 9 ( <a href="#">3.2. La huella social de los productos de lotería de la ONCE</a> )	Más información en las Cuentas Anuales Individuales de la ONCE de 2020

### Información sobre la sociedad

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión	
Enfoque de gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 12 ( <a href="#">3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> ) Pág. 17 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - <a href="#">Diálogo con los grupos de interés</a> ) Pág. 21 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )	Más información en la página web de la ONCE y en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2020.	
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. 21 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )	
	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. 12 ( <a href="#">3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> ) Pág. 21 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )	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 cualitativa de las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	Pág. 12 y 17 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - <a href="#">La Política de Juego Responsable - Diálogo con los grupos de interés</a> ) Pág. 21 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Pág. 73 (Anexo II. Análisis de materialidad: centrarse en lo que aporta valor - <a href="#">Grupos de interés</a> ) Pág. 69 ( <a href="#">9. Comunicación y diálogo con los grupos de interés</a> )	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
	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 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> ) Pág. 21 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )	Más información en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2020.
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. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )	
	Consideración en 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. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )	
	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. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )	
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. 12 ( <a href="#">3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> ) Pág. 55 ( <a href="#">6.6. Ética y ejemplaridad</a> )	
	Sistemas de reclamación	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación.	Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - <a href="#">La Política de Juego Responsable</a> ) Pág. 21 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: información cuantitativa sobre quejas recibidas y su resolución.	Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - <a href="#">La Política de Juego Responsable</a> ) Pág. 21 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: información cuantitativa sobre beneficios. 207-4 Presentación de informes país por país	Pág. 58 ( <a href="#">6.7. Responsabilidad fiscal</a> )	La ONCE únicamente opera comercialmente en España.
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: información cuantitativa sobre impuestos sobre beneficios. 207-4 Presentación de informes país por país	Pág. 58 ( <a href="#">6.7. Responsabilidad fiscal</a> )	
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: información cuantitativa sobre las subvenciones públicas recibidas. 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Pág. 58 ( <a href="#">6.7. Responsabilidad fiscal</a> )	



## 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 Service, 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.

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINF D – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
GRI 101: Fundamentos 2016					
Contenidos generales					
GRI 102. Contenidos generales 2016	<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
	102-1 Nombre de la organización.		Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE).		---
	102-2 Principales actividades, marcas, productos o servicios.		Pág. 4 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> ) Pág. 9 ( <a href="#">3.1. La ONCE como operador de lotería social y responsable</a> ) Pág. 21 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )		---
	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.		Pág. 9 ( <a href="#">3.1. La ONCE como operador de lotería social y responsable</a> )		---
	102-5 Naturaleza y forma jurídica de la propiedad.		Pág. 4 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> )		---
	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 diferentes países de Europa, América Latina y África.		---
	102-7 Dimensión de la organización		Pág. 8 ( <a href="#">2. Las cifras de la ONCE</a> ) Pág. 9 ( <a href="#">3.2. La huella social de los productos de lotería de la ONCE</a> ) Pág. 31 ( <a href="#">5.2. Creación de empleo</a> ) Más información en la página web de la ONCE y en las Cuentas anuales individuales de la ONCE e Informe de gestión del ejercicio 2020.		---
	102-8 Información sobre el colectivo de trabajadores	ODS 8 y 10	Pág. 31 ( <a href="#">5.2. Creación de empleo</a> )		---
	102-9 Cadena de suministro.		Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
	102-10 Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro		Pág. 47 ( <a href="#">6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo</a> )		---
	102-11 Planteamiento o principio de precaución.		Pág. 53 ( <a href="#">6.5 Gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 62 ( <a href="#">8.1. Gestión del impacto ambiental</a> )		---
	102-12 Iniciativas externas	ODS 17	- Global Reporting Initiative (GRI). - Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, compromiso adquirido en 2018 con su adhesión a la Entidad y renovado en 2020. - ODS de Naciones Unidas incorporándolos a la estrategia y al Plan Director de RSC de la ONCE.		---
	102-13 Principales organismos a los que se pertenece y entes a los que apoya.	ODS 17	Pág. 4 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> )		---
<b>ESTRATEGIA</b>					
102-14 Declaración del máximo responsable		Ver Informe de Valor Compartido del Grupo Social ONCE 2020.		---	
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.		Pág. 12 ( <a href="#">3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> ) Pág. 53 ( <a href="#">6.5. Gestión del riesgo en la ONCE</a> )		---	
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>					
102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	ODS 16	Pág. 55 ( <a href="#">6.6. Ética y ejemplaridad</a> ) Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---	

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre ética	ODS 16	Pág. 50 ( <a href="#">6.2.1 Consejo General de la ONCE</a> ) Pág. 56 (6.6. Ética y ejemplaridad - <a href="#">Canal de denuncias y sugerencias en materia penal y de ética</a> )		---
<b>GOBIERNO</b>					
	102-18 Estructura de gobierno de la organización		Pág. 47 ( <a href="#">6.2. Órganos de dirección</a> )		---
	102-19 Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad		Pág. 47 ( <a href="#">6.2. Órganos de dirección</a> )		---
	102-20 Cargos ejecutivos o con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales		Pág. 47 ( <a href="#">6.2. Órganos de dirección</a> )		---
	102-21 Consulta a los grupos de interés sobre aspectos económicos, medioambientales y sociales		Pág. 47 ( <a href="#">6.2. Órganos de dirección</a> ) Pág. 73 ( <a href="#">Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor</a> )		---
	102-22 Composición del órgano superior de gobierno y sus comités	ODS 5	Pág. 38 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género- Presencia de mujeres en cargos de responsabilidad y en el resto de puestos</a> ) Pág. 47 ( <a href="#">6.2. Órganos de dirección</a> ) Pág. 52 ( <a href="#">6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a> )		---
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	ODS 16	Pág. 52 ( <a href="#">6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a> )		---
	102-24 Nombramiento y selección del órgano superior de gobierno	ODS 5 y 16	Pág. 47 ( <a href="#">6.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo</a> ) Pág. 52 ( <a href="#">6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a> )		---
	102-25 Conflictos de interés	ODS 16	Pág. 47 ( <a href="#">6.2.1 Consejo General de la ONCE</a> ) Pág. 55 ( <a href="#">6.6. Ética y ejemplaridad</a> )		---
	102-26 Funciones del órgano superior de gobierno en el establecimiento del propósito, valores y estrategia.		Pág. 47 ( <a href="#">6.2. Órganos de dirección</a> ) Pág. 53 ( <a href="#">6.4. Estrategia en materia de sostenibilidad</a> )		---
	102-27 Conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno		Pág. 52 ( <a href="#">6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a> )		---
	102-28 Evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno		Pág. 45 ( <a href="#">5.6.3 Evaluación de competencias</a> ) Pág. 47 ( <a href="#">6.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo</a> ) Pág. 53 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General - <a href="#">Retribución del órgano de gobierno y la alta dirección</a> )		---
	102-29 Identificación y gestión de los impactos económicos, medioambientales y sociales	ODS 16	Pág. 53 ( <a href="#">6.5 Gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 62 ( <a href="#">8.1. Gestión del impacto ambiental</a> )		---
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		Pág. 53 ( <a href="#">6.5. Gestión del riesgo en la ONCE</a> )		---
	102-31 Análisis de los aspectos económicos, medioambientales y sociales		Pág. 53 ( <a href="#">6.5. Gestión del riesgo en la ONCE</a> )		---
	102-32 Cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización		Pág. 72 ( <a href="#">Anexo I. Sobre este informe</a> )		---
	102-33 Proceso para transmitir las preocupaciones importantes		Pág. 47 ( <a href="#">6.2. Órganos de dirección</a> )		---
	102-34 Naturaleza y número de preocupaciones importantes		La información no está disponible.		---
	102-35 Políticas retributivas		Pág. 53 (6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General - <a href="#">Retribución del órgano de gobierno y la alta dirección</a> )		---

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	102-36 Procesos para determinar la remuneración.		Pág. 53 (6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General – <a href="#">Retribución del órgano de gobierno y la alta dirección</a> )		---
	102-37 Involucración de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución		Pág. 53 (6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General - <a href="#">Retribución del órgano de gobierno y la alta dirección</a> )		---
	102-38 Ratio de compensación total anual		12,31		---
	102-39 Incremento porcentual de la retribución total anual		-0,8		---
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>					
	102-40 Grupos de interés vinculados a la organización.		Pág. 73 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor - <a href="#">Grupos de interés</a> )		---
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	ODS 8	Pág. 34 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y beneficios sociales</a> )		---
	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.	ODS 10 y 16	Pág. 17 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería – La Política de Juego Responsable - <a href="#">Diálogo con los grupos de interés</a> ) Pág. 21 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Pág. 73 ( <a href="#">Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor</a> ) Pág. 69 ( <a href="#">9. Comunicación y diálogo con los grupos de interés</a> )		---
	102-44 Principales preocupaciones y aspectos de interés de los grupos de interés.		Pág. 18 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería – La Política de Juego Responsable - <a href="#">Diálogo con los grupos de interés</a> ) Pág. 21 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Pág. 73 ( <a href="#">Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor</a> )		---
<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>					
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.		Grupo Ilunion, S.L., Patronce S.L.U. y Total Gaming Systems, S.L.		---
	102-46 Proceso de definición del contenido de la memoria.		Pág. 4 (1. La ONCE única en el mundo - <a href="#">Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura</a> ) Pág. 73 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor - <a href="#">Detalle metodológico</a> )		---
	102-47 Aspectos materiales identificados.		Pág. 4 (1. La ONCE única en el mundo - <a href="#">Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura</a> ) Pág. 74 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor - <a href="#">Relación de temas materiales para la Memoria de RSC 2020</a> )		---
	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 ni la cobertura de cada aspecto respecto a la Memoria de RSC del ejercicio anterior.		---
	102-50 Período cubierto por la memoria.		Pág. 72 ( <a href="#">Anexo I. Sobre este informe</a> )		---
	102-51 Fecha de la memoria anterior		Junio 2020.		---
	102-52 Ciclo de presentación de memorias		Anual.		---
	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. 72 ( <a href="#">Anexo I. Sobre este informe</a> )		---

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	102-55 Índice de contenidos de Global Reporting Initiative		Pág. 84 ( <a href="#">Anexo IIIb. Índice de contenidos GRI y correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible</a> )		---
	102-56 Verificación externa		Pág. 72 ( <a href="#">Anexo I. Sobre este informe</a> ) La ONCE somete a auditoría y verificación externa las Cuentas Anuales de la ONCE e Información No Financiera y Diversidad a través de Ernst & Young, S.L. Asimismo, parte de la información reportada en este documento procede de otros informes que también han sido auditados externamente, tal como se detalla a lo largo del EINFD.		
<b>Desempeño económico</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 4 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 4 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 4 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> )		---
GRI 201. Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	ODS 9	Pág. 8 ( <a href="#">2. Las cifras de la ONCE</a> ) Pág. 9 ( <a href="#">3.2. La huella social de los productos de lotería de la ONCE</a> ) Informe de gestión y Cuentas anuales individuales de la ONCE del ejercicio 2020.		---
	201-2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	ODS 13	Pág. 54 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE - <a href="#">Acción climática en la ONCE</a> )		---
	201-3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de programas de beneficios sociales.		No procede dotar la prima de resultados contemplada en el vigente Convenio Colectivo de la ONCE y su personal por los resultados negativos obtenidos en 2020.		---
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		Pág. 58 ( <a href="#">6.7. Responsabilidad fiscal</a> )		---
<b>Presencia en el mercado</b>					
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.		---
<b>Impactos económicos indirectos</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 19 ( <a href="#">4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS, 3, 9, 10 y 11	Pág. 19 ( <a href="#">4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 19 ( <a href="#">4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales</a> )		---
GRI 203. Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversión en infraestructuras y servicios apoyados	ODS, 9 y 11	Pág. 21 ( <a href="#">4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2020.		---
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	ODS 3 y 10	Pág. 21 ( <a href="#">4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2020.		---
<b>Prácticas de adquisición</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 12	Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
GRI 204. Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción del gasto en proveedores locales.		Pág. 60 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro - <a href="#">Proveedores de la ONCE</a> )		---
<b>Anticorrupción</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 55 ( <a href="#">6.6. Ética y ejemplaridad</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 16	Pág. 55 ( <a href="#">6.6. Ética y ejemplaridad</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 55 ( <a href="#">6.6. Ética y ejemplaridad</a> )		---
GRI 205. Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción	ODS 16	Pág. 55 ( <a href="#">6.6. Ética y ejemplaridad</a> ) Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	ODS 16	Pág. 55 ( <a href="#">6.6. Ética y ejemplaridad</a> )		---
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	ODS 16	Pág. 57 (6.6. Ética y ejemplaridad - <a href="#">Canal de denuncias y sugerencias en materia penal y de ética</a> )		---
<b>Competencia desleal</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 55 ( <a href="#">6.6. Ética y ejemplaridad</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 55 ( <a href="#">6.6. Ética y ejemplaridad</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 55 ( <a href="#">6.6. Ética y ejemplaridad</a> )		---
GRI 206. Competencia desleal 2016	206-1 Número de demandas por prácticas de competencia desleal, monopolísticas o contra la libre competencia, y sus resultados.	ODS 16	No se han producido acciones legales en este sentido.		---
<b>Fiscalidad</b>					
GRI 207. Fiscalidad 2019	103-1; 103-2 y 103-3 Enfoque de gestión		Pág. 58 ( <a href="#">6.7. Responsabilidad fiscal</a> )		
	207-1 Enfoque fiscal		Pág. 58 ( <a href="#">6.7. Responsabilidad fiscal</a> )		
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos		Pág. 58 ( <a href="#">6.7. Responsabilidad fiscal</a> )		
	207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal		No consta.		
	207-4 Presentación de informes país por país		Pág. 58 ( <a href="#">6.7. Responsabilidad fiscal</a> ) La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		
<b>Materiales</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 65 ( <a href="#">8.4. Consumo de papel y otros materiales</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 12 y 13	Pág. 65 ( <a href="#">8.4. Consumo de papel y otros materiales</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 65 ( <a href="#">8.4. Consumo de papel y otros materiales</a> )		---
GRI 301. Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		Pág. 65 ( <a href="#">8.4. Consumo de papel y otros materiales</a> )		---
	301-2 Insumos reciclados	ODS 13	Pág. 65 ( <a href="#">8.4. Consumo de papel y otros materiales</a> )		---
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Pág. 65 ( <a href="#">8.4. Consumo de papel y otros materiales</a> )		---
<b>Energía</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 63 ( <a href="#">8.2. Consumo y eficiencia energética</a> )		---

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 7, 12 y 13	Pág. 63 ( <a href="#">8.2. Consumo y eficiencia energética</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 63 ( <a href="#">8.2. Consumo y eficiencia energética</a> )		---
GRI 302. Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	ODS 7 y 13	Pág. 63 ( <a href="#">8.2. Consumo y eficiencia energética</a> )		---
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		Pág. 63 ( <a href="#">8.2. Consumo y eficiencia energética</a> )		---
	302-3 Intensidad de la energía		Pág. 63 ( <a href="#">8.2. Consumo y eficiencia energética</a> )		--
	302-4 Reducción del consumo energético	ODS 7	Pág. 63 ( <a href="#">8.2. Consumo y eficiencia energética</a> )		--
	302-5 Requisitos de reducción de energía en productos y servicios		Pág. 63 ( <a href="#">8.2. Consumo y eficiencia energética</a> )		--
<b>Agua y efluentes</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2018	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 68 ( <a href="#">8.6. Uso sostenible del agua</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 12	Pág. 68 ( <a href="#">8.6. Uso sostenible del agua</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 68 ( <a href="#">8.6. Uso sostenible del agua</a> )		---
GRI 303. Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido		Pág. 68 ( <a href="#">8.6. Uso sostenible del agua</a> )		---
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua		Pág. 68 ( <a href="#">8.6. Uso sostenible del agua</a> )		---
	303-3 Extracción de agua		Pág. 68 ( <a href="#">8.6. Uso sostenible del agua</a> )		---
	303-4 Vertidos de agua		Pág. 68 ( <a href="#">8.6. Uso sostenible del agua</a> )		---
	303-5 Consumo de agua		Pág. 68 ( <a href="#">8.6. Uso sostenible del agua</a> )		---
<b>Biodiversidad</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No aplica. La biodiversidad no es un asunto material para la Organización.		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No aplica. La biodiversidad no es un asunto material para la Organización.		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica. La biodiversidad no es un asunto material para la Organización.		---
GRI 304. Biodiversidad 2016	304-1 Centros de operaciones ubicados en áreas protegidas		No aplica. La biodiversidad no es un asunto material para la Organización.		---
	304-2 Impactos en la biodiversidad		No aplica. La biodiversidad no es un asunto material para la Organización.		---
	304-3 Hábitats protegidos		No aplica. La biodiversidad no es un asunto 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 un asunto material para la Organización.		---
<b>Emisiones</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 64 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 11, 12 y 13	Pág. 64 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 64 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )		---
GRI 305. Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		Pág. 64 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )		---
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 2)		Pág. 64 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )		---
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		Pág. 64 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )		---

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		Pág. 64 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )		---
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	ODS 11	Pág. 64 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )		---
	305-6 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono		Pág. 64 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )		---
	305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas		Pág. 64 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )		---
<b>Residuos</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 66 ( <a href="#">8.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 11, 12 y 13	Pág. 66 ( <a href="#">8.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 66 ( <a href="#">8.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		---
GRI 306. Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		Pág. 66 ( <a href="#">8.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		---
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		Pág. 66 ( <a href="#">8.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		---
	306-3 Residuos generados		Pág. 66 ( <a href="#">8.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		---
	306-4 Residuos no destinados a eliminación		Pág. 66 ( <a href="#">8.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		---
	306-5 Residuos destinados a eliminación		Pág. 66 ( <a href="#">8.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		---
<b>Cumplimiento ambiental</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 62 ( <a href="#">8.1. Gestión del impacto ambiental</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 13	Pág. 62 ( <a href="#">8.1. Gestión del impacto ambiental</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 62 ( <a href="#">8.1. Gestión del impacto ambiental</a> )		---
GRI 307. Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la normativa ambiental	ODS 13	Pág. 62 ( <a href="#">8.1. Gestión del impacto ambiental</a> )		---
<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 12	Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
GRI 308. Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales		Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas		Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
<b>Empleo</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 31 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5 y 8	Pág. 31 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 31 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> )		---

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
GRI 401. Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	ODS 8 y 10	Pág. 31 ( <a href="#">5.2 Creación de empleo</a> )		---
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	ODS 8	Pág. 34 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y beneficios sociales</a> )		---
	401-3 Baja por maternidad/ paternidad	ODS 5	Pág. 34 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y beneficios sociales</a> )		---
<b>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 34 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y beneficios sociales</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 8	Pág. 34 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y beneficios sociales</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 34 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y beneficios sociales</a> )		---
GRI 402. Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Pág. 34 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y beneficios sociales</a> )		---
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2018	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 40 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 3 y 8	Pág. 40 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 40 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		---
GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	ODS 3 y 8	Pág. 40 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		---
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	ODS 3 y 8	Pág. 40 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		---
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	ODS 3	Pág. 40 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		---
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		Pág. 40 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		---
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	ODS 3 y 8	Pág. 40 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		---
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	ODS 3	Pág. 40 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		---
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales		Pág. 40 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		---
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	ODS 3 y 8	Pág. 40 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		---
	403-9 Lesiones por accidente laboral	ODS 3	Pág. 40 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		---
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	ODS 3	Pág. 40 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		---
<b>Formación y enseñanza</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 44 ( <a href="#">5.6. Equipo competitivo</a> )		---

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 4, 5, 8 y 16	Pág. 44 ( <a href="#">5.6. Equipo competitivo</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 44 ( <a href="#">5.6. Equipo competitivo</a> )		---
GRI 404. Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	ODS 4, 5 y 8	Pág. 44 ( <a href="#">5.6.1 Formación de calidad</a> )		---
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	ODS 4 y 8	Pág. 44 ( <a href="#">5.6 Equipo competitivo</a> )		---
	404-3 Porcentaje de profesionales cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúan con regularidad		Pág. 45 ( <a href="#">5.6.3 Evaluación de competencias</a> )		---
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5 y 10	Pág. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )		---
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. 31 ( <a href="#">5.2 Creación de empleo</a> ) Pág. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 52 ( <a href="#">6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a> )		---
	405-2 Relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres	ODS 5 y 10	Pág. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )		---
<b>No discriminación</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5	Pág. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )		---
GRI 406. No discriminación 2016	406-1 Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas.	ODS 5, 10 y 16	Pág. 37 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género - <a href="#">Compromiso contra todo tipo de discriminación</a> )		---
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 34 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y beneficios sociales</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 8	Pág. 34 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y beneficios sociales</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 34 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y beneficios sociales</a> )		---
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. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
<b>Trabajo infantil</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 47 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 47 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 47 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> )		---
GRI 408. Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		Pág. 58 (6.6. Ética y ejemplaridad - <a href="#">Protección de los derechos humanos</a> ) Pág. 60 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro - <a href="#">Criterios de selección de proveedores</a> )		---

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINF D – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
<b>Trabajo forzoso u obligatorio</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 47 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 47 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 47 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> )		---
GRI 409. Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		Pág. 58 (6.6. Ética y ejemplaridad - <a href="#">Protección de los derechos humanos</a> ) Pág. 60 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro - <a href="#">Criterios de selección de proveedores</a> )		---
<b>Prácticas en materia de seguridad</b>					
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.		---
<b>Derechos de los pueblos indígenas</b>					
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.		---
<b>Evaluación de derechos humanos</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 31 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> ) Pág. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 55 (6.6. Ética y ejemplaridad - <a href="#">Protección de los derechos humanos</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 31 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> ) Pág. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 55 (6.6. Ética y ejemplaridad - <a href="#">Protección de los derechos humanos</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 31 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> ) Pág. 36 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 55 (6.6. Ética y ejemplaridad - <a href="#">Protección de los derechos humanos</a> )		---
GRI 412. Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		Pág. 38 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género - <a href="#">Sensibilización con las personas con discapacidad</a> ) Pág. 58 (6.6. Ética y ejemplaridad - <a href="#">Protección de los derechos humanos</a> ) Pág. 60 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro - <a href="#">Criterios de selección de proveedores</a> )		---
	412-2 Formación de los empleados en políticas y procedimientos sobre derechos humanos		Pág. 38 (5.4. Igualdad de oportunidades y de género - <a href="#">Sensibilización con las personas con discapacidad</a> )		---
	412-3 Acuerdos de inversión significativos y contratos que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o que han sido objeto de análisis sobre ellos		Pág. 55 (6.6. Ética y ejemplaridad - <a href="#">Protección de los derechos humanos</a> ) Pág. 60 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro - <a href="#">Criterios de selección de proveedores</a> )		---

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
<b>Comunidades locales</b>					
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 Totos de Estado, 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. 21 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 21 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )		---
GRI 413. Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones compromiso de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	ODS 4, 5, 8 y 12	Pág. 12 ( <a href="#">3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> ) Pág. 21 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )		---
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.		Pág. 12 ( <a href="#">3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> ) 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.		---
<b>Evaluación social de los proveedores</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
GRI 414. Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales		Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto		Pág. 60 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
<b>Política Pública</b>					
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.		---
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 12 ( <a href="#">3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 3	Pág. 12 ( <a href="#">3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 12 ( <a href="#">3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> )		---
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 y 12	Pág. 12 ( <a href="#">3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> )		---
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a impactos en la salud y seguridad de productos y servicios	ODS 3	Pág. 12 ( <a href="#">3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> ) Pág. 21 ( <a href="#">1.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )		---

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
<b>Marketing y etiquetado</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 15 y 16 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - La política de Juego Responsable – <a href="#">[Publicidad y marketing responsable de productos de juego]</a> e <a href="#">[Información al conjunto de jugadores]</a> ) Pág. 53 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 3	Pág. 15 y 16 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - La política de Juego Responsable – <a href="#">[Publicidad y marketing responsable de productos de juego]</a> e <a href="#">[Información al conjunto de jugadores]</a> ) Pág. 53 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 15 y 16 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - La política de Juego Responsable – <a href="#">[Publicidad y marketing responsable de productos de juego]</a> e <a href="#">[Información al conjunto de jugadores]</a> ) Pág. 53 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE)		---
GRI 417. Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	ODS 3	Pág. 15 y 16 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - La política de Juego Responsable – <a href="#">[Publicidad y marketing responsable de productos de juego]</a> e <a href="#">[Información al conjunto de jugadores]</a> )		---
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	ODS 3	Pág. 15 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - La política de Juego Responsable - <a href="#">[Publicidad y marketing responsable de productos de juego]</a> )		---
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	ODS 3	Pág. 15 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - La política de Juego Responsable - <a href="#">[Publicidad y marketing responsable de productos de juego]</a> )		---
<b>Privacidad del cliente</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 53 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 55 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---
	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. 53 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 55 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---
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 ha identificado ninguna reclamación fundamentada relativa a violaciones de la privacidad del cliente, ni tampoco ha recibido reclamación alguna por parte de terceras partes, ni por parte de autoridades regulatorias durante 2020. No se han detectado incidencias de seguridad relativas a filtraciones, robos o pérdidas de datos.		---
<b>Cumplimiento socioeconómico</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 55 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 55 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 55 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---
GRI 419. Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de leyes y reglamentos en el ámbito social y económico		Pág. 57 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---

ORGANIZACIÓN NACIONAL  
DE CIEGOS ESPAÑOLES (ONCE)  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

**PARTE II**

Estado de información no financiera y diversidad consolidado Grupo ILUNION y Sociedades Dependientes del ejercicio 2020.

**ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD  
CONSOLIDADO – GRUPO ILUNION Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

*AÑO 2020*



## ÍNDICE

<b>1 ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD CONSOLIDADO – GRUPO ILUNION Y SOCIEDADES DEPENDIENTES.....</b>	<b>6</b>
1.1 <i>Introducción.....</i>	6
1.2 <i>Modelo de negocio.....</i>	6
1.3 <i>Materialidad.....</i>	18
1.4 <i>Cuestiones sociales y relativas al personal.....</i>	20
1.4.1 Empleo.....	21
1.4.2 Organización del trabajo.....	34
1.4.3 Salud y seguridad.....	36
1.4.4 Relaciones sociales.....	39
1.4.5 Formación.....	40
1.4.6 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.....	43
1.4.7 Igualdad.....	44
1.5 <i>Respeto de los Derechos Humanos.....</i>	47
1.6 <i>Lucha contra la corrupción y el soborno.....</i>	48
1.7 <i>Sociedad.....</i>	50
1.7.1 Compromiso con el desarrollo sostenible.....	50
1.7.2 Subcontratación y proveedores.....	52
1.7.3 Consumidores.....	53
1.7.4 Información fiscal.....	54
1.8 <i>Cuestiones medioambientales.....</i>	55
1.8.1 Gestión ambiental.....	55
1.8.2 Riesgos ambientales.....	57
1.8.3 Contaminación.....	58
1.8.4 Cambio climático.....	59
1.8.5 Economía circular.....	63
1.8.6 Agua.....	68
1.8.7 Biodiversidad.....	69
1.9 <i>Anexo I: Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018.....</i>	70
1.9.1 Modelo de negocio.....	70
1.9.2 Cuestiones medioambientales.....	71
1.9.3 Cuestiones sociales y relativas al personal.....	73
1.9.4 Cuestiones relativas al respeto a los derechos humanos.....	76
1.9.5 Cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno.....	77
1.9.6 Cuestiones relativas a la sociedad.....	78
1.10 <i>Anexo II: Perímetro empresarial.....</i>	80
1.11 <i>Anexo III: Listado de certificaciones.....</i>	82

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Gestión de riesgos</i> .....	16
<i>Tabla 2 Distribución del número de empleados por tipo de discapacidad, sexo, edad y clasificación profesional desglosado por países– ILUNION</i> .....	22
<i>Tabla 3 Número de contratos indefinidos y temporales por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION</i> .....	23
<i>Tabla 4 Distribución de contratos indefinidos y temporales por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION</i> .....	24
<i>Tabla 5 Número de contratos a tiempo completo y a tiempo parcial por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION</i> .....	25
<i>Tabla 6 Distribución de contratos por tipo de jornada por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION</i> .....	26
<i>Tabla 7 Promedio anual de contratos por tipología – ILUNION</i> .....	27
<i>Tabla 8 Promedio anual de contratos por tipo de jornada – ILUNION</i> .....	28
<i>Tabla 9 Tasa de rotación por sexo y discapacidad</i> .....	29
<i>Tabla 10 ERTE – Año 2020</i> .....	30
<i>Tabla 11 Nº de despidos por edad, sexo y clasificación profesional</i> .....	32
<i>Tabla 12 Remuneración media por edad, sexo y clasificación profesional</i> .....	32
<i>Tabla 13 Remuneración media de Directivos por sexo</i> .....	33
<i>Tabla 14 Brecha salarial</i> .....	33
<i>Tabla 15 Indicadores de conciliación – ILUNION</i> .....	35
<i>Tabla 16 Indicadores de seguridad y salud – ILUNION</i> .....	37
<i>Tabla 17 Indicadores de formación en seguridad y salud – ILUNION</i> .....	38
<i>Tabla 18 Formación – ILUNION</i> .....	41
<i>Tabla 19 Donaciones</i> .....	49
<i>Tabla 20 Acciones de patrocinio de empresas de ILUNION</i> .....	51
<i>Tabla 21 Inversiones y/o gastos ambientales ILUNION</i> .....	57
<i>Tabla 22 Consumo de energía y huella de carbono ILUNION</i> .....	62
<i>Tabla 23 Consumo materias primas ILUNION</i> .....	64
<i>Tabla 24 Generación de residuos ILUNION</i> .....	66
<i>Tabla 25 Consumo de agua ILUNION</i> .....	68
<i>Tabla 26 Indicadores modelo de negocio - ILUNION</i> .....	70
<i>Tabla 27 Indicadores Cuestiones Ambientales - ILUNION</i> .....	72
<i>Tabla 28 Indicadores cuestiones sociales y relativas al personal - ILUNION</i> .....	75
<i>Tabla 29 Indicadores cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos - ILUNION</i> .....	76
<i>Tabla 30 Indicadores cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno - ILUNION</i> ....	77

<i>Tabla 31 Indicadores cuestiones relativas a la sociedad- ILUNION.....</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 32 Perímetro empresarial - ILUNION.....</i>	<i>81</i>
<i>Tabla 33 Certificaciones ILUNION.....</i>	<i>84</i>

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<i>Gráfica 1. Estructura Grupo Social ONCE</i> .....	7
<i>Gráfica 2. Misión, visión y valores de ILUNION</i> .....	7
<i>Gráfica 3. Características del modelo de negocio de ILUNION</i> .....	7
<i>Gráfica 4. Divisiones de ILUNION</i> .....	8
<i>Gráfica 5. Distribución geográfica</i> .....	8
<i>Gráfica 6. Consejo de Administración de ILUNION</i> .....	9
<i>Gráfica 7. Comité Directivo de ILUNION</i> .....	9
<i>Gráfica 8. Organigrama de ILUNION</i> .....	10
<i>Gráfica 9. Plan Director de ILUNION</i> .....	14
<i>Gráfica 10. Asuntos materiales -ILUNION</i> .....	18

# 1 ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD CONSOLIDADO – GRUPO ILUNION Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

## 1.1 INTRODUCCIÓN

El presente Estado de Información No Financiera y Diversidad consolidado se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de información no financiera y diversidad por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

El alcance de la información contenida en este Estado hace referencia a GRUPO ILUNION, S.L. y sociedades dependientes, en adelante ILUNION. En el Anexo II se clarifica el perímetro empresarial de ILUNION, así como la relación de compañías por grupos de sociedades.

En este contexto, a través del Estado de Información No Financiera y Diversidad consolidado, ILUNION tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y en relación a los derechos humanos relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio. En su elaboración, se ha tenido en cuenta lo establecido en la “Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (Estándares GRI)”, los resultados del análisis de materialidad de ILUNION (Apartado 3) así como procedimientos de trabajo internos.

El presente capítulo forma parte del Estado de Información No Financiera y Diversidad Consolidado de Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad y Entidades Dependientes del ejercicio 2020 y del Estado de Información No Financiera y Diversidad Consolidado de la Organización Nacional de Ciegos Españoles y Sociedades Dependientes del ejercicio 2020. que han sido sometidos a un proceso de revisión externa independiente, incluyendo el presente Estado en el alcance de dicha revisión.

## 1.2 MODELO DE NEGOCIO

ILUNION es el proyecto empresarial del Grupo Social ONCE que surge en 2015 como resultado de la fusión de las entidades empresariales pertenecientes a la ONCE y a Fundación ONCE (CEOSA y Grupo Fundosa, respectivamente). Desde su lanzamiento, ILUNION ha logrado consolidar un modelo empresarial único, diferente y de referencia en la economía social, basado en las personas y en la excelencia y con un gran impacto social.



Gráfica 1. Estructura Grupo Social ONCE

ILUNION tiene como objetivo desarrollar acciones empresariales innovadoras que favorezcan la creación de empleo de calidad para personas con discapacidad, manteniendo el equilibrio entre los valores económicos y sociales.



Gráfica 2. Misión, visión y valores de ILUNION

Este marco ha dado lugar a un modelo de negocio cuyos rasgos característicos son la diversificación, una oferta integral y flexible, la innovación tecnológica y social, el compromiso humano, la visión a largo plazo y la generación de valor social para el cliente.



Esta imagen muestra los rasgos característicos del modelo de negocio de ILUNION: compromiso interno (los empleados participan y comparte el reto social de ILUNION), visión a largo plazo (ILUNION aplica una estrategia de crecimiento y desarrollo que no está supeditada a la coyuntura económica), diversificación (el Grupo está formado por cinco divisiones y más de 50 líneas de negocio), la innovación tecnológica y social (el compromiso con la inclusión conduce a la excelencia y la creatividad para alcanzar la competitividad), oferta integral y flexible (el Grupo ofrece soluciones integrales en condiciones muy competitivas gracias a las sinergias que desarrolla entre sus distintos negocios) y valor social para el cliente (gracias a su amplia oferta y capacidad para desarrollar servicios en los que las personas con discapacidad son parte de los equipos, ILUNION facilita a otras empresas cumplir con su compromiso social).

Gráfica 3. Características del modelo de negocio de ILUNION

- **Modelo de negocio**

ILUNION es un grupo empresarial social formado por cinco divisiones (Servicios, Hotelera y Hospitalaria, Sociosanitaria, Comercialización y Consultoría), y una empresa inmobiliaria, que desarrollan más de 50 líneas de negocio. Esta diversificación permite que ILUNION sea capaz de ofrecer soluciones integrales a medida para empresas de muy diferentes sectores tales como el Hotelero, Retail, Servicios, Energético, Consultoría, Transporte, Logística, Hospitalario, Industrial, Sociosanitario, Farmacéutico, Educación, Bancario, Seguros y Telecomunicaciones. En el Anexo II se indica el perímetro empresarial de ILUNION.



En esta imagen se muestran las sociedades de ILUNION: Servicios (Facility services, Contact Center BPO, IT Services, Automoción, Servicios Industriales, Reciclados, Gestión de Espacios Deportivos), Hotelera y Hospitalaria (Lavanderías y Hotels), Sociosanitaria (Sociosanitario, Fisioterapia y Salud), Comercialización (Retail, Correduría de Seguros, Ibéricos de Azuaga) y Consultoría (Capital Humano, Tecnología y Accesibilidad)

Gráfica 4. Divisiones de ILUNION

ILUNION es la primera empresa social proveedora de servicios en España por volumen de facturación y además es un empleador de referencia en el mercado laboral del país. A 31 de diciembre de 2020 trabajaban en ILUNION 35.690 personas, un 5,8% menos que a finales del año anterior y el 40,4% de la plantilla tenía algún tipo de discapacidad.

- **Mercados en los que opera**



Esta imagen muestra un mapa del mundo con los mercados en los que opera ILUNION (España, Portugal, Colombia y Andorra)

Gráfica 5. Distribución geográfica

ILUNION está presente en toda la geografía española y existe una clara vocación internacional como palanca clave para exportar el modelo de empresa social y generar empleo para personas con discapacidad. Prueba de ello es la presencia de ILUNION en Andorra, Portugal y Colombia.

ILUNION cuenta con 487 centros de trabajo repartidos por toda España de los cuales el 52,4% son Centros Especiales de Empleo. En 2017, ILUNION inició su proceso de internacionalización en Latinoamérica, y más concretamente en Colombia, con la apertura de dos lavanderías industriales en Medellín y Bogotá que han generado la creación de 130 puestos de trabajo para personas con discapacidad.

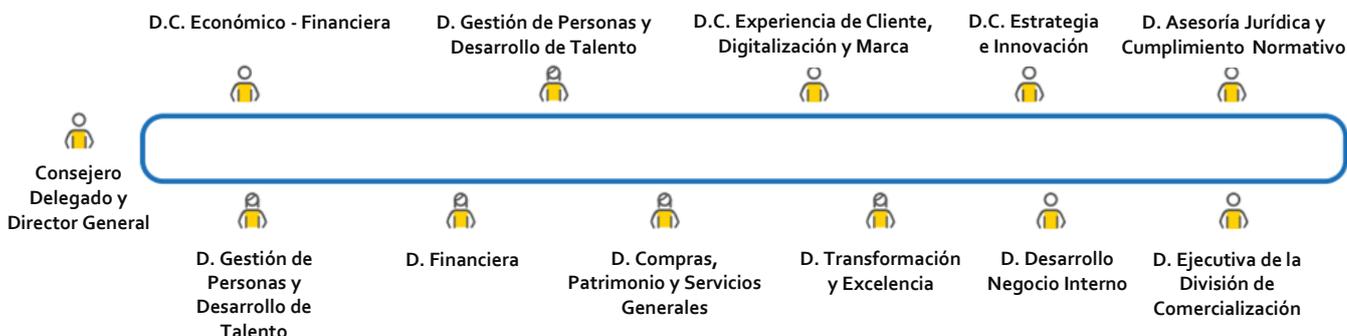
- **Estructura y organización**

El Consejo de Administración de ILUNION constituye el máximo órgano de gobierno. Está formado por 12 miembros, 6 de los cuales representan los intereses de ONCE y 6 los intereses de la Fundación ONCE. De estos últimos, 5 son representantes del sector asociativo de la discapacidad en España.



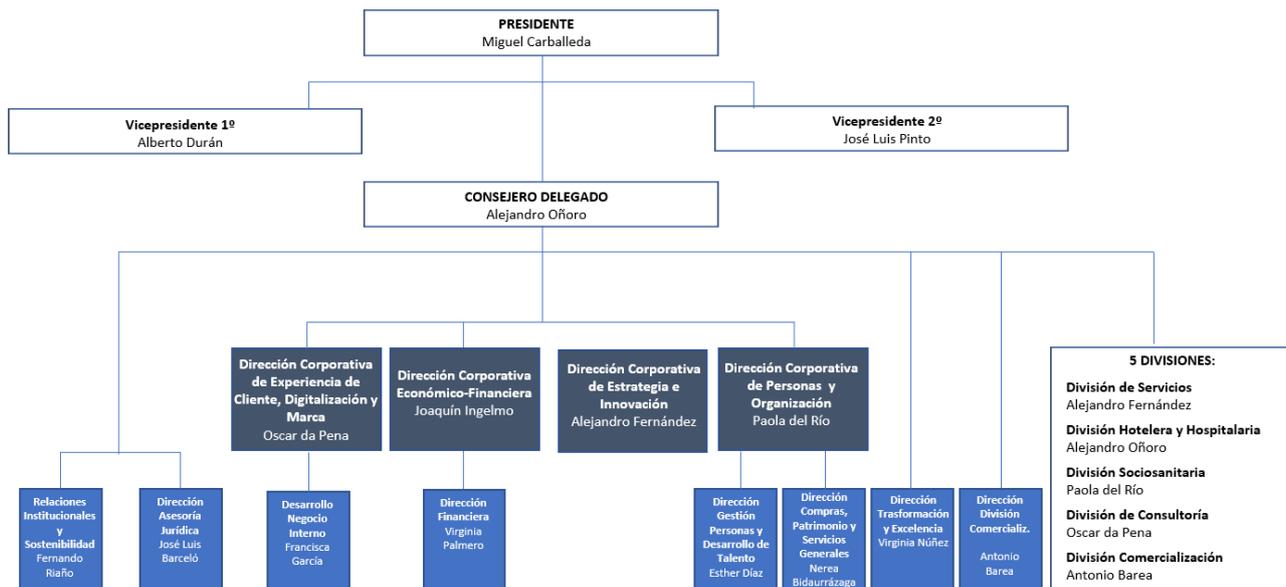
*Gráfica 6. Consejo de Administración de ILUNION*

En 2020 se aprobó una reestructuración del Comité Directivo, el órgano de gestión interna, dirección y análisis para la toma de decisiones, para adaptarlo a la realidad del momento y visualizar la estrategia en el propio organigrama.



*Gráfica 7. Comité Directivo de ILUNION*

En el siguiente esquema se muestra el organigrama de ILUNION:



Esta imagen muestra el organigrama de ILUNION. Presidente (Miguel Carballeda; Vicepresidente 1º: Alberto Durán; Vicepresidente 2º José Luis Pinto, Consejero Delegado: Alejandro Oñoro del que dependen la Dirección Corporativa de Experiencia de Cliente, Digitalización y Marca (Óscar Da Pena del que depende a su vez la Dirección de Desarrollo de Negocio Interno: Francisca García), la Dirección Corporativa Económico – Financiera (Joaquín Ingelmo del que depende a su vez la Dirección Financiera: Virginia Palmero), la Dirección Corporativa de Estrategia e Innovación (Alejandro Fernández), la Dirección Corporativa de Personas y Organización (Paola del Río de la que depende la Dirección de Gestión de Personas y Desarrollo de Talento: Esther Díaz y la Dirección de Compras, Patrimonio y Servicios Generales: Nerea Bidaurrezaga) así como la Dirección de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad (Fernando Riaño), la Dirección de Asesoría Jurídica (José Luis Barceló), la Dirección de Transformación y Excelencia (Virginia Nuñez), la Dirección de la División de Comercialización (Antonio Barea) y las 5 Divisiones (División de Servicios: Alejandro Fernández, División Hotelera y Hospitalaria: Alejandro Oñoro; División Sociosanitaria: Paola del Río, División de Consultoría: Óscar da Pena y División de Comercialización (Antonio Barea)

Gráfica 8. Organigrama de ILUNION

ILUNION se gestiona a través de un Comité Directivo y los siguientes Comités Colegiados que permiten una mayor independencia de los órganos en la toma de decisiones: Retribuciones, Inversiones, Auditoría, Estrategia Económica, Estrategia Tecnológica, Inversiones Financieras y Financiación, Desarrollo Internacional, Sostenibilidad, Riesgos y Proyectos. Éste último fue creado en septiembre de 2020 y su objetivo es la validación y aprobación de un proyecto, dependiendo de la tipología del mismo.

- **Impacto del COVID-19**

El primer estado de alarma sanitario en todo el Estado Español (entre el 14 de marzo y el 21 de junio de 2020), la continuidad de la pandemia del COVID-19 con sus rebotes y la declaración del segundo estado de alarma sanitario de ámbito nacional el 25 de octubre (vigente hasta el 8 de mayo de 2021), acompañados de una reducción parcial de movilidad nacional e internacional, de aforos y de horarios de apertura, y la crisis económica derivada de todo ello, ha supuesto una paralización total o parcial de múltiples empresas y/o centros de trabajo de ILUNION. Esta situación ha afectado especialmente al sector turístico español del que dependen de forma importante ILUNION Hotels así como ILUNION Lavanderías, sociedades con un impacto muy significativo en las cifras consolidadas.

Desde el inicio del primer Estado de Alarma, ILUNION ha valorado el impacto que tendrá esta situación en las ventas y resultados, actualizando dicha valoración de manera continua, incorporando los impactos negativos de la menor demanda de servicios y los impactos positivos de las medidas que se están llevando a cabo.

ILUNION ha establecido y desarrollado los protocolos sanitarios necesarios para colaborar en la contención de la propagación de la enfermedad, siguiendo las directrices fijadas por los diferentes organismos públicos municipales, autonómicos y nacionales. Asimismo, la Dirección del Grupo está realizando una supervisión constante de la evolución de la situación, con el fin de afrontar con éxito los eventuales impactos, tanto financieros como no financieros, que pudieran producirse.

Desde las compañías y corporativo se han implementado importantes medidas de ahorro que han permitido contener el gasto y adaptarlo, en la medida de lo posible, a los niveles de facturación. A continuación, se presenta un resumen de dichas medidas:

- Medidas de reducción de gastos de personal.
  - La implementación de Expedientes Temporales de Regulación de Empleo (ERTES) es la medida principal que se ha acometido. Consiste en la suspensión de los contratos y de la actividad de los trabajadores de una compañía con carácter temporal, y se han realizado tanto con la suspensión de la actividad laboral de manera completa, como a través de la reducción de la jornada laboral. El número de trabajadores regulados ha supuesto una cifra máxima en el momento de menor actividad de cada sociedad de casi 15.900 trabajadores.
  - Ajuste salarial del equipo directivo.
  - Para aquellas plantas de ILUNION lavanderías con actividad mayormente hotelera, así como nuestros hoteles y tiendas, se ha procedido a su cierre hasta que no han alcanzado un volumen de negocio suficiente que justifique el arranque de la actividad.
- Medidas de reducción de otros gastos.
  - Reducción de las rentas de hoteles y rentas de otros inmuebles.
  - Ahorros en gastos de operativa. Se han tomado importantes medidas para reducir los gastos de mantenimiento tanto de las plantas, inmuebles como de sistemas. Otras medidas han estado encaminadas a cancelación o suspensión de servicios prestados por terceros, reducción de arrendamientos y reducción de las potencias de electricidad.
  - Disminución de gastos de tecnología por negociación de los contratos de outsourcing.
  - Desde el área de Compras se ha trabajado intensamente en la negociación centralizada con proveedores, alcanzando importantes acuerdos que han permitido reducir los gastos de renting de vehículos y renting de maquinaria de limpieza, entre otros.
  - Otras líneas en las que se ha trabajado se centran en bonificaciones de impuestos de actividades económicas, IBIs, cuotas de asociaciones, etc.
- Medidas del área de Personas: En ILUNION las personas han sido nuestra mayor prioridad. Se han establecido cinco tipos de medidas puestas en marcha con el objetivo de mantener en todo momento la seguridad de los trabajadores y de establecer las bases para la paulatina vuelta a la actividad de todos los negocios.

- Fortalecimiento de la formación para todos los trabajadores del grupo mediante el desarrollo de un plan de formación específico para el periodo de ERTE y acciones formativas que difundan los valores y la cultura institucional del Grupo Social ONCE. Asimismo, se llevaron a cabo acciones en diversidad y hábitos saludables con objeto de mejorar el entorno de trabajo y la calidad de vida de las personas.
- Apoyo a los trabajadores más vulnerables: Diseño de una convocatoria específica denominada “Ahora más que nunca” destinada a las personas en situación de mayor necesidad o vulnerabilidad. Es una ayuda económica con carácter extraordinario, que ha permitido el apoyo para cubrir sus necesidades básicas. El objeto de la convocatoria fue actuar de manera inmediata para paliar las consecuencias derivadas de la crisis económica provocada por el COVID-19, para las personas trabajadoras de ILUNION en situación de ERTE.
- Puesta en marcha de proyectos que permitan mejorar la eficiencia.
- Implantación de un plan de retorno/desescalada de ILUNION.
- Teletrabajo.
- Medidas para la Transformación Tecnológica.
  - Soporte tecnológico a negocios y teletrabajo.
  - Atención y mejoras en Ciberseguridad.
  - Revisión del Plan de Transformación Tecnológica.

También se elaboró una estrategia para garantizar la liquidez del Grupo. Durante el ejercicio 2020 se ha procedido a dotar a ILUNION de un fondo de liquidez que le permita acometer las actuaciones previstas y atender sus obligaciones para los ejercicios 2020 a 2022 inclusive. El objetivo inicial era disponer de 200 millones de euros a 1 de junio de 2020, pero a 31 de diciembre el Grupo cerró por encima de ese objetivo, con 145 millones de tesorería y 75 millones de pólizas de crédito disponibles, es decir, se cuenta con una liquidez por encima de 220 millones de euros. A 31 de diciembre las ventas del Grupo ascienden a 819,3 millones de euros, un 16,3% inferior a las del año pasado y un 18,3% por debajo de las presupuestadas.

En el primer trimestre ILUNION acumulaba un crecimiento de las ventas del 2,5% con respecto a 2019 (11% entre enero y febrero), pero en el segundo trimestre, con el primer estado de alarma sanitario que conllevó el cierre de los hoteles y la reducción de la actividad de otros sectores, se produjo un descenso de la cifra de negocios muy relevante (39,8%). En el tercer y cuarto trimestre la caída ha sido menor que en el trimestre anterior pero aun importante (descenso del 14% y el 11% con respecto a 2019).

- **Objetivos y estrategias**

ILUNION cuenta con un Plan Estratégico 2020-2023 en el que describe la estrategia a seguir por ILUNION y sus compañías en el medio plazo y se establecen las directrices para alcanzar sus aspiraciones y objetivos tanto en materia económica como de creación de empleo. Dicho plan se diseña con un alcance de cuatro ejercicios, realizándose una actualización por el Comité Directivo al término del primer bienio.

Los grandes retos de ILUNION para el próximo plan estratégico son crecer e incrementar la rentabilidad, así como crear empleo de calidad para personas con discapacidad. La estrategia de ILUNION se basa en cuatro pilares: Personas, Transformación, Excelencia y Sostenibilidad, que servirán como palanca para el

cumplimiento de la visión de ILUNION. Además, se impulsarán la experiencia de cliente, la innovación y la digitalización como ejes de actuación transversales. A continuación, se indican las 9 líneas estratégicas que marcarán el rumbo de ILUNION los próximos cuatro años:

1. Convertir a ILUNION en la mejor compañía para trabajar de nuestro país.
2. Crecimiento nacional e internacional.
3. Creación de empleo de calidad para personas con discapacidad.
4. Captación de clientes y mejora de su experiencia.
5. Sostenibilidad económica y credibilidad.
6. Mejora en calidad, productividad y eficiencia a través de un modelo de transformación.
7. Mejora continua de la gestión a través de un modelo de excelencia.
8. Sostenibilidad y transparencia.
9. Gestión de riesgos y continuidad de negocio.

A medida que avanza el horizonte de proyección, destacan, por su intensidad, dos fuentes de incertidumbre. La primera de ellas viene dada por los eventuales desarrollos en el curso de la evolución del COVID-19 así como la evolución de la inmunización de la población mediante la vacunación. Esta posibilidad se considera relevante hasta mediados de 2021. El segundo elemento de incertidumbre guarda relación con la posibilidad de que la eventual normalización de la situación sanitaria no lleve aparejada, de forma paralela, una restauración completa de la economía a su estado previo a la crisis. Dada la elevada incertidumbre respecto a la evolución de la situación se consideran dos escenarios: recuperación gradual y recuperación temprana (o acelerada). Teniendo en cuenta la situación actual, el escenario de recuperación gradual es el más probable y por el que se medirá la evolución de ILUNION en los próximos años. No obstante, la Dirección realizará una supervisión constante de la evolución de la situación, con el fin de afrontar con éxito los eventuales impactos, tanto financieros como no financieros, que pudieran producirse.

- ***Contribución al Desarrollo Inclusivo y Sostenible***

En 2018, ILUNION aprobó la Estrategia Más ILUNION de Responsabilidad Social Corporativa. De este modo, ILUNION quiere poner de manifiesto su compromiso con los grandes retos globales que apelan a la implicación de las organizaciones empresariales (los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Pacto Mundial de Naciones Unidas, la lucha contra el cambio climático y la protección de los Derechos Humanos, en particular, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad).

El Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2018-2021 detalla cómo se desarrollará la Estrategia Más ILUNION en los próximos años. Este plan contempla nueve grandes proyectos y 40 medidas, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos económicos y sociales de ILUNION, y a la vez, al esfuerzo colectivo que representan los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.



Gráfica 9. Plan Director de ILUNION

Esta gráfica muestra que el Plan Estratégico 2020-2023 ha servido como referencia para el desarrollo de la Estrategia Más ILUNION (describe las prioridades de ILUNION a la hora de trabajar por una Economía Inclusiva en un marco de desarrollo sostenible) de la que emana a su vez el Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2018-202. Dicho documento describe cómo se desarrollará la Estrategia Más ILUNION a través de 3 objetivos, 16 líneas de actuación y 9 proyectos (Gobernanza en RSC, Derechos Humanos, Compromiso Ambiental, Liderando Más ILUNION, Yo soy ILUNION, ILUNION Lab, Promoción de la Economía Inclusiva, Reporting y Acción Social).

Para poner en marcha el Plan Director ha sido necesaria la creación de un Comité de RSC en marzo de 2018 (depende del Comité de Dirección y cuyas funciones son supervisar el cumplimiento de los objetivos del Plan Director y las metas de la estrategia Más ILUNION) así como la creación de una Oficina Técnica de RSC. Además, el 23 de noviembre de 2018 el Comité de RSC aprobó la política de RSC que establece un marco común de actuación que orienta la gestión de la RSC y enmarca el compromiso con la Economía Inclusiva y el Desarrollo Sostenible.

Este Plan Director contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): ODS 5 (Igualdad de Género), ODS 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico), ODS10 (Reducción de Desigualdades), ODS 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles), ODS 12 (Producción y consumo responsables), ODS 13 (Acción por el clima), ODS 16 (Paz, Justicia e Instituciones) y ODS 17 (Alianzas para Lograr los Objetivos).

La definición del nuevo plan estratégico ha tenido lugar justo a la mitad del horizonte del Plan Director de Sostenibilidad de tal manera que durante los años 2020 y 2021 se dará continuidad a los proyectos del plan vigente, que deberá actualizarse durante el segundo semestre de 2021. No obstante, para la formulación del Plan Estratégico 20-23 de ILUNION, se han establecido las grandes líneas de actuación en materia de sostenibilidad de la siguiente manera:

- Seguir liderando el ranking MERCO Responsabilidad y Gobierno Corporativo y desarrollando una presencia activa y de liderazgo en las principales plataformas e iniciativas españolas de sostenibilidad.
- Implantación de nuevas herramientas de gestión y digitalización para afrontar los retos ASG que permitan avanzar en los proyectos del plan director de sostenibilidad.
- Definición del propósito empresarial de ILUNION como punto de partida de una nueva materialidad y del nuevo plan director de sostenibilidad.

En cuanto a los avances del Plan Director de RSC 2018-2021 han sido los siguientes:

- **Proyecto Gobernanza:** el Comité de Sostenibilidad se ha reunido en tres ocasiones en 2020, siendo la tercera una convocatoria extraordinaria con motivo de la presentación de los resultados y la propuesta del plan de trabajo del Proyecto Derechos Humanos de ILUNION.

El 30 de octubre de 2020 se creó el grupo de trabajo de Medio Ambiente del GSO dependiente del Subcomité de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo social ONCE cuyo objetivo es impulsar la medición y comunicación agregada del impacto ambiental del GSO.

- **Proyecto Derechos Humanos:** el objetivo del proyecto es poner en marcha un itinerario de gestión en este ámbito que garantice que las distintas actividades de negocio se lleven a cabo sin menoscabar, directa o indirectamente, los Derechos Humanos. La puesta en marcha de este proyecto tuvo lugar en abril de 2019 con la celebración de dos sesiones formativas, una sesión para los miembros del Comité de Sostenibilidad y otra para los miembros de la Oficina Técnica de Sostenibilidad.

Durante 2020, se ha llevado a cabo la identificación de las áreas de impacto potencial en los Derechos Humanos, se ha definido un modelo de debida diligencia y en febrero de 2021 se ha aprobado la política de Derechos Humanos de ILUNION, así como un plan de trabajo. En este sentido, entre enero y febrero de 2021 se ha llevado a cabo la priorización de las acciones contempladas en el plan de trabajo mediante una encuesta a los miembros del Comité de Sostenibilidad. Por otro lado, en 2020 se ha iniciado un análisis de los riesgos en la cadena de suministro. En una primera fase, este ejercicio se ha realizado para ILUNION Lavanderías y más concretamente para aquellos proveedores con un volumen de contratación superior a 100.000€. (Ver apartado 1.5 Respeto de los Derechos Humanos).

- **Proyecto Compromiso Ambiental:** este proyecto reúne una serie de medidas dirigidas a definir el alcance y establecer los objetivos de la gestión ambiental de ILUNION como grupo empresarial y a dar los primeros pasos en su desarrollo. En septiembre de 2019 se creó el grupo de trabajo de medio ambiente cuyo objetivo es realizar un análisis técnico de las medidas contenidas en el proyecto y la detección de oportunidades de mejora. En febrero de 2021 se ha publicado la Política de Medio Ambiente y Cambio Climático de ILUNION, documento establece los compromisos, los principios de

gestión y el modelo de gobernanza en materia de gestión medioambiental en ILUNION. (Ver apartado 1.8 Cuestiones ambientales).

Asimismo, y en el marco de trabajo del grupo de trabajo de Medio Ambiente del GSO se ha llevado a cabo la elaboración de inventario de instalaciones conjunto para el GSO que incluye información de carácter energético, agua y mantenimiento.

Finalmente, se ha llevado a cabo la elaboración de una herramienta para el cálculo de la huella de carbono (Alcance 1, 2 y 3) y se ha calculado por primera vez este indicador para todo el grupo empresarial.

- **Proyecto Reporting:** con motivo del COVID, se ha llevado a cabo la actualización del análisis de materialidad realizado en 2019. (Ver apartado 1.3 Materialidad).

ILUNION es miembro activo de las principales plataformas impulsoras de la RSC en nuestro país: Pacto Mundial, Forética, Fundación SERES y Club de Excelencia en Gestión.

- **Gestión de riesgos**

ILUNION dispone de un sistema de gestión integral de riesgos (SIGR o ERM) diseñado para identificar eventos potenciales que le puedan afectar, gestionar sus riesgos dentro del nivel de riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de objetivos. Dicho sistema cuenta con una política que está alineada con los principales estándares en materia de gestión de riesgos, en particular con los establecidos en el estándar internacional ISO 31000, como estándar de referencia específico sobre Gestión de Riesgos, y el modelo COSO, uno de los Marcos de Gestión de Riesgos más extendidos en esta materia mundialmente. Los principales riesgos identificados actualmente por ILUNION son:

Estratégicos	Operativos	De cumplimiento	Financieros
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios en el marco jurídico.</li> <li>- Evolución negativa de la coyuntura económica.</li> <li>- Riesgo reputacional y de imagen corporativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgos asociados a los sistemas de información y la ciberseguridad.</li> <li>- Riesgos vinculados a la retención del talento y la captación de personal.</li> </ul>	Riesgo de incumplimiento por parte de terceros.	Riesgo de tipo de interés y estructura de financiación.

*Tabla 1 Gestión de riesgos*

Todos los riesgos identificados en ILUNION estaban relacionados en mayor o menor medida con la aparición de una pandemia. En este sentido, es importante tener en cuenta que los riesgos no se enfocan a cuestiones concretas sino a efectos que se producen como consecuencia de eventos de posible ocurrencia y que se detallan a continuación:

- **Cambios en el marco jurídico:** la declaración del estado de alarma y la aprobación de diferentes leyes y decretos durante el mismo han tenido impacto directo en la gestión de ILUNION.
- **Evolución negativa de la coyuntura económica:** las consecuencias del confinamiento y la imposibilidad del desarrollo de la actividad comercial han tenido un efecto negativo en la coyuntura general del país y particular de ILUNION.

- Riesgo reputacional y de imagen corporativa: la necesidad de activar protocolos sanitarios adecuados, tanto en las líneas de negocio como en la gestión del personal de ILUNION, ha sido un factor determinante para poder mitigar posibles impactos reputacionales y de imagen.
- Riesgos asociados a los sistemas de información y la ciberseguridad: como consecuencia de la implantación del teletrabajo, de manera generalizada en ILUNION, ha sido necesario reforzar los sistemas de información, así como su seguridad para poder garantizar un funcionamiento correcto.
- Riesgos vinculados a la retención del talento y la captación de personal: el importante esfuerzo realizado en las empresas para poder continuar con un funcionamiento mínimo de muchas actividades e incluso el incremento de la actividad en otras, ha requerido una mayor implicación por parte de los Departamento de Personas para poder alcanzar los requerimientos tanto en la captación como en su mantenimiento con acciones de formación y comunicación.
- Riesgo de incumplimiento por parte de terceros: la interrupción de determinadas actividades ha supuesto que determinados compromisos, tanto de clientes como de proveedores, se vean comprometidos. ILUNION ha puesto los medios necesarios para poder alcanzar acuerdos de vigencia variable.
- Riesgo de tipo de interés y estructura de financiación: la reducción drástica de la actividad ha requerido el rediseño de la estructura de financiación con objeto de soportar los efectos sobre la estructura de balance y garantizar la sostenibilidad financiera de ILUNION.

Para gestionar y mitigar los riesgos ILUNION ha llevado a cabo medidas como la aprobación de un plan de contingencia, la elaboración de un presupuesto con diferentes escenarios, así como la revisión de los planes estratégicos.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se concluye que a raíz del COVID no se han identificado riesgos que no estuvieran ya contemplados en el actual mapa de riesgos de ILUNION.

### 1.3 MATERIALIDAD

Durante el año 2019 ILUNION se desarrolló un nuevo estudio de materialidad con el objetivo de medir el alineamiento entre los impactos de la organización a nivel externo e interno y las expectativas de sus grupos de interés, respecto de los asuntos de sostenibilidad.

El estudio se basó en un proceso de determinación previa de los asuntos a consultar, entrevistas en profundidad a nivel interno y una consulta online con una participación de más de 270 personas de dentro y fuera de la organización (incluyendo consejeros, directivos, trabajadores cualificados, proveedores, clientes, socios, organizaciones sociales y plataformas sectoriales).

Los resultados mostraron un alineamiento casi absoluto en el orden de prioridades estratégicas en los temas de sostenibilidad, apareciendo en la parte superior aquellos vinculados con el proyecto de inclusión laboral de personas con discapacidad:



*Esta imagen muestra los asuntos materiales de ILUNION. Con prioridad estratégica y por orden de importancia se encuentran: Compromiso con la Discapacidad, Inclusión y Discapacidad como elementos diferenciadores a competidores, Respeto a los Derechos Humanos, ILUNION como promotor de la Economía Inclusiva, Accesibilidad Universal y Transmisión de valores y compromiso a los trabajadores. Con prioridad alta y por orden de importancia: Políticas de igualdad de género y diversidad, Uso y utilización de agua, Eficiencia energética y gestión de emisiones, Prevención y reducción de residuos y Lucha contra la corrupción y el soborno.*

Gráfica 10. Asuntos materiales -ILUNION

La irrupción de la pandemia, y la crisis sanitaria y económica que ha traído consigo, ha hecho que ciertos aspectos no identificados como los más relevantes para la sostenibilidad de ILUNION hayan cobrado gran importancia y se hayan convertido en prioritarios para la gestión de la actividad en unas circunstancias tan excepcionales. Al objeto de identificar cuáles han sido dichos aspectos, se han analizado los planes de contingencia y los informes de actividad mensuales de los negocios, así como el nuevo plan estratégico 2020-2023 con su planteamiento de doble escenario de recuperación. Además, como ejercicio de contraste de las conclusiones obtenidas del análisis mencionado, se han realizado 6 entrevistas en profundidad a los siguientes directivos de ILUNION:

- Dirección Corporativa de Personas y Organización
- Dirección Corporativa de Experiencia de Cliente, Digitalización y Marca
- Dirección Corporativa Económico-Financiera
- Dirección Corporativa de Estrategia e Innovación
- Director General de ILUNION Hotels

- Director General de ILUNION Lavanderías

Como conclusiones generales, se puede decir que a nivel operativo la máxima prioridad se ha puesto en preservar la seguridad de las personas que forman parte de ILUNION, mantener la comunicación con la plantilla y dar un servicio al cliente en las mejores condiciones posibles. A nivel de gestión, las prioridades han sido garantizar la liquidez y mantener el empleo, haciendo uso para ello de los instrumentos puestos a disposición por parte del Gobierno (préstamos ICO, ERTes).

En cuanto a los aspectos materiales, el segundo de ellos, "Inclusión y Discapacidad como elemento diferenciador frente a proveedores", pierde relevancia frente a otros drivers de competitividad del grupo. Por otro lado, la transformación digital, como palanca de generación de valor, se presenta como aspecto clave y, si bien está plenamente presente en la estrategia del grupo, no aparece en la materialidad por centrarse ésta en aspectos ASG. De la mano de la digitalización viene la ciberseguridad para garantizar el funcionamiento de las infraestructuras, la seguridad de la información y las herramientas de gestión online. La importancia de las alianzas estratégicas en nuestro modelo de negocio, elevar el nivel de la relación con el cliente e iniciar el camino hacia la descarbonización de la actividad son otras cuestiones que se han revelado como drivers necesarios para el despegue de ILUNION.

## **1.4 CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL**

ILUNION es un grupo empresarial social competitivo e innovador que, apuesta por la diversificación de sus actividades, fundamentalmente en sectores generadores de empleo para personas con discapacidad. Por su vocación social favorece la visibilidad e inclusión laboral de otros colectivos además de las personas con discapacidad.

El objetivo de ILUNION es convertirse en un empleador de referencia y aspira a llegar a ser una de las mejores empresas para trabajar de nuestro país. Para ello, ILUNION apuesta por un entorno laboral de respeto, tolerante e inclusivo en el que los procesos de recursos humanos y la gestión de la diversidad son los instrumentos utilizados para contar con el mejor talento.

La estrategia de negocio está orientada a la doble rentabilidad, económica y social y descansa sobre la forma de entender el empleo de las personas con discapacidad, convirtiendo en oportunidad el valor diferencial de la discapacidad.

El alcance de los indicadores incluidos en este apartado, salvo en aquellos casos en los que se indique en una nota expresa en el documento, hace referencia a todo el perímetro empresarial de ILUNION (Anexo II).

## 1.4.1 Empleo

- **Distribución empleados por edad, país, sexo y clasificación profesional**

A 31 de diciembre de 2020 la plantilla total de ILUNION estaba compuesta por 35.690 personas, de las que el 40,4% eran personas con discapacidad (PCD). Por grupos de edad, el 57,6% de los empleados tenía entre 45-64 años. En cuanto a la distribución por sexo, el 49,3% de la plantilla eran mujeres. Prácticamente la totalidad de la plantilla, concretamente el 99,4% de los empleados, se ubica en España.

		2020			2019			2018		
		España	<sup>29</sup> Resto países	Total	España	Resto países	Total	España	Resto países	Total
<b>Total</b>	Nº personas	35.463	227	35.690	37.708	199	37.907	35.625	175	35.800
<b>Discapacidad</b>	Personas con discapacidad (PCD)	14.291	130	14.421	15.260	110	15.370	14.699	99	14.798
	Personas sin discapacidad (PSD)	21.172	97	21.269	22.448	89	22.537	20.926	76	21.002
<b>Tipo de discapacidad</b>	PCD discapacidad física	8.333	130	8.463	8.963	110	9.073	8.660	37	8.697
	PCD enfermedad psicosocial	1.979	0	1.979	2.127	0	2.127	1.983	0	1.983
	PCD discapacidad intelectual	1.366	0	1.366	1.401	0	1.401	1.286	19	1.305
	PCD discapacidad sensorial auditiva	1.596	0	1.596	1.707	0	1.707	1.707	36	1.743
	PCD discapacidad visual	1.017	0	1.017	1.062	0	1.062	1.063	7	1.070
<b>Sexo</b>	Hombres	17.967	140	18.107	19.503	1109	19.622	17.762	103	17.865
	Mujeres	17.496	87	17.583	18.205	80	18.285	17.863	72	17.935
<b>Edad</b>	<30 años	2.822	78	2.900	3.079	53	3.132	3.016	80	3.096
	30-44 años	11.778	115	11.893	12.921	109	13.030	12.144	76	12.520
	45-64 años	20.534	34	20.568	21.409	37	21.446	20.165	19	20.184
	>=65 años	329	0	329	299	0	299			
<b>Categoría profesional</b>	Directivos (PCD)	21	0	21	27	1	28	25	2	27
	Directivos (PSD)	44	0	44	42	2	44	42	1	43

<sup>29</sup> En "Resto de países" se incluyen Colombia, Portugal y Andorra.

		2020			2019			2018		
		España	<sup>29</sup> Resto países	Total	España	Resto países	Total	España	Resto países	Total
	Mandos intermedios (PCD)	72	0	72	70	1	71	88	1	89
	Mandos intermedios (PSD)	183	3	186	185	10	195	203	10	213
	Resto categorías (PCD)	14.198	130	14.328	15.163	108	15.271	14.586	95	14.681
	Resto categorías (PSD)	20.945	94	21.039	22.221	77	22.298	20.681	65	20.746
<b>Categoría profesional y sexo</b>	Hombres Directivos	41	0	41	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D
	Mujeres Directivas	24	0	24	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D
	Hombres Mandos intermedios	151	2	153	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D
	Mujeres Mandos intermedios	104	1	105	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D
	Hombres Resto categorías	17.775	138	17.913	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D
	Mujeres Resto categorías	17.368	86	17.454	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D

*Tabla 2 Distribución del número de empleados por tipo de discapacidad, sexo, edad y clasificación profesional desglosado por países– ILUNION*

- **Número total y distribución de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por edad, sexo y clasificación profesional**

En 2020, el 67,2% de la plantilla tenía un contrato indefinido frente al 32,8% de contratos temporales. Por sexo, el 65,8% de las mujeres en plantilla tenían contrato indefinido, frente al 34,2% de contratos temporales. En el caso de los hombres, el 67,7% tenía contrato indefinido y el 32,3% temporal. Por otro lado, el 64,6% y el 43,7% de los contratos indefinidos y temporales, respectivamente, corresponde a los empleados entre 45 y 64 años.

		2020			2019	2018
		España	Resto países	Total		
Nº contratos por tipo	Indefinidos	23.832	2	23.834	24.157	21.954
	Temporales	11.631	225	11.856	13.750	13.671
Nº de contratos indefinidos	PCD	8.256	0	8.256	7.668	7.127
	PSD	15.576	2	15.578	16.489	14.827
Nº de contratos temporales	PCD	6.035	130	6.165	7.702	7.572
	PSD	5.596	95	5.691	6.048	6.099
Nº de contratos indefinidos por sexo	Hombres (PCD)	4.736	0	4.736	4.340	3.986
	Hombres (PSD)	7.527	1	7.528	7.978	6.685
	Mujeres (PCD)	3.520	0	3.520	3.328	3.141
	Mujeres (PSD)	8.049	1	8.050	8.511	8.142
Nº de contratos temporales por sexo	Hombres (PCD)	3.432	84	3.516	4.487	4.363
	Hombres (PSD)	2.272	55	2.327	2.817	2.728
	Mujeres (PCD)	2.603	46	2.649	3.215	3.209
	Mujeres (PSD)	3.324	40	3.364	3.231	3.371
Nº de contratos indefinidos por edad	<30 años	810	0	810	885	826
	30-44 años	7.322	2	7.324	7.891	7.248
	45-64 años	15.391	0	15.391	15.129	13.880
	>=65 años	309	0	309	252	
Nº de contratos temporales por edad	<30 años	2.012	78	2.090	2.247	2.190
	30-44 años	4.456	113	4.569	5.139	5.196
	45-64 años	5.143	34	5.177	6.317	6.285
	>=65 años	20	0	20	47	
Nº de contratos indefinidos por categoría profesional	Directivos	65	0	65	72	67
	Mandos intermedios	250	2	252	254	284
	Resto categorías	23.517	0	23.517	23.831	21.603
Nº de contratos temporales por categoría profesional	Directivos	0	0	0	0	0
	Mandos intermedios	5	1	6	12	7
	Resto categorías	11.626	224	11.850	13.738	13.664

Tabla 3 Número de contratos indefinidos y temporales por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION

30 Distribución de contratos por tipología		2020			2019	2018
		España	Resto países	Total		
Distribución de contratos	Indefinidos	67,2%	0,9%	66,8%	63,7%	61,6%
	Temporales	32,8%	99,1%	33,2%	36,3%	38,4%
Distribución contratos indefinidos por sexo	Hombres	51,5%	50,0%	51,5%	51,0%	48,6%
	Mujer	48,5%	50,0%	48,5%	49,0%	51,4%
Distribución contratos temporales por sexo	Hombres	49,0%	61,8%	49,3%	53,1%	51,9%
	Mujer	51,0%	38,2%	50,7%	46,9%	48,1%
Distribución contratos indefinidos por edad	<30 años	3,4%	0,0%	3,4%	3,7%	3,8%
	30-44 años	30,7%	100,0%	30,7%	32,7%	33,0%
	45-64 años	64,6%	0,0%	64,6%	62,6%	63,2%
	>=65 años	1,3%	0,0%	1,3%	1,0%	
Distribución contratos temporales por edad	<30 años	17,3%	34,7%	17,6%	16,3%	16,0%
	30-44 años	38,3%	50,2%	38,5%	37,4%	38,0%
	45-64 años	44,2%	15,1%	43,7%	45,9%	46,0%
	>=65 años	0,2%	0,0%	0,2%	0,3%	
Distribución contratos indefinidos por categoría profesional	Directivos	0,3%	0,0%	0,3%	0,3%	0,3%
	Mandos intermedios	1,0%	100,0%	1,1%	1,1%	1,3%
	Resto de categorías	98,7%	0,0%	98,7%	98,7%	98,4%
Distribución contratos temporales por categoría profesional	Directivos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Mandos intermedios	0,0%	0,4%	0,1%	0,1%	0,1%
	Resto de categorías	100,0%	99,6%	99,9%	99,9%	99,9%

Tabla 4 Distribución de contratos indefinidos y temporales por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION

<sup>30</sup> En 2018 y 2019, la distribución de contratos únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,5% de los empleados/as de ILUNION.

A continuación, se muestra el número y distribución de contratos a tiempo completo y a tiempo parcial (incluidos tanto contratos indefinidos como contratos temporales) desagregados por edad, sexo y clasificación profesional:

		2020			2019	2018
		España	Resto países	Total		
Nº de contratos por tipo de jornada	A tiempo completo	24.530	227	24.757	26.637	24.139
	A tiempo parcial	10.933	0	10.933	11.270	11.486
Nº de contratos a tiempo completo	PCD	10.489	130	10.619	11.388	10.813
	PSD	14.041	97	14.138	15.249	13.326
Nº de contratos a tiempo parcial	PCD	3.802	0	3.802	3.982	3.886
	PSD	7.131	0	7.131	7.288	7.600
Nº de contratos a tiempo completo por sexo	Hombres (PCD)	6.783	84	6.867	7.370	6.935
	Hombres (PSD)	8.320	56	8.376	9.194	7.867
	Mujeres (PCD)	3.706	46	3.752	4.018	3.878
	Mujeres (PSD)	5.721	41	5.762	6.055	5.459
Nº de contratos a tiempo parcial por sexo	Hombres (PCD)	1.385	0	1.385	1.457	1.414
	Hombres (PSD)	1.479	0	1.479	1.601	1.546
	Mujeres (PCD)	2.417	0	2.417	2.525	2.472
	Mujeres (PSD)	5.652	0	5.652	5.687	6.054
Nº de contratos a tiempo completo por edad	<30 años	1.700	78	1.778	2.096	1.910
	30-44 años	8.521	115	8.636	9.564	8.915
	45-64 años	14.165	34	14.199	14.827	13.314
	>=65 años	144	0	144	129	0
Nº de contratos a tiempo parcial por edad	<30 años	1.122	0	1.122	1.036	1.106
	30-44 años	3.257	0	3.257	3.466	3.529
	45-64 años	6.369	0	6.369	6.619	6.851
	>=65 años	185	0	185	170	
Nº de contratos a tiempo completo por categoría profesional	Directivos	63	0	63	70	67
	Mandos intermedios	247	3	250	250	277
	Resto categorías	24.220	224	24.444	26.296	23.795
Nº de contratos a tiempo parcial por categoría profesional	Directivos	2	0	2	2	0
	Mandos intermedios	8	0	8	16	14
	Resto categorías	10.923	0	10.923	11.273	11.472

*Tabla 5 Número de contratos a tiempo completo y a tiempo parcial por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION*

<sup>31</sup> Distribución de contratos por tipología		2020			2019	2018
		España	Resto países	Total		
Distribución de contratos	A tiempo completo	69,2%	100,0%	69,4%	70,3%	67,8%
	A tiempo parcial	30,8%	0,0%	30,6%	29,7%	32,2%
Distribución contratos a tiempo completo por sexo	Hombres	61,6%	61,7%	61,6%	62,2%	61,3%
	Mujer	38,4%	38,3%	38,4%	37,8%	38,7%
Distribución contratos a tiempo parcial por sexo	Hombres	26,2%	0%	26,2%	27,1%	25,80%
	Mujer	73,8%	0%	73,8%	72,9%	74,20%
Distribución contratos a tiempo completo por edad	<30 años	6,9%	34,4%	7,2%	7,9%	7,91%
	30-44 años	34,7%	50,7%	34,9%	35,9%	36,93%
	45-64 años	57,7%	15,0%	57,4%	55,7%	55,16%
	>=65 años	0,6%	0,0%	0,6%	0,5%	0
Distribución contratos a tiempo parcial por edad	<30 años	10,3%	0%	10,3%	9,2%	9,60%
	30-44 años	29,8%	0%	29,8%	30,7%	30,70%
	45-64 años	58,3%	0%	58,3%	58,6%	59,60%
	>=65 años	1,7%	0%	1,7%	1,5%	
Distribución contratos a tiempo completo por categoría profesional	Directivos	0,3%	0,0%	0,3%	0,3%	0%
	Mandos intermedios	1,0%	1,3%	1,0%	0,9%	1,15%
	Resto de categorías	98,7%	98,7%	98,7%	98,8%	98,57%
Distribución contratos a tiempo parcial por categoría profesional	Directivos	0,0%	0%	0,0%	0,0%	0%
	Mandos intermedios	0,1%	0%	0,1%	0,2%	0,10%
	Resto de categorías	99,9%	0%	99,9%	99,8%	99,90%

*Tabla 6 Distribución de contratos por tipo de jornada por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION*

<sup>31</sup> En 2018 y 2019 la distribución de contratos únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,5% de los empleados/as de ILUNION.

- <sup>32</sup>Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por edad, sexo y clasificación profesional

Promedio anual de contratos por tipología		2020	2019	2018
Promedio contratos por tipología	Indefinido	24.743	23.437	22.280
	Temporal	11.880	14.036	13.175
Promedio contratos por tipología (%)	Indefinido	67,6%	62,5%	62%
	Temporal	32,4%	37,5%	38%
Promedio contratos indefinidos	PCD	8.113	N.D	N.D
	PSD	16.630	N.D	N.D
Promedio contratos temporales	PCD	6.565	N.D	N.D
	PSD	5.315	N.D	N.D
Promedio de contratos indefinidos por sexo	Hombres (PCD)	4.627	N.D	N.D
	Hombres (PSD)	8.049	N.D	N.D
	Mujeres (PCD)	3.486	N.D	N.D
	Mujeres (PSD)	8.581	N.D	N.D
Promedio de contratos temporales por sexo	Hombres (PCD)	3.819	N.D	N.D
	Hombres (PSD)	2.375	N.D	N.D
	Mujeres (PCD)	2.746	N.D	N.D
	Mujeres (PSD)	2.941	N.D	N.D
Promedio de contratos indefinidos por edad	<30 años	923	N.D	N.D
	30-44 años	7.862	N.D	N.D
	>=45 años	15.958	N.D	N.D
Promedio de contratos temporales por edad	<30 años	1.951	N.D	N.D
	30-44 años	4.437	N.D	N.D
	>=45 años	5.491	N.D	N.D
Promedio de contratos indefinidos por categoría profesional	Directivos	64	N.D	N.D
	Mandos intermedios	250	N.D	N.D
	Resto categorías	24.428	N.D	N.D
Promedio de contratos temporales por categoría profesional	Directivos	0	N.D	N.D
	Mandos intermedios	5	N.D	N.D
	Resto categorías	11.875	N.D	N.D

Tabla 7 Promedio anual de contratos por tipología – ILUNION

<sup>32</sup> Este indicador únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,4% de los empleados/as de ILUNION. Por otro lado, en 2020 el desglose de promedio de contratos por edad del grupo >=65 años se integra en el grupo >=45 al no disponer de sistemas de información que permitieran la extracción de estos datos. En 2019 y 2018, no se llevó a cabo una desagregación por sexo, categoría y edad al no disponer de sistemas de información que permitieran la extracción de estos datos.

<sup>33</sup> Promedio anual de contratos por tipo de jornada		2020	2019	2018
Promedio anual	A tiempo completo	25.877	N.D	N.D
	A tiempo parcial	10.746	N.D	N.D
Promedio anual (%)	A tiempo completo	70,7%	N.D	N.D
	A tiempo parcial	29,3%	N.D	N.D
Promedio de contratos a tiempo completo	PCD	10.951	N.D	N.D
	PSD	14.926	N.D	N.D
Promedio de contratos a tiempo parcial	PCD	3.726	N.D	N.D
	PSD	7.020	N.D	N.D
Promedio de contratos a tiempo completo por sexo	Hombres (PCD)	7.092	N.D	N.D
	Hombres (PSD)	8.960	N.D	N.D
	Mujeres (PCD)	3.859	N.D	N.D
	Mujeres (PSD)	5.966	N.D	N.D
Promedio de contratos a tiempo parcial por sexo	Hombres (PCD)	1.353	N.D	N.D
	Hombres (PSD)	1.464	N.D	N.D
	Mujeres (PCD)	2.373	N.D	N.D
	Mujeres (PSD)	5.556	N.D	N.D
Promedio de contratos a tiempo completo por edad	< 30 años	1.905	N.D	N.D
	30-44 años	9.017	N.D	N.D
	>=45 años	14.955	N.D	N.D
Promedio de contratos a tiempo parcial por edad	< 30 años	969	N.D	N.D
	30-44 años	3.282	N.D	N.D
	>=45 años	6.495	N.D	N.D
Promedio de contratos a tiempo completo por categoría profesional	Directivos	62	N.D	N.D
	Nº Mandos intermedios	243	N.D	N.D
	Nº Resto categorías	25.572	N.D	N.D
Promedio de contratos a tiempo parcial por categoría profesional	Directivos	2	N.D	N.D
	Nº Mandos intermedios	10	N.D	N.D
	Nº Resto categorías	10.734	N.D	N.D

*Tabla 8 Promedio anual de contratos por tipo de jornada – ILUNION*

<sup>33</sup> Este indicador únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,4% de los empleados/as de ILUNION. ILUNION. Por otro lado, en 2020 el desglose de promedio de contratos por edad del grupo >=65 años se integra en el grupo >=45 años al no disponer de sistemas de información que permitieran la extracción de estos datos. En 2019 y 2018, no se llevó a cabo una desagregación por sexo, categoría y edad al no disponer de sistemas de información que permitieran la extracción de estos datos.

- <sup>34</sup>Tasa de rotación media de la plantilla

		2020	2019	2018
<b>Total</b>		13	N.D	N.D
<b>Discapacidad</b>	PCD	15	N.D	N.D
	PSD	11	N.D	N.D
<b>Sexo</b>	Hombres	13	N.D	N.D
	Mujeres	13	N.D	N.D

*Tabla 9 Tasa de rotación por sexo y discapacidad*

---

34. La tasa de rotación se calcula como el número de bajas dividido por el número de personas al inicio del periodo más el número de personas al final del periodo entre 2 y multiplicado por 100. Este indicador tiene en cuenta las 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 incluye: finalización de contrato interino, cambios de tipos de contrato, personas de baja y sucesiva alta, excedencias.

- <sup>35</sup>Impacto del empleo como consecuencia del COVID

	Nº personas suspensión de contrato (ERTE 100%)	Nº personas reducción de jornada (ERTE parcial).	Nº personas en ERTE a fecha 31/12/2020	<sup>36</sup> Duración media ERTES (en días)	<sup>37</sup> Plantilla media
<b>TOTAL ILUNION</b>	10.335	4.541	2.126	143	29.254,5
<b>DIVISIÓN DE SERVICIOS</b>	7.840	1.990	796	164	22.005,8
<b>DIVISIÓN HOTELERA Y HOSPITALARIA</b>	2.076	1.996	1.084	243	4.927,4
<b>DIVISIÓN SOCIO SANITARIA</b>	72	72	0	102	1.252,6
<b>DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN</b>	311	196	207	98	438,8
<b>DIVISIÓN DE CONSULTORÍA</b>	17	64	39	134	335,1
<b>ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.</b>	1	4	0	75	6,9
<b>CSC</b>	9	137	0	153	198,2
<b>CABECERA (Grupo ILUNION, S.L.)</b>	9	82	0	175	89,9

*Tabla 10 ERTE – Año 2020*

Para hacer frente al impacto económico de la pandemia, ILUNION ha elaborado planes de actuación específicos para cada una de las líneas de negocio que han requerido la adopción de Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) en algunas compañías. La evolución de los ERTES está vinculada a la evolución de la pandemia, de manera que en los primeros meses y hasta el mes de agosto el número de empresas en ERTES era mayor y fue disminuyendo a

<sup>35</sup> La suma del número de personas suspensión de contrato (ERTE 100%) y el número personas reducción de jornada (ERTE parcial) no supone el número total de empleados en ERTE, ya que hay personas que han estado en las dos categorías, es decir, que hay personas que están contabilizadas en las dos categorías.

<sup>36</sup> Media simple de la duración de todos los expedientes (Suma de la duración de cada expediente entre el número total de expedientes).

<sup>37</sup> Plantilla media: Para cálculo de la plantilla media sólo se tiene en cuenta el tiempo de trabajo efectivo descontando el tiempo de ERTE's.

medida que la pandemia se controlaba. En sectores como el hotelero, lavandería y comercialización se mantuvo en similar intensidad. En el resto de sectores progresivamente fueron terminando ERTES sin necesidad de prorrogarse.

A fecha 31 de diciembre de 2020 había 29 sociedades en ERTE afectando a 2.126 empleados de los cuales 1.122 están en ERTE suspensivo y 1.004 en ERTE de reducción de jornada. Esto supone un 5,96% de empleo en ERTE. A fecha 18 de septiembre, el porcentaje era de 8,55% de empleo en ERTE. Para poder apreciar la progresiva disminución en porcentaje de empleados en ERTE conviene señalar el dato a fecha 18 de mayo, en plena pandemia, en la que el porcentaje ascendía a 44% de empleo ILUNION en ERTE.

- **Nº de despidos por edad, sexo y clasificación profesional**

En 2020 se contabilizaron 634 despidos todos ellos en España.

Nº despidos		2020			2019	2018
		España	Resto países	Total		
<b>Total</b>	Nº despidos	634	0	634	900	830
<b>Sexo</b>	Hombres	364	0	364	488	429
	Mujeres	270	0	270	412	401
<b>Edad</b>	<30años	68	0	68	101	91
	30-44 años	226	0	226	308	341
	45-64 años	334	0	334	479	398
	>=65 años	6	0	6	12	
<b>Categoría profesional</b>	Directivos	1	0	1	2	0
	Mandos intermedios	11	0	11	11	4
	Resto categorías	622	0	622	887	826

*Tabla 11 Nº de despidos por edad, sexo y clasificación profesional*

- <sup>38</sup>**Remuneración media por edad, sexo y clasificación profesional**

Remuneración media		2020	2019	2018
<b>Remuneración media total</b>		17.488	18.563	18.410
<b>Sexo</b>	Hombres	18.337	19.376	19.031
	Mujeres	16.413	17.545	17.135
<b>Edad</b>	<30años	15.268	16.689	16.077
	30-44 años	16.906	18.280	18.062
	45-64 años	18.105	18.991	18.566
	>=65 años	17.035	18.127	
<b>Categoría profesional</b>	Consejeros	0	0	0
	Directivos	82.864	91.959	89.533
	Mandos Intermedios	52.135	51.323	51.809
	Resto de categorías	17.100	18.161	17.756

*Tabla 12 Remuneración media por edad, sexo y clasificación profesional*

En 2020 ha tenido lugar un descenso de la remuneración media de forma generalizada en todos los grupos de edad debido a las reducciones salariales motivada por el los ERTes. En cuanto al análisis de este indicador por categoría profesional, se observa un descenso en la categoría de “Directivos”, debido a ajustes salariales en las nóminas que han derivado en una menor retribución, así como en la categoría “Resto de categorías” debido a las reducciones salariales motivada por el los ERTes. Tal y como se indica en la tabla anterior, los Consejeros

<sup>38</sup> La remuneración media únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,4% de los empleados/as de ILUNION e incluye salario bruto anual (fijo + variable). (2020: Datos a 31 de diciembre de 2020; 2019: Datos a 31 de diciembre de 2019; 2018: Datos a 30 de noviembre de 2018).

de ILUNION no perciben ninguna remuneración económica. En este sentido, indicar que las remuneraciones devengadas por los miembros de los consejos de administración de sus empresas durante el ejercicio 2020 ascendieron a cero euros en concepto de sueldos y salarios, no habiendo devengado cantidades adicionales por otros conceptos.

GRUPO ILUNION, S.L. es miembro como persona jurídica de los Órganos de Administración de varias sociedades dependientes y asociadas, actuando en nombre del mismo varios directivos. GRUPO ILUNION, S.L. no percibe ninguna cantidad de estas sociedades por ser miembro de sus Órganos de Administración, y no abona ninguna cantidad específica a sus directivos por representarla en dichos Órganos.

A 31 de diciembre de 2020, ILUNION no tiene obligaciones contraídas en materia de pensiones y de seguros de vida respecto a los miembros anteriores o actuales de los órganos de administración de las sociedades del Grupo, ni tiene obligaciones asumidas por cuenta de ellos a título de garantía. Asimismo, a 31 de diciembre de 2020 no existían anticipos a miembros del Consejo de Administración.

<sup>39</sup> Remuneración media de Directivos		2020	2019	2018
<b>Remuneración media total</b>		82.864	91.959	89.533
<b>Remuneración media por sexo</b>	Hombres	87.895	99.575	95.529
	Mujeres	75.124	80.381	79.571

*Tabla 13 Remuneración media de Directivos por sexo - ILUNION*

- <sup>40</sup>**Brecha salarial**

	2020	2019	2018
Brecha salarial total	10,49%	9,45%	9,96%

*Tabla 14 Brecha salarial - ILUNION*

En 2020, se ha producido un incremento de la brecha salarial debido a que el impacto de los ERTE ha motivado que la retribución salarial en ambos sexos se vea afectada. Asimismo, hay que tener en cuenta que la plantilla de los sectores más críticos, aquellos con los porcentajes de afectaciones de ERTE más elevados, están compuestos en su mayoría por mujeres (hostelería, lavandería y limpieza). Otra de las causas que explica el incremento de la brecha salarial se asocia al hecho de que, durante el año 2020, el porcentaje de contratos temporales, cuya retribución no es completa sino proporcional al tiempo de duración de los mismos, fue ligeramente superior en mujeres que en hombres.

<sup>39</sup> La remuneración media de Directivos únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,4% de los empleados/as de ILUNION. El cálculo tiene en cuenta los siguientes conceptos: retribución fija, retribución variable, dietas, indemnizaciones, y cualquier otra percepción. No se tienen en cuenta los pagos a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo ya que en ILUNION no se dispone de dicho concepto. (2019 y 2020: Datos calculados a 31 de diciembre; 2018: Datos calculados a 30 de noviembre de 2018).

<sup>40</sup> Este indicador únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,4% de los empleados/as de ILUNION. El cálculo se ha realizado teniendo en cuenta el indicador Gender Wage Gap (OCDE): Ingresos medios de hombres - Ingresos medios mujeres / Ingresos medios de hombres. Asimismo, se ha tenido en cuenta el salario bruto anual (fijo +variable). (2020 y 2019: Datos calculados a 31 de diciembre; 2018: Datos calculados a 30 de noviembre de 2018).

## 1.4.2 Organización del trabajo

Las políticas de Recursos Humanos de ILUNION hacen especial hincapié en las medidas relativas a la atención de personas con discapacidad, así como en el respeto al principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, colectivos especialmente desfavorecidos, y a la diversidad.

ILUNION apuesta por el talento, el compromiso y la vinculación, el desarrollo y la empleabilidad de las personas de sus plantillas y para ello desarrolla diferentes líneas de actuación desde planes de acogida, voluntariado, actividades familiares y deportivas, etc. La recogida de información y de opiniones de las plantillas se realiza a través de encuestas de clima laboral, así como de otras iniciativas tales como focus group, encuestas de valoración, etc.

La organización del trabajo en ILUNION varía en función de los convenios de cada una de las empresas, así como las condiciones establecidas en los contratos con cada uno de los clientes. En base a esto las jornadas de trabajo son variables: jornadas continuas, jornadas partidas, jornada a turnos, etc. No obstante, ILUNION apuesta por el equilibrio entre la vida profesional y personal mediante la aplicación de medidas de flexibilización laboral adaptadas a las necesidades de los empleados. En este sentido, diversos grupos de sociedades de ILUNION tales como Grupo ILUNION, S.L., ILUNION Lavanderías o ILUNION CEE Centro de Servicios Compartidos, S.L. (CSC), cuentan con catálogos de medidas de conciliación entre las que se incluyen actuaciones como “Oficina Flexible” (acuerdo de trabajo que permite trabajar en remoto desde cualquier lugar un número determinado de jornadas a la semana), permisos retribuidos o jornada flexible, entre otras.

En 2020, como consecuencia de la pandemia la organización del trabajo en ILUNION se ha visto afectada en todas las líneas de negocio. Con objeto de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores, ILUNION ha adoptado una batería de medidas organizativas tales como la limitación de los desplazamientos, la priorización de reuniones online, la distribución de los espacios de trabajo, la implantación del teletrabajo a través de nuestro modelo de oficina flexible para el personal de estructura, así como el personal aquellas compañías cuya actividad podía realizarse bajo esta modalidad o la creación de grupos burbuja. El objetivo ha sido reducir el contacto y garantizar la salud de los trabajadores. Por ello, estas medidas siguen en vigor en 2021.

Por otro lado, Grupo ILUNION, S.L., ILUNION Textil, S.A.U. e ILUNION Reciclados, S.A.U., disponen de la Certificación de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) (Anexo III) lo que pone de manifiesto el compromiso de la organización en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral.

En 2020, 238 personas han tenido derecho a permiso parental y el 100% se ha acogido a su derecho a disfrutarlo (98,7% mujeres; 1,3% hombres).

		2020	2019	2018
Personas que han tenido derecho a permiso parental	Total	238	300	N.D
	Mujer	235	N.D	N.D
	Hombre	3	N.D	N.D
Personas que han tenido derecho a permiso parental	Total	238	100%	N.D
	Hombre	235	52,8%	N.D
	Mujer	3	47,2%	N.D
Personas que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados/as 12 meses después de regresar al trabajo	Total	244	N.D	N.D
	Hombre	242	N.D	N.D
	Mujer	2	N.D	N.D
Tasa de regreso al trabajo de personas que se acogieron al permiso parental	Hombre	100%	N.D	N.D
	Mujer	100%	N.D	N.D
Tasa de retención de empleados/as que se acogieron al permiso parental	Hombre	100%	N.D	N.D
	Mujer	100%	N.D	N.D

*Tabla 15 Indicadores de conciliación – ILUNION*

El número de <sup>41</sup>horas de absentismo de ILUNION es 6.458.149 (2019: 5.261.035; Año 2018: 4.906.653 horas de absentismo).

---

<sup>41</sup> Las horas de absentismo tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,4% de los empleados/as de ILUNION. En 2020 y 2019 el cálculo de las horas de absentismo tiene en cuenta las ausencias legales por incapacidad temporal tanto por contingencias comunes como profesionales, accidentes de trabajo con baja (se incluyen los accidentes in itinere y recaídas) y riesgo durante el embarazo. En 2018, el cálculo de las horas de absentismo tiene en cuenta las ausencias legales por incapacidad temporal tanto por contingencias comunes como profesionales y maternidad, paternidad y riesgo durante el embarazo.

### 1.4.3 Salud y seguridad

La política de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (SST) está alineada con la misión y visión de la organización y es un elemento esencial para garantizar las mejores condiciones de trabajo y de calidad en el empleo en ILUNION. Su gestión contribuye a reducir la accidentabilidad, evitar el deterioro de la salud relacionado con el trabajo y proporcionar lugares de trabajo accesibles, seguros y saludables. Esta política tiene en cuenta, de manera particular, las necesidades de los trabajadores con discapacidad, y garantiza el cumplimiento de los requisitos legales en la materia y los suscritos voluntariamente por ILUNION a través de su compromiso para lograr la mejora continua y la excelencia en la gestión.

El 42,70,3% de las empresas de ILUNION cuentan con la Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con la norma internacional OHSAS 18001 o la ISO 45001 (Anexo III). Además de las auditorías reglamentarias de los servicios de prevención propios y mancomunados, se realizan más de 20 procesos de auditorías en las empresas certificadas en los que se revisa la conformidad de los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo con los criterios establecidos en las normas OHSAS 18001 o ISO 45001, según corresponda. En 2019, ILUNION inició una serie de actuaciones para adaptar sus sistemas de gestión a la nueva norma ISO 45001. En 2020, ILUNION ha culminado ese proceso de transición de la norma OHSAS a la nueva norma ISO 45001 con la certificación de sus sistemas bajo esta norma en la mayoría de sus divisiones y áreas de negocio (Anexo III).

En 2020, la gestión de la seguridad, la salud y el bienestar han sido la prioridad para ILUNION. Por ello, desde el inicio de la pandemia, los equipos de seguridad, salud y bienestar en el trabajo han estado implicados en el diseño, planificación y ejecución de los planes de actuación frente al COVID-19, implementando las medidas necesarias para la protección de los trabajadores y la prevención de los contagios y teniendo en cuenta las necesidades de cada línea de actividad.

ILUNION ha elaborado protocolos de actuación específicos para cada una de las líneas de negocio teniendo en cuenta los criterios establecidos por las autoridades sanitarias a nivel estatal y autonómico, así como las recomendaciones de los servicios de prevención. Dichos protocolos contienen medidas de prevención (mantenimiento de la distancia física entre personas, adaptación de espacios, protocolos de limpieza e higiene, ventilación de los espacios de trabajo, etc.) basadas en evaluaciones del riesgo de exposición al COVID-19 así como medidas organizativas (limitación de desplazamientos, flexibilización y adaptación de horarios, implantación del teletrabajo en los puestos de estructura y personal de aquellas compañías cuya actividad podía realizarse bajo esta modalidad mediante creación de grupos burbuja, etc.). Por otro lado, indicar que desde el inicio de la pandemia, y con la colaboración del área médica de los servicios de prevención, se ha llevado a cabo la identificación y protección de los trabajadores especialmente sensibles al Sars-Cov-2 considerando el importante porcentaje de personas con discapacidad.

---

<sup>42</sup> El porcentaje de certificación se ha calculado sobre todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (ILUNION Bugadería Industrial, S.A.U., ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA, Comercializadora, S.A.U., ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.)

Todas las compañías que han prestado servicios esenciales (ILUNION Lavanderías, ILUNION Sociosanitario, S.A., ILUNION Contact Center e ILUNION Facility Services) han realizado su actividad aplicando protocolos de actuación muy estrictos basados en rigurosas medidas de protección y de prevención de contagios. (Ejemplo: Evaluación de riesgos biológicos en ILUNION Lavanderías e ILUNION Sociosanitario, S.A, implementación de guías y protocolos de actuación en los servicios de seguridad, limpieza y outsourcing de ILUNION Facility Services, etc.).

Los protocolos de actuación en ILUNION Hotels o ILUNION Retail y Comercialización, S.A.U han sido certificados por AENOR o validados por Garantía Madrid, entre otras entidades. También se han obtenido certificaciones e identificativos en ILUNION Contact Center e ILUNION Lavanderías. (Ver Anexo III).

La evolución de la pandemia ha traído consigo una adaptación de los planes de actuación, cada vez más orientados a la detección precoz de los contagios y a evitar la propagación del COVID-19. El esfuerzo, la comunicación, la implicación y colaboración, y el trabajo ingente y en equipo realizado por todas las personas que componen ILUNION, ha sido clave para afrontar el gran reto en materia de seguridad y salud que ha supuesto la pandemia.

En relación a los índices de siniestralidad, los resultados son los siguientes:

Indicadores		<sup>43</sup> 2020			<sup>44</sup> 2019	<sup>45</sup> 2018
		España	Resto de países	Total		
<sup>46</sup> Nº accidentes	Total	1.506	19	1.525	2.312	2.379
	Hombres	829	11	840	1.299	1.284
	Mujeres	677	8	685	1.013	1.095
<sup>47</sup> Índice de frecuencia	Total	26,43	29,32	26	32,81	36,18
	Hombres	25,71	27,68	26	36,00	36,67
	Mujeres	27,44	31,93	28	29,05	35,55
<sup>48</sup> Índice de gravedad	Total	1,14	0,07	1	1,46	1,21
	Hombres	1,08	0,07	1	1,51	1,16
	Mujeres	1,24	0,08	1	1,39	1,27
<sup>49</sup> Nº casos enfermedades profesionales	Total	31	0	31	53	24
	Hombres	8	0	8	16	14
	Mujeres	23	19	23	37	10

*Tabla 16 Indicadores de seguridad y salud – ILUNION*

<sup>43</sup> Se incluye la accidentabilidad de todas las entidades que conforman ILUNION.

<sup>44</sup> Se incluye la accidentabilidad de todas las entidades que conforman ILUNION en España, salvo las entidades de Gureak Ikuztegia S.L., Logiraaes S.L. y TaxiLeon S.L. al no estar integradas en la información de accidentabilidad facilitada por las mutuas.

<sup>45</sup> Se incluye toda la accidentabilidad en España de todas las entidades que conforman ILUNION, salvo los datos de las entidades Azul Lavandería Industrial, S.L, Estrella Ciudad Real, S.L., ILUNION Inca, S.L., Lavandería Industrial LIG, S.A., Gureak Ikuztegia S.L., y Doña Tierra Selección de Calidad, S.L.U., al no estar integradas en la información de accidentabilidad facilitada por las mutuas.

<sup>46</sup> Número de accidentes de trabajo con baja incluidos los accidentes in itinere.

<sup>47</sup> Índice de frecuencia: Nº accidentes de trabajo con baja (no se incluyen los accidentes in itinere ni recaídas) / Nº horas trabajadas x 10<sup>6</sup>

<sup>48</sup> Año 2020 y 2019 - Índice de gravedad: Nº jornadas perdidas por accidentes con baja (se incluyen los accidentes in itinere y recaídas) / Nº horas trabajadas x 10<sup>3</sup>; Año 2018 - No se tienen en cuenta los accidentes in itinere ni recaídas.

Para el cálculo del índice de frecuencia e índice gravedad el número de horas trabajadas tiene en cuenta las horas efectivas trabajadas por trabajador por divisiones de la CNAE-09 de acuerdo con la Encuesta trimestral de coste laboral del INE 2020.

<sup>49</sup> Se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional con baja y sin baja excluyéndose las enfermedades profesionales (EEPP) en estudio.

Tal y como puede observarse en la tabla anterior, en 2020 la accidentabilidad en ILUNION ha descendido de forma sustancial debido a las medidas de seguridad y salud adoptadas, el aumento del teletrabajo y el descenso en la actividad de negocio motivada por la pandemia.

Respecto a la gravedad de los accidentes, de las 99,2% de los accidentes (1.523) han sido leves y 0,8% graves (12). De éstos últimos, hay que indicar que se han producido dos fallecimientos por causas naturales no relacionadas con la actividad laboral, considerados formalmente accidentes de trabajo por producirse ambas circunstancias en tiempo y lugar de trabajo.

Por otro lado, todas las empresas de ILUNION incorporan programas de formación y sensibilización en su plan anual, además de requerimientos formativos en prevención de riesgos laborales. ILUNION cuenta también con mecanismos de comunicación interna que resultan fundamentales para prevenir accidentes y preservar la seguridad y salud de los empleados. Entre las herramientas más utilizadas, sobresalen la intranet, boletines, correo electrónico, buzón de sugerencias, comunicaciones a través de cartelería y acciones concretas en el centro de trabajo.

Indicadores		2020		
		España	Resto países	Total
Nº de horas de formación en prevención de riesgos laborales y promoción de la salud	Total	22.462	168	22.630
	Hombre	10.815	118	10.933
	Mujer	11.647	50	11.697

*Tabla 17 Indicadores de formación en seguridad y salud – ILUNION*

#### 1.4.4 Relaciones sociales

Muchas de las empresas de ILUNION tienen un Comité de Empresa o Delegados de Personal con los que se negocian los convenios colectivos de empresa, diferentes acuerdos o los aspectos relacionados con los trabajadores de índole colectiva. Son los interlocutores con la empresa para canalizar las peticiones de los empleados.

En aquellas empresas en las que no existe representación legal de los trabajadores existen mecanismos que garantizan un diálogo con la plantilla tales como las comisiones de seguridad, salud y bienestar, las asambleas informativas o las encuestas de clima laboral. En este sentido, las empresas realizan dos asambleas informativas al año en las que se facilita información sobre los aspectos relevantes de la empresa, las novedades que afectan a los trabajadores y, además, se recogen preguntas de los mismos.

En relación a la gestión de la pandemia, la comunicación interna y la actualización permanente de información, así como la consulta y participación de la representación de los trabajadores en la gestión de los expedientes de regulación de empleo ha sido fundamental. En este sentido, en los ERTES por causas económicas, organizativas o de producción (ERTES ETOP) se ha negociado y acordado con los representantes legales de los trabajadores y secciones sindicales representativas bajo el principio de conservación y mantenimiento del empleo de la plantilla estable de la empresa en el momento de la negociación. En Comisiones Paritarias creadas al efecto se valoró durante la duración del ERTE la adopción de las medidas necesarias para impactar lo menos posible el nivel de empleo en la empresa. Las medidas extraordinarias acordadas en el seno de la negociación en la mayoría de los acuerdos se concretan en: adelanto del abono de la paga extra devengada hasta el momento de la firma del acuerdo; abono de complemento de las prestaciones por desempleo; abono de anticipo de carácter extraordinario ante el posible retraso en el abono de las prestaciones por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y por supuesto compromiso de la empresa de promover acciones formativas. Tras un ejercicio de consulta al personal de ILUNION, se concluye que la valoración de la gestión del COVID-19 en todas nuestras líneas de negocio ha sido satisfactoria ya que tanto las encuestas de valoración como el feedback del personal directivo, mandos intermedios, así como comités y trabajadores han sido muy positivos.

Anualmente, ILUNION realiza una encuesta de clima laboral con carácter anual para conocer la satisfacción y motivación de la plantilla. En 2020, derivado de los resultados de la encuesta de clima laboral de 2019, se han puesto en marcha el modelo de evaluación de desempeño EsFuerza; se ha arrancado con el proyecto de retribución flexible MyFlex y se han reforzado las competencias digitales de la plantilla a través de ILUNION Digital Workplace. De hecho, la transformación digital ha impulsado una comunicación clara, concisa y transparente y ha fomentado la participación de los empleados.

Uno de los mecanismos de consulta y participación de los empleados son las reuniones periódicas de seguridad y salud que se celebran en todos los ámbitos de la compañía, bien a través de los comités de seguridad y salud o bien a través de otros cauces establecidos en nuestros procesos de información, consulta y participación. Esto supone que la totalidad de los empleados tienen habilitado un canal de participación directa..

### 1.4.5 Formación

La formación, el desarrollo y la gestión del talento organizativo forman parte de la estrategia de ILUNION con objeto de conseguir, tanto la mejor empleabilidad y desarrollo de sus colaboradores como conseguir ser siempre empresas innovadoras, creativas, adaptadas a los mercados y sostenibles socialmente y en el tiempo.

ILUNION ha llevado a cabo la actualización de su “Procedimiento de Elaboración y Gestión del Plan de Formación” que fue aprobado por el Comité Directivo el 26 de noviembre de 2020. Este procedimiento establece el objetivo, el alcance y la sistemática establecida para llevar a cabo la identificación de las necesidades formativas, la elaboración del Plan de Formación, la realización de las acciones formativas o la evaluación del impacto de la formación, entre otras cuestiones.

ILUNION elabora planes de formación contemplando una vertiente estratégica y una de negocio. La vertiente estratégica, de carácter transversal, es desarrollada por la Dirección Corporativa de Personas de ILUNION. Por su parte, las distintas sociedades desarrollan los planes formativos de acuerdo con sus necesidades de negocio. Además, ILUNION impulsa planes de desarrollo profesional específicos para colectivos de especial interés para la compañía, que se llevan a cabo a través del desarrollo de actividades formativas y el diseño de itinerarios específicos.

En 2020, las líneas formativas se han centrado en las siguientes grandes áreas: formación técnica orientada a la mejora en el puesto de trabajo y al desarrollo profesional, formación en habilidades sociales y personales, formación en materia de diversidad y vinculada con el modelo de empresa familiarmente responsable, formación en materia de discapacidad, formación centrada en transformación digital e innovación, así como la difusión e interiorización de los valores de la cultura corporativa.

La gestión de la formación en ILUNION a lo largo del ejercicio 2020 ha permitido continuar con los objetivos establecidos en esta área a pesar de la pandemia. A continuación, se indican las actuaciones e hitos más destacables:

- Adaptación de la formación presencial a formato e-learning y aula virtual. Con el objetivo de impulsar la formación on line y promover el desarrollo profesional de la plantilla se ha puesto puesta en marcha la plataforma de formación digital LinkedIn Learning.
- Desarrollo de planes de formación accesibles específicos para los empleados en ERTE en formato e-learning.
- Impulso del manejo de herramientas digitales vinculadas al proyecto ILUNION Digital Workplace. Se han realizado un total de 15 webinars en los que han participado casi 10.000 asistentes.
- Identificación de áreas de mejora de empleados y desarrollo de formación específica vinculados a la puesta en marcha de los proyectos EsFuerza y Liderazgo 360.

Formación		2020			2019	2018	
		España	Resto países	Total			
<b>Número horas de formación</b>	<b>Total</b>	171.967	40	172.007	195.221	190.231	
	<b>Discapacidad</b>	PCD	56.595	0	15.370	N.D	N.D
		PSD	115.372	40	22.537	N.D	N.D
	<b>Sexo</b>	Hombres	108.859	26	108.885	N.D	N.D
		Mujeres	63.108	14	63.122	N.D	N.D
	<b>Categoría profesional</b>	Directivos	2.031,0	0	2.031,0	N.D	N.D
		Mandos Intermedios	7.036,5	0	7.036,5	N.D	N.D
Resto Categorías		162.899,5	4	162.903,5	N.D	N.D	
<b>Media de horas de formación</b>	<b>Total</b>	4,85	0,18	4,82	N.D	N.D	
	<b>Sexo</b>	Hombres	6,06	0,19	6,01	N.D	N.D
		Mujeres	3,61	0,16	3,59	N.D	N.D
	<b>Categoría profesional</b>	Directivos	31,3	0,00	31,3	N.D	N.D
		Mandos Intermedios	27,6	0,00	27,6	N.D	N.D
		Resto Categorías	4,6	0,02	4,7	N.D	N.D
<b>Número acciones formativas</b>	<b>Total</b>	20.951	4	20.955	N.D	N.D	
	<b>Sexo</b>	Hombres	12.488	2	12.490	N.D	N.D
		Mujeres	8.463	2	8.465	N.D	N.D
	<b>Categoría profesional</b>	Directivos	77	0	77	N.D	N.D
		Mandos Intermedios	476	0	476	N.D	N.D
Resto Categorías		20.398	4	20.402	N.D	N.D	

Tabla 18 Formación – ILUNION

El número de horas de formación ha disminuido un 13,5% respecto al año anterior debido a los reajustes en la planificación de la formación que se han tenido que llevar a cabo con motivo del COVID. No obstante, desde la organización se consideran que se conseguido plenamente los objetivos establecidos teniendo en cuenta la adopción de Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) en algunas compañías. Además, se ha reforzado ampliamente la realización de webinars sobre diversas temáticas (herramientas de Office 365, actualización de contenidos técnicos, novedades en las diversas áreas fruto de la situación de pandemia, etc.), pero esas horas no se contabilizan en estos indicadores por tratarse de acciones que no se pueden justificar documentalmente con las mismas garantías.

En 2020, el 63,5% de las horas formativas corresponden a hombres que además duplican la media de horas de formación de las mujeres. Hay dos circunstancias explican esta situación:

- Por un lado, una de las sociedades que más formación ha impartido en 2020 ha sido ILUNION Seguridad cuya plantilla está constituida en más del 80% por hombres. Estas necesidades formativas están motivadas por la adaptación requerida a los diferentes protocolos anti-COVID que se han ido implantando a lo largo del año.
- Por otro lado, una de las sociedades que más formación suele realizar es ILUNION Sociosanitario cuya plantilla están constituida en un 85% por mujeres. Sin embargo, el COVID ha impedido llevar a cabo la formación planificada para 2020.

### **1.4.6 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad**

Todos los procesos de recursos humanos de ILUNION tienen en cuenta el gran número de empleados con discapacidad y sus necesidades específicas.

ILUNION trabaja para garantizar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. Por ello, la accesibilidad se considera como aspecto relevante en las “Políticas de Gestión de Personas”.

Desde la organización se trabaja para crear entornos donde cualquier trabajador, independientemente de sus capacidades, pueda desarrollar su actividad en condiciones de igualdad de oportunidades que el resto de los compañeros. En ese sentido, ILUNION cuenta con oficinas accesibles, realiza análisis de accesibilidad y usabilidad en el lugar de trabajo de manera continua, ofrece puestos y herramientas de trabajo adaptados, canales de comunicación accesibles internos (intranets, boletines, etc.) y externos (sitios web, entornos multimedia, etc.), y soluciones generales adaptadas a necesidades específicas. Además, ILUNION dispone de un procedimiento de aseguramiento de la accesibilidad en programas y aplicaciones informáticas.

Desde ILUNION se está realizando una asistencia técnica en accesibilidad continuando con la firme decisión de que todos los centros de trabajo reúnan los niveles de accesibilidad exigidos por normativa y aseguren el uso adecuado de todos sus trabajadores y visitantes en las máximas condiciones de seguridad, comodidad y autonomía. El objetivo general es la detección de las necesidades de mejora del estado de la accesibilidad de los edificios de ILUNION para satisfacer las necesidades de todos los usuarios, incluyendo las personas con discapacidad, así como la definición y cuantificación económica de las medidas a adoptar para adecuarlos a la normativa de accesibilidad vigente. Durante el año 2020 se han realizado 8 planes de accesibilidad en las instalaciones de las diferentes líneas de negocio de ILUNION. El alcance de los planes incluye todos los espacios de uso público, así como las áreas de aproximación, los accesos y los recorridos tanto para visitantes como para trabajadores.

Por otro lado, varias empresas de ILUNION, tales como ILUNION Salud, S.A. e ILUNION Tecnología y Accesibilidad, S.A., cuentan con la certificación UNE 17001 de Accesibilidad Universal (Ver Anexo III) lo que garantiza las mismas posibilidades de acceso y disfrute de los servicios prestados a los emplazamientos de estas sociedades con la mayor autonomía posible en su utilización. Asimismo, el grupo de sociedades de ILUNION Hotels cuenta con todos sus establecimientos certificados según la UNE 17001.

### 1.4.7 Igualdad

ILUNION dispone de un Plan Director de Diversidad de carácter anual en el cual quedan expuestos los objetivos, principios y políticas de diversidad. Estas políticas son los instrumentos que permiten cumplir con la variable social, dentro del doble objetivo social y económico de nuestra organización. Las políticas se concretan en planes de acción para las diferentes dimensiones de la diversidad: diversidad de género, diversidad generacional, diversidad LGBTI y diversidad cultural, y con carácter específico y transversal la dimensión de la discapacidad.

Los objetivos inspiradores de las políticas son:

- Garantizar la igualdad de trato y oportunidades a través de la gestión de los procesos de recursos humanos.
- Conseguir la unidad de la organización que forma parte de la cultura institucional y que está gestionado desde la Diversidad con una repercusión interna y externa a través de un entorno laboral de respeto, tolerante e inclusivo.
- Incrementar la reputación de la organización a través de la responsabilidad social permitiendo una ventaja competitiva e incrementando el posicionamiento estratégico y una marca única como empleador.

En relación a la diversidad de género, ILUNION persigue, dentro de su ámbito de actuación hacer de la igualdad entre hombres y mujeres un hecho a través de todos los procesos de gestión presentes en sus empresas: selección, formación, promoción, retribución y conciliación de la vida familiar y laboral. Para ello, la compañía dispone de un *“Documento Marco para la implantación de políticas de Igualdad”* cuyo objetivo es establecer unos criterios comunes para la elaboración de las políticas y estrategias de igualdad. Este documento consta de siete procedimientos de carácter transversal y actualizados en diciembre de 2019, con motivo de la publicación del Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, y aprobados en Comité de Dirección de fecha 24 de enero de 2020:

- Documento Marco para la Implantación de Políticas de Igualdad
- Anexo I: Modelo carta compromiso empresa
- Anexo II: Documento de Designación agente de igualdad
- Anexo III: Procedimiento para la Constitución de la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad
- Anexo IV: Procedimiento para la Constitución de la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad
- Anexo V: Procedimiento para la atención y resolución de reclamaciones de acoso y discriminación
- Anexo VI: Procedimiento para la Elaboración del Diagnóstico y del Plan de Igualdad. Este documento contiene, a su vez dos anexos: anexo I -auditoria Salarial y anexo II - registro Salarial
- .Anexo VII: Instrucciones de reporting en materia de igualdad

Tanto el documento marco como sus anexos, se ven afectados por la nueva normativa publicada en 2020 y de entrada en vigor a partir del 14 enero y 14 de abril de 2021 respectivamente:

- Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo
- Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres

Desde 2017, fecha en que se constituyó la Comisión Corporativa de Diversidad e Igualdad, se realizan reuniones con carácter anual. Esta comisión vela por el cumplimiento de la normativa en materia de igualdad, garantizando a través de las Políticas de Diversidad y Sociales transversales el asesoramiento y seguimiento de las actuaciones en esta materia para las empresas de ILUNION. En el ámbito de la igualdad de género sus objetivos son:

- Promover y garantizar la igualdad de trato y oportunidades de hombres y mujeres en ILUNION a través del Procedimiento para la elaboración del Diagnóstico y del Plan de Igualdad.
- Garantizar la constitución de la Comisión de Igualdad para el seguimiento y evaluación de los Planes por cada empresa filial a través del Procedimiento para la constitución de la Comisión de Igualdad.
- Evitar situaciones de acoso por razón de sexo, sexual o moral a través del Procedimiento de atención de reclamaciones de acoso y no discriminación.

En el marco de las Políticas de Diversidad y Género, ILUNION desarrolla un conjunto de acciones que recogen las medidas adoptadas para promover el empleo, las cuales consideran diferentes líneas de actuación:

- Favorecer la incorporación preferente de personas con discapacidad a través de procedimientos de reclutamiento y selección orientados a la inclusión de personas con discapacidad y colectivos vulnerables.
- Convenios con entidades privadas o públicas para favorecer el empleo de colectivos desfavorecidos con discapacidad (mujeres en situación de violencia de género, colectivo etnia gitana y mujeres mayores de 45 años).
- Convenios con instituciones académicas tanto universitarias como de formación profesional para favorecer las prácticas de estudiantes con discapacidad y su mayor empleabilidad.

En febrero de 2016, ILUNION aprobó los procedimientos que definen las políticas y pautas de actuación a seguir por sus empresas en la elaboración de Planes de Igualdad y cumplimiento de la normativa vigente respecto a la constitución de las Comisiones de Igualdad y Antiacoso. Esta última, se rige por el denominado "Procedimiento de actuación ante reclamaciones de acoso y discriminación". Se trata de un documento de carácter transversal que constituye una herramienta interna de actuación en las reclamaciones por motivos de acoso con el fin de conseguir un entorno laboral en el que se respete la diversidad y dignidad de las personas y asegurar una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. En el mismo se establece como un derecho básico el respeto a la intimidad y la consideración debida a la dignidad del trabajador/a,

comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo.

En 2019, tras la aprobación del RD 6/2019 de 1 de marzo, se llevó a cabo la actualización de todos procedimientos modificando, específicamente, el procedimiento antiacoso con objeto de incluir explícitamente el acoso originado por la identidad u orientación sexual. El 24 de enero de 2020 tuvo lugar la aprobación de estos procedimientos por el Comité de Dirección.

En 2020, se han atendido un total de 18 reclamaciones (Año 2019:28 reclamaciones ) de las cuales 3 se han identificado como situaciones de acoso y 15 como conflicto (Año 2019: 6 acoso y 22 conflictos). En relación con el número de plantilla total de ILUNION el porcentaje de reclamaciones atendidas ha sido del 0,05%, lo que resulta un dato muy poco significativo.

Por otro lado, hay que indicar que Grupo ILUNION, S.L. dispone del Distintivo de Igualdad en la Empresas (DIE) otorgado por el Instituto de la Mujer lo que pone de manifiesto el compromiso de ILUNION por la igualdad de género.

Para favorecer la igualdad de oportunidades a través de la integración para las personas con discapacidad y la accesibilidad universal, ILUNION cuenta con diversos mecanismos:

- “Unidades de Apoyo”, formadas por profesionales de alta cualificación cuyo objetivo es facilitar y favorecer la integración sociolaboral de las personas con discapacidad en su puesto de trabajo, además, de fomentar su autonomía personal y social. En 2020, el objetivo para las unidades de apoyo ha sido proporcionar una alternativa flexible y segura para asegurar el mantenimiento, en la medida de lo posible, de todos los servicios ofrecidos a la plantilla con discapacidad, así como planificar todas las actuaciones de apoyo sociolaboral previstas. En este sentido, siempre que ha sido posible, las acciones se han realizado de forma virtual manteniendo en todo momento una comunicación y atención individualizada.
- Recursos materiales para la adaptación tanto de espacios como de puestos de trabajo
- Proyecto Discwork: En noviembre de 2018, se puso en marcha el Proyecto DiscWork proyecto pionero iniciado con las plantillas de las empresas ubicadas en los edificios Torre ILUNION y Mizar. La iniciativa persigue la igualdad de oportunidades de las personas trabajadoras con gran discapacidad, dando apoyo a las mismas en actividades no vinculadas directamente con su trabajo pero que tienen un gran impacto sobre el mismo si no son atendidas. Dichas actividades son propias de la vida diaria, tales como: ayudar a comer, beber, ir al baño, etc. pero se desarrollan en horario laboral. Durante el ejercicio 2020 se mantuvo este servicio hasta el mes de marzo, fecha en que hubo que paralizarlo debido a la situación derivada de la pandemia. Hasta esa fecha fueron atendidas 6 personas.

## 1.5 RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Para ILUNION los derechos humanos son normas universales que representan la base moral para implementar la estrategia en el largo plazo. El respeto a la dignidad de todas las personas y de los derechos que les son inherentes constituye un requisito indispensable de actuación que, en ILUNION, se vincula a nuestro compromiso de trabajar hacia una sociedad más inclusiva para todos.

El compromiso de ILUNION con el respeto y la protección de los Derechos Humanos se expresa en el Código Ético, de Conducta y la Política de Sostenibilidad y la Política de Derechos Humanos, aprobada en febrero de 2021. Adicionalmente, ILUNION cuenta con un modelo de prevención de delitos, que siguiendo una metodología similar a la del sistema de gestión integral de riesgos, establece la prevención, detección y control para el aseguramiento de la diligencia debida en materia de Derechos Humanos, y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil.

ILUNION asume los compromisos establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Carta Internacional de Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo (OIT) así como otras normas internacionales en caso de que las circunstancias lo requieran. Para ILUNION respetar los derechos humanos consiste en prevenir, mitigar y reparar nuestros impactos sobre los derechos de las personas en el desarrollo de nuestras actividades empresariales. Asimismo, ILUNION reconoce que esta responsabilidad puede ser adicional a la del cumplimiento de las leyes nacionales en determinados países donde la ley no alcanza los estándares internacionales (Estas consideraciones son válidas cuando la cadena de suministro se sitúa en países en desarrollo o en economías emergentes).

En el marco del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2018-2021, ILUNION contempla el proyecto “Derechos Humanos” cuyo objetivo es poner en marcha un itinerario de gestión en este ámbito que garantice que las distintas actividades de negocio se lleven a cabo sin menoscabar, directa o indirectamente, los Derechos Humanos. Durante 2020, se ha llevado a cabo la identificación de las áreas de impacto potencial en los Derechos Humanos, se ha definido un modelo de debida diligencia y se ha aprobado la política de Derechos Humanos de ILUNION, así como un plan de acción. En este sentido, entre enero y febrero de 2021 se ha llevado a cabo la priorización de las acciones contempladas en el plan de trabajo mediante una encuesta a los miembros del Comité de Sostenibilidad.

Por otro lado, en 2020 se ha iniciado un análisis de los riesgos en la cadena de suministro. En una primera fase, este ejercicio se ha realizado para ILUNION Lavanderías y más concretamente para aquellos proveedores con un volumen de contratación superior a 100.000 €.

En 2020, no se ha recibido ninguna denuncia por vulneración de derechos humanos a través del canal ético.

## 1.6 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

ILUNION considera que la confianza de sus grupos de interés se fundamenta en la integridad, entendida como la actuación ética, honesta y responsable. La corrupción, fraude y soborno pueden acarrear sanciones por parte de las administraciones, pérdida de contratos, consecuencias legales, pérdida de clientes y una pérdida de reputación. Por ello, el Consejo de Administración de ILUNION aprobó el 20 de diciembre de 2018 el Sistema de Gestión de Compliance de ILUNION, el cual está alineado con la norma UNE 19601, con el objetivo de prevenir la comisión de delitos y reducir el riesgo penal en las organizaciones y favorecer una cultura ética y de cumplimiento. Además, ILUNION dispone de un órgano de prevención penal constituido el 14 de junio de 2017 cuyo objetivo es la prevención penal en todo grupo de interés e implementación de las diferentes medidas del Sistema de Gestión de Compliance Penal.

La Política de Compliance Penal junto al documento vertebrador del sistema de gestión de Compliance Penal, desarrollan un modelo de prevención de delitos que establece la prevención, detección y control para el aseguramiento de la diligencia debida en materia de lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales. Durante el año 2020, el Órgano de Prevención Penal de Grupo Ilunion aprobó los procedimientos de Debida Diligencia Interna y Externa, así como el Procedimiento de Gestión del Canal de Denuncias. En 2020 no se han producido denuncias en materia de corrupción y soborno.

Oncisa Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L. e ILUNION Mediación, Correduría de Seguros, S.A. son las únicas sociedades dentro del perímetro empresarial sujetas a la ley de blanqueo. Ambas sociedades son sujetos obligados y tienen establecidos mecanismos suficientes para cumplir con lo dispuesto en la ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como del reglamento de la citada ley y de las modificaciones legislativas aprobadas con posterioridad.

ILUNION dispone de una serie de herramientas en materia de ética que son el Código Ético de Conducta , el Canal Ético y el Grupo de Trabajo de Ética.

ILUNION como integrante del Grupo Social ONCE tiene un Código Ético de Conducta para Consejeros, Directivos, Mandos Intermedios y Responsables de Gestión sin Rango Directivo, actualizado por última vez en el año 2019. Asimismo, dispone de un manual de pautas de conducta ética para Consejeros y Directivos y otro para Mandos Intermedios y otros Responsables de Gestión sin Rango Directivo, aprobados por el Consejo General de la ONCE en 2019. Por último, cuenta con un Código Ético y Guía de Conducta de los Trabajadores y Trabajadoras de ILUNION actualizado por última vez en 2016, de carácter orientativo e inspiracional, que tiene su referente en el Código Ético de Conducta para consejeros, directivos, mandos intermedios y responsables de gestión sin rango Directivo. En este documento se establecen las pautas que han de presidir el comportamiento ético de sus empleados en su desempeño diario y en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés.

El Canal Ético se gestiona a través de un buzón de correo electrónico al que todos los trabajadores pueden remitir consultas, propuestas de mejora y denuncias de comportamientos contrarios al Código Ético de Conducta por parte de personas obligadas a su cumplimiento. La gestión del canal ético corresponde al Grupo de Trabajo de Ética dependiente del Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE. En 2020,

se recibido una denuncia y dos quejas de empleados de ILUNION. En 2019 no se recibió ninguna denuncia a través de este canal, únicamente una consulta.

La relación de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro se indica en el siguiente cuadro:

	Donatario	Importe (€)
<b>Grupo ILUNION, S.L.</b>	Fundación Institut Guttmann	300
<b>Grupo ILUNION, S.L.</b>	San Juan de Dios (Hospital San Rafael)	600

*Tabla 19 Donaciones – ILUNION*

Asimismo, ILUNION cuenta con el proyecto colaborativo solidario Gracias a Ti. Se trata de una iniciativa global que canaliza la acción social de distintas empresas de ILUNION y que se concreta en la posibilidad de financiar proyectos sociales, que no trabajan estrictamente en el campo de la discapacidad, a través del redondeo voluntario de nómina de los empleados participantes, aportando ILUNION la misma cantidad. En 2020, la aportación a las fundaciones ascendió a 41.576 € (Duchenne Parent Project: 20.788 €, Fundación Grandes Amigos en Acción: 16.512 € y Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera (FOAPS): 4.276 €) de los cuales 20.788 € corresponden a aportaciones de los trabajadores/as y 20.788 € a aportaciones de ILUNION. (En 2019, las empresas participantes en el proyecto fueron ILUNION Capital Humano ETT, S.A., ILUNION Correduría de Seguros, ILUNION Facility Services, ILUNION Hotels, ILUNION Lavanderías, ILUNION Retail y Comercialización, S.A.U., ILUNION Sociosanitario, S.A., ILUNION Tecnología y Accesibilidad, S.A. y Grupo ILUNION, S.L. y la aportación a las fundaciones ascendió a 66.724 € de los cuales 33.632 € corresponden a aportaciones de los trabajadores/as y 33.632€ a aportaciones de ILUNION. En 2018, las empresas participantes en el proyecto fueron ILUNION Capital Humano ETT, S.A., ILUNION Hotels, ILUNION Retail y Comercialización, S.A.U. y Grupo ILUNION, S.L. y la aportación a las fundaciones ascendió a 50.204 € de los cuales 25.102 € corresponden a aportaciones de los trabajadores/as y 25.102 € a aportaciones de ILUNION.

## 1.7 SOCIEDAD

### 1.7.1 Compromiso con el desarrollo sostenible

La razón de ser de ILUNION es crear oportunidades de inclusión laboral para las personas con discapacidad. Una aspiración que se traduce, año tras año, en la creación de empleo de calidad para este colectivo y que contribuye a un reto más amplio: el de la creación de una economía más inclusiva.

ILUNION quiere contribuir a un cambio generalizado de las condiciones de inclusión e igualdad de las personas con discapacidad lo que le motiva a promover, entre otras empresas, el valor del talento diverso y reivindicar un desarrollo económico que genere oportunidades para todas las personas. A través de alianzas de negocio con socios, clientes y proveedores que comparten sus mismos valores, se generan nuevos empleos directos para personas con discapacidad, así como otros empleos indirectos e inducidos en los distintos enclaves geográficos en los que tiene presencia, contribuyendo a la generación de riqueza en todo el territorio.

Además, las empresas del grupo conciben su amplia presencia en la geografía española y su arraigo local como una oportunidad para visibilizar la discapacidad y los valores de ILUNION, contribuir a mejorar el bienestar de las comunidades que las acogen y crear lazos con su entorno más inmediato. Así, ILUNION transfiere recursos a la comunidad en forma de cesión de espacios físicos, actividades solidarias en las que colaboran los empleados, donaciones y patrocinios. ILUNION junto con la Fundación ONCE son los patrocinadores oficiales del equipo de baloncesto en silla de ruedas, Club Deportivo Básico por la Normalización (CLUDENOR), siendo su marca ILUNION. Este patrocinio facilita el desarrollo de las actividades deportivas de este equipo no profesional que compite en la máxima categoría de la disciplina, División de Honor de la Liga Nacional.

El club se ha consolidado como uno de los grandes equipos de Europa, ocupando actualmente el primer puesto en el Ranking Europeo de Clubes de Baloncesto en Silla de Ruedas. Además de sus actividades puramente deportivas, el CD ILUNION, con el mismo espíritu de su Fundador (la Fundación ONCE) y de su patrocinador oficial (ILUNION), lleva a cabo un programa de educación, concienciación y sensibilización, en colaboración tanto con centros educativos como con empresas y organizaciones, públicas y privadas, difundiendo a través del baloncesto en silla de ruedas los valores asociados al deporte y la discapacidad, tales como superación, diversidad e igualdad.

Las empresas de ILUNION también llevan a cabo sus propias acciones de patrocinio:

Empresa	Acción de patrocinio	Recursos económicos (€)	Recursos materiales
ILUNION Reciclados, S.A.U.	ILUNION Reciclados ha llevado a cabo una donación a la Asociación Leonesa de Caridad (ASLECA )	2.000	--
ILUNION Facility	Curso formación Restauración Ambiental en Fundación Cobre Las Cruces	1.500	
ILUNION Contact Center	Hospital Universitario A Coruña Institut Guttman	300	--
	Feria virtual empleo y emprendimiento (Universidad de Extremadura)	200	--

Empresa	Acción de patrocinio	Recursos económicos (€)	Recursos materiales
<b>ILUNION Salud, S.A.</b>	Carrera virtual solidaria (Periódico Extremadura)	500	--
	Fundación Numen	100	--
<b>ILUNION Hotels</b>	ILUNION Hotels ha sido una de las empresas patrocinadoras del Festival Internacional de Teatro Clásico de Mérida	3.306 (estancias de hotel)	70 estancias de hotel
	ILUNION Hotels ha sido una de las empresas patrocinadoras del Festival de Zaragoza Jazz.	500 (estancias de hotel)	95 estancias de hotel
	ILUNION Hotels ha sido una de las empresas patrocinadoras del eMove Festival, festival escolar y universitario de las artes audiovisuales cuyo objetivo es potenciar el desarrollo de actitudes y capacidades relacionadas con las artes audiovisuales, así como estimular la creatividad, el espíritu social, artístico y cultural.		25 estancias de hotel
	ILUNION Hotels es la empresa patrocinadora la Escuela Superior de Hostelería y Turismo de Madrid	8.000 (cena gastronómica)	.

*Tabla 20 Acciones de patrocinio de empresas de ILUNION*

Con objeto de minimizar el impacto de la crisis económica provocada por el COVID-19 en la plantilla, ILUNION puso en marcha la iniciativa “Ahora más que nunca”. En concreto, se proporcionó una ayuda económica, con carácter extraordinario, para cubrir las necesidades básicas de las personas de la plantilla en situación de mayor necesidad o vulnerabilidad. Estas ayudas se han dado en forma de vales destinados a la adquisición de productos de alimentación y/o de higiene básica para utilizar en los supermercados DIA. Para ello ha sido necesario la aprobación de una partida presupuestaria específicas de las compañías en situación de ERTE participantes en la iniciativa (ILUNION IT Services, S.A.U., ILUNION Lavanderías, ILUNION Fisioterapia y Salud, S.L., ILUNION Salud, S.A., ILUNION Tecnología y Accesibilidad, S.A. Grupo ILUNION, S.L., ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L., ILUNION Outsourcing, ILUNION Servicios Industriales e ILUNION Retail y Comercialización, S.A.U.). Por otro lado, ILUNION Hotels desarrolló la iniciativa “Hoy más que nunca” con la que se han distribuido packs de ayuda semanal de alimentos no perecederos a los trabajadores/as en situación de vulnerabilidad. En total, 156 personas se han visto beneficiadas por estas ayudas por un importe de 17.142 € de estas ayudas.

Por otro lado, ILUNION participa de forma activa como miembro de múltiples foros y plataformas empresariales y sociales, para contribuir al desarrollo de los sectores económicos en los que están presentes sus empresas y promover la inclusión de las personas con discapacidad.

## 1.7.2 Subcontratación y proveedores

ILUNION cuenta con una política de compras con el objetivo de lograr una relación estable y de confianza con los proveedores que asegure la minimización de los riesgos operacionales, así como la transparencia y la objetividad en la contratación y relación con todos ellos. El Centro de Servicios Compartidos de Compras (en adelante CSC) es responsable de definir la Política de Homologación y Selección de proveedores y velar por su cumplimiento.

En mayo de 2020 el Grupo Social ONCE (GSO) aprueba el “Código de conducta de proveedores y socios de negocio” con el objetivo de establecer unos principios éticos y de conducta, alineados con los diez principios universales del Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los principios y valores del GSO plasmados en las políticas de compliance del Grupo. Asimismo, en diciembre de 2020 ILUNION aprueba la nueva Política de Homologación y Selección de Proveedores que es de aplicación para todos los proveedores cuyo volumen de facturación sea superior a 100.000 € anuales y/o hayan sido adjudicatarios mediante proceso de licitación.

Las compras gestionadas a través del CSC y a partir de un determinado importe, son llevadas a cabo a través de una plataforma de licitación de compras centralizada. La utilización de la misma aporta mayor transparencia al proceso de contratación y asegura la trazabilidad de la información. Además, se han establecido canales de comunicación con los proveedores que facilitan el acceso a toda la información necesaria para su participación en los procesos de contratación. En 2020 se ha llevado a cabo la consolidación de la plataforma de compras en el entorno SAP ARIBA.

A principios de 2020 se inicia el proyecto de homologación de proveedores cuyo objetivo es homologar los 500 proveedores con mayor volumen de compras de ILUNION mediante el establecimiento de un cuestionario de registro y homologación con los puntos recogidos en la Política de Homologación y Selección de Proveedores. A tal efecto, y con objeto de implementar una estrategia homogénea de evaluación y validación de todas las entidades que presten servicios o vendan productos a ILUNION, se crea el Departamento de Homologación perteneciente al CSC. Sus funciones son garantizar una adecuada gestión de los riesgos inherentes a los proveedores y hacer un seguimiento de los mismos, manteniendo actualizada la base de datos de todos los proveedores que trabajen con ILUNION. Asimismo, para proceder a la automatización del proceso de homologación de proveedores, se ha llevado a cabo a la implantación del módulo de homologación de proveedores (SLP) en SAP ARIBA que toma en consideración, además de criterios económicos, cuestiones relacionadas con la calidad del producto o servicio, criterios medioambientales, aspectos relacionados con la reputación y la responsabilidad social corporativa, así como cuestiones sociales. En este sentido, y en consonancia con los fines de la organización, se incluye como requisito en todos los contratos de homologación el cumplimiento de la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social. Debido al COVID 19 el proceso de homologación se ha visto ralentizado, contando con aproximadamente 200 proveedores homologados a 31 de diciembre de 2020.

Adicionalmente, ILUNION dispone de Políticas de compra específicas, dependiendo de la categoría (flota, telefonía, textil, material de oficina, maquinaria, productos limpieza, viaje, etc.) que regulan y amparan el uso de todos los productos y servicios procedentes de los acuerdos con los proveedores adjudicatarios.

### 1.7.3 Consumidores

ILUNION desarrolla líneas de negocio que apuestan por la excelencia en la gestión empresarial, la diversificación, la flexibilidad y la oferta integral, la innovación tecnológica y social, el compromiso con la excelencia, la visión a largo plazo y la generación de valor social para el cliente.

ILUNION cuenta con un área de Transformación y Excelencia que tiene como objetivo detectar áreas concretas de mejora que tengan impacto directo en la experiencia de cliente. Asimismo, el <sup>50</sup>87,5% de las empresas de ILUNION cuentan con la certificación ISO 9001 de Gestión de Calidad (Anexo III) y con una política de calidad adaptada a cada perfil de negocio en las que se adquieren compromisos para la mejora continua de la satisfacción de los clientes mediante el establecimiento de procedimientos de trabajo orientados a satisfacer sus expectativas de la forma más eficiente posible.

Las compañías certificadas disponen de un procedimiento propio para la gestión de reclamaciones y quejas en el que se detalla el mecanismo para llevar a cabo la evaluación, tratamiento y resolución de estas. Asimismo, cada compañía tiene establecidos los canales más adecuados para la recepción de reclamaciones (correo electrónico, correo ordinario, fax, teléfono, etc.).

En 2020, ILUNION ha registrado un total de 2.573 reclamaciones de las cuales el 96,9% se encuentran cerradas. (En <sup>51</sup>2019 se registraron 2.250 y el 93,7% estaban cerradas; En 2018 se registraron 354 reclamaciones de las cuales el 93,7% se encuentran cerradas).

---

<sup>50</sup> El porcentaje de certificación se ha calculado sobre todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (ILUNION Bugadería Industrial, S.A.U., ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA, Comercializadora, S.A.U., ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.)

<sup>51</sup> En 2020 se ha llevado a cabo una ampliación en el alcance de los datos así como un cambio en el sistema de tipificación de reclamaciones que ha motivado un cambio en el número de reclamaciones registradas.

### 1.7.4 Información fiscal

La política fiscal de ILUNION tiene como objetivo primordial el cumplimiento de las obligaciones fiscales y tributarias, sin renunciar a la gestión eficiente y la optimización en la obtención de beneficios fiscales aplicables, siempre bajo los principios de transparencia, prudencia, ética y máxima colaboración con las autoridades fiscales.

En 2020 ILUNION aprobó la implantación del Sistema de Gestión de Compliance Tributario y llevó a cabo la elaboración de la Política de Compliance Tributario. Este documento establece un marco de principios de cumplimiento en materia tributaria y desarrolla lo establecido en la Política Fiscal y en los Códigos Éticos del Grupo. Asimismo, sometió a la aprobación del Consejo el documento vertebrador del Sistema de Gestión de Compliance Tributario cuya finalidad es estructurar un entorno de prevención, detección y gestión adecuada de los riesgos tributario. Asimismo, en el marco del Plan Estratégico 2020-2023, establece como objetivos la revisión de los principales procedimientos fiscales y la elaboración de un mapa de riesgos fiscales y contempla la creación de un Órgano de Compliance Tributario para la supervisión, vigilancia y control de la Política de Compliance de las diferentes.

La cifra de beneficios obtenidos antes de impuestos en 2020 por Grupo ILUNION, S.L. y Sociedades Dependientes fue de -61.133.263 € (Año 2019:21.111.100 € y Año 2018: 44.845.589 €). Dentro de estos beneficios se facilitan los obtenidos en los distintos países:

- Andorra: -213.464 € (Año 2019:-96.001 €; Año 2018: 11.291 €)
- Portugal: -177.421 € (Año 2019:202.954 €; Año 2018: 73.958 €)
- Colombia: -2.127.274 € (Año 2019:-1.249.478 €; Año 2018: -1.397.944 €)
- España: -58.615.104 € (Año 2019: 22.253.625 €; (Año 2018: 46.158.284 €)

La cifra de impuestos sobre beneficios cobrada en 2020 por Grupo ILUNION, S.L. y Sociedades Dependientes es de 3.424.031 € (Año 2019: pago de 3.592.397 €; Año 2018: pago de 5.177.606 €). Esta cifra se facilita en el Estado de Flujos de Efectivo Consolidado de las Cuentas Anuales Consolidadas de Grupo ILUNION, S.L. y Sociedades Dependientes del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020. Dentro de estos Impuestos sobre beneficios cobrados por el Grupo en 2020 a continuación se facilitan los cobros y pagos netos realizados en los distintos países:

- Andorra: 0 € (Año:2019: 0 € ; Año 2018: 0 €).
- Portugal: pago de 39.349 € (Año 2019: 30.110 €; Año 2018: 30.610 €).
- Colombia: cobro de 29.301 € (Año 2019 pago de 184.998 €; Año 2018 pago de 82.167 €).
- España: cobro de 3.434.079 € (Año 2019 pago de 3.377.289 €; Año 2018 pago de 5.064.829 €).

Las subvenciones públicas recibidas por ILUNION en 2020 se especifican en las Cuentas Anuales Consolidadas de GRUPO ILUNION, S.L. y Sociedades Dependientes del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020, en la nota 17.3 sobre subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio (Año 2020: 60.301.429 €; Año 2019: 64.085.587 €; Año 2018: 52.740.790 €) y en la nota 13.2 sobre subvenciones, donaciones y legados recibidos (Año 2020: 161.221 € ; Año 2019: 576.877 €; Año 2018: 490.174 €), todas ellas recibidas en España.

## 1.8 CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Las líneas de acción de la gestión ambiental son distintas en función del perfil de cada uno de los negocios de ILUNION. El alcance de la información reportada en este capítulo incluye todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión: ILUNION Bugadería Industrial, S.A.U., ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA, Comercializadora, S.A.U., ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L así como Recycling4all, S.L., Logiraees, S.L. y Recytel, S.A. (en el anexo II se clarifica la relación de compañías por grupos de sociedades).

El <sup>52</sup>81,3% de las sociedades que conforman ILUNION cuentan con un Sistema de Gestión Ambiental certificado conforme a UNE-EN ISO 14001:2015 (Ver Anexo III). Por otro lado, todos los establecimientos de ILUNION Hotels disponen de la certificación QSostenible (certificado internacional de edificación sostenible para edificios en uso o existentes promovido por el Consejo Internacional de Edificación y Energía Sostenible) y el 96,0% están en posesión de la certificación Travelife (sistema internacional de certificación que involucra y ayuda a los hoteles a mejorar la gestión de aspectos sociales y ambientales de sus negocios).

### 1.8.1 Gestión ambiental

El compromiso de ILUNION con la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático forma parte de las prioridades de ILUNION y queda reflejado en la Política de Medio Ambiente y Lucha Contra el cambio Climático, aprobada en febrero de 2021, y que está alineada con la Política de Sostenibilidad. Este documento representa el marco de referencia para establecer las principales directrices y prioridades de actuación para garantizar la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático asegurando una mejora continua de su desempeño ambiental y climático. De esta manera, ILUNION confirma su empeño en desarrollar un modelo de gestión responsable a lo largo de toda su cadena de valor, reduciendo progresivamente los potenciales riesgos e impactos ambientales que pudieran derivarse de su operación.

La apuesta de ILUNION por la sostenibilidad ambiental se centra en cinco pilares: la lucha contra el cambio climático, la gestión eficiente de los recursos naturales, la aplicación de los principios de economía circular, la prevención de la contaminación y la conservación del medio natural y biodiversidad.

El Plan Director de RSC de ILUNION contempla un proyecto denominado “Compromiso Ambiental” que reúne una serie de medidas dirigidas a definir el alcance de los objetivos ambientales de ILUNION como grupo empresarial. Para ello, se establecen unas medidas básicas de coordinación, análisis y gestión que deben abrir camino a una visión colectiva de los esfuerzos ambientales en las empresas. Este proyecto comenzó en septiembre de 2019 con la creación del grupo de trabajo de medio ambiente cuyo objetivo es realizar un análisis técnico de las medidas contenidas en el proyecto y la detección de oportunidades de mejora. Asimismo, se ha llevado a cabo un análisis medioambiental de aquellas compañías del grupo que forman parte del grupo de trabajo.

---

<sup>52</sup> El porcentaje de certificación se ha calculado sobre todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (ILUNION Bugadería Industrial, S.A.U., ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA, Comercializadora, S.A.U., ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.)

Durante el año 2020, y en el marco de trabajo del grupo de trabajo de Medio Ambiente del GSO, se ha llevado a cabo la elaboración de inventario de instalaciones que incluye información de carácter energético, agua y mantenimiento.

Todas las empresas que poseen en certificado ISO 14001 (Ver Anexo II) poseen una política de gestión ambiental propia adaptada a cada perfil de negocio en las que se adquieren compromisos para la protección del medio ambiente, prevención de la contaminación y lucha contra el cambio climático para alcanzar los objetivos.

En relación a la gestión ambiental, ILUNION dispone de las siguientes herramientas:

- Herramientas para llevar a cabo la identificación, el registro, el seguimiento y la gestión del cumplimiento de los requisitos legales.
- Herramienta en MS Excel para determinar las emisiones de gases de efecto invernadero y calcular la huella de carbono.
- Auditorías ambientales, tanto externas como internas, realizadas en el ámbito del sistema de gestión.
- Manuales de buenas prácticas ambientales dirigidas a toda la organización con el fin de concienciar en materia ambiental a nuestro personal (uso responsable de los recursos naturales, gestión de residuos, conducción eficiente, etc.).

Por otro lado, ILUNION no ha recibido ninguna multa ni sanción de carácter medioambiental.

## 1.8.2 Riesgos ambientales

En el marco de los sistemas de gestión ambiental certificados, las compañías identifican, registran y analizan los riesgos ambientales con el fin de definir, aplicar y difundir medidas preventivas para reducir los eventuales daños sobre el medio ambiente. Para ello disponen de un procedimiento denominado "Gestión de riesgos, oportunidades y planificación de cambios" en el que se detalla la metodología de identificación y gestión de los riesgos ambientales.

Cada riesgo ha sido analizado de forma individualizada para establecer las causas, los efectos y así delimitar los controles existentes. Utilizando la metodología de "Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE)" se ha determinado la gravedad, la ocurrencia y la detectabilidad y teniendo en cuenta estas tres variables se lleva a cabo una priorización de los mismos.

En el caso de ILUNION Hotels, la identificación y gestión de los riesgos ambientales se limita a las oficinas centrales situadas en Torre ILUNION.

En relación a las provisiones y garantías para riesgos ambientales únicamente ILUNION Reciclados, S.A.U. e ILUNION Lavanderías realizan provisiones financieras para cubrir la materialización de posibles riesgos ambientales y disponen de garantías para cubrir la ocurrencia de riesgos ambientales en los seguros medioambientales que tiene contratados. ILUNION Reciclados, S.A.U. dispone de un seguro de responsabilidad civil ambiental que se renueva anualmente cuya cobertura asciende a un valor de 600.000 €. Por su parte, ILUNION Lavanderías dispone de un seguro de responsabilidad civil derivada de contaminación cuya cobertura asciende a 111.656 € y se renueva anualmente.

Por otro lado, los recursos dedicados a la previsión ambiental, teniendo en cuenta las inversiones y/o gastos dedicados a la gestión de residuos, la gestión de aguas residuales y gastos para la protección del paisaje, así como las inversiones realizadas para la protección del aire, clima, suelo, radiaciones, ruido y vibraciones e inversiones en I+D medioambientales, se muestran en la siguiente tabla:

	2020	2019	2018
<b>Inversiones y/o gastos ambientales</b>	8.930.804 €	8.543.722 €	2.013.723 €

*Tabla 21 Inversiones y/o gastos ambientales ILUNION*

Las inversiones y gastos ambientales ascendieron a 8.930.804 € de los cuales el 73,8% corresponden a ILUNION Lavanderías. El incremento del 4,5% respecto a 2019 se debe al aumento en los gastos dedicados a la gestión de residuos, control de plagas, servicios de limpieza y control bacteriológico producido en la actividad de lavandería industrial motivado por el COVID-19.

### 1.8.3 Contaminación

Los efectos actuales y previsibles más significativos de las actividades de las compañías sobre el medio ambiente se pueden agrupar en las siguientes categorías:

- Contribución al cambio climático derivado del consumo energético y la emisión de gases de efecto invernadero (GEI)
- Consumo de agua
- Generación de residuos
- Consumo de materias primas no renovables
- Contaminación acústica

Para minimizar estos efectos, las empresas utilizan en enfoque preventivo:

- Sistema de gestión ambiental certificado y auditado externamente orientado a prevenir la contaminación y reducir los impactos ambientales. En la fase de diseño y puesta en marcha de una nueva línea de negocio se realiza un diagnóstico ambiental y se adaptan los proyectos incluyendo las medidas necesarias. Durante la fase de funcionamiento, se realizan un seguimiento de control operacional para garantizar el cumplimiento de la legislación y el mantenimiento de los impactos ambientales dentro de los límites previstos.
- Integración del medio ambiente en la gestión de riesgos y oportunidades.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, las compañías de ILUNION no generan ningún impacto sobre la contaminación lumínica de ahí que no dispongan de medidas concretas para prevenir, reducir o minimizar estos efectos.

### 1.8.4 Cambio climático

ILUNION tiene como objetivo establecer una estrategia de lucha contra el cambio climático y se compromete a impulsar la transición hacia un grupo de empresas descarbonizado a través del uso de energías bajas en carbono y renovables y la promoción del ahorro y la eficiencia energética, tal y como se refleja en la Política de Medio Ambiente y Lucha contra el Cambio. Asimismo, en el marco de los sistemas de gestión ambiental, las empresas asumen el compromiso de mitigar el cambio climático o reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y la mayoría establecen objetivos anuales relacionados con la reducción del consumo energético.

A continuación, se indican las principales líneas de acción llevadas a cabo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero

- Medidas de eficiencia energética para reducir el consumo energético de las instalaciones: Durante el año 2020, debido a la situación originada por el COVID-19, las inversiones en materia de eficiencia energética se han visto mermadas de forma sustancial. En ILUNION Hotels las medidas más destacadas están relacionadas con cambios de iluminación a tecnología LED y la sustitución de climatizadoras y otros equipos de climatización por otros más eficientes. Por su parte, ILUNION Sociosanitario, S.A., ILUNION Retail y Comercialización, S.A.U. e ILUNION Automoción han procedido al cambio de luminarias por tecnología LED.

ILUNION Lavanderías ha finalizado las actuaciones de cambio de luminarias y la totalidad de las lavanderías cuentan con un sistema iluminación LED 4.0 autoregurable, luminarias diseñadas en exclusiva para ILUNION y que son las más eficientes del mercado. Por otro lado, se ha procedido a la instalación de un nuevo túnel de lavado con recuperación de energía en la planta de Sevilla, así como trampas de vapor Ventury en las lavanderías de Mejora y Huete. Estas medidas han permitido reducir el consumo de energía por Kilo de ropa tratada de forma sustancial.

- Mejoras en el proceso productivo tales como la optimización de las cargas de las autoclaves en ILUNION Esterilización, S.A. Por su parte, en 2020 ILUNION Reciclados, S.A.U. ha llevado a cabo un estudio de los consumos de los motores en cuanto a paradas y arranques, y sus ciclos de vida.
- Mejora del control operacional. En este sentido, ILUNION Hotels ha llevado a cabo la digitalización de varios procesos operativos y de mantenimiento de los hoteles mediante la implantación de la plataforma EISI SOFT. Asimismo, ha finalizado el proyecto de ampliación y actualización de domótica en el hotel ILUNION Málaga, iniciado en 2017, y ha instalado un sistema en las enfriadoras para el control remoto de las consignas de temperaturas en el hotel ILUNION Bilbao.
- Impulso de la movilidad sostenible para contribuir a un uso racional de la energía en el transporte. En este sentido, en febrero de 2021, ILUNION se ha unido con ENAGAS para poner en marcha un proyecto de movilidad sostenible y reforzar la sostenibilidad como uno de los pilares estratégicos del grupo empresarial. En concreto, se ha llevado a cabo la creación de Llewo, una compañía especializada en dar servicios de última milla a través de vehículos propulsados por gas natural Vehicular (GNC y GNL), que hasta la fecha operaba bajo la marca de Gas2Move.

ILUNION dispone de 98 vehículos con etiqueta Eco o Cero de los cuales un 25% fueron adquiridos en 2020. Por otro lado, ILUNION Hotels pone a disposición de los clientes, y de forma gratuita, ocho puntos de recarga para vehículos eléctricos en los hoteles ILUNION Atrium, ILUNION Barcelona, ILUNION Bilbao, ILUNION Calas de Conil, ILUNION Fuengirola, ILUNION Islantilla, ILUNION Málaga e ILUNION Pio XII. Por su parte, ILUNION Facility Services e ILUNION Lavanderías, cuentan con pautas de actuación para una conducción eficiente de vehículos. Por su parte, en ILUNION Reciclados, S.A.U. está llevando a cabo la renovación de las carretillas por modelos más eficientes y menos contaminantes.

En relación al transporte diario del personal a los centros de trabajo, las medidas de flexibilidad laboral y teletrabajo (ver apartado 2.2. Cuestiones sociales y relativas a personal), así como la promoción de la formación on-line y las videoconferencias, en detrimento de las opciones presenciales, también tienen un impacto positivo en la disminución de las emisiones asociadas a la movilidad. En este sentido, destacar que ILUNION Servicios Industriales tiene medidas de car-sharing para los desplazamientos entre los centros de trabajo por parte de los empleados.

- Compra de electricidad mediante certificados de origen renovable: en 2020 toda la energía eléctrica consumida por los hoteles de ILUNION Hotels y en los edificios corporativos de Torre ILUNION y Mizar procede de fuentes de energía renovables (energía eólica, solar o hidráulica). Se trata del 4,2% de la energía consumida en ILUNION en 2020.
- Uso de energías renovable. ILUNION lleva a cabo varias líneas de actuación con este objetivo
  - o Producción solar fotovoltaica: la residencia de Sonseca, así como las lavanderías de Textil Rental, Crisol, Las Palmas y Tenerife cuentan con plantas solares fotovoltaicas. Estas instalaciones han producido 244.576 KWh para autoconsumo en 2020. Por otro lado, las empresas ILUNION Reciclados, S.A.U., ILUNION Automoción, ILUNION Hotels (Hoteles: Atrium, Auditori, Barcelona, Calas de Conil, Islantilla y Málaga) e ILUNION Sociosanitario, S.A. (Residencia Prado de San Gregorio) utilizan paneles solares térmicos para la producción de agua caliente sanitaria. Asimismo, ILUNION Ibéricos de Azuaga, S.A ha aprobado un proyecto de implantación energía fotovoltaica que pondrá en marcha en 2021.

ILUNION Lavanderías, en línea con su plan de descarbonización, contempla un plan de despliegue de energía fotovoltaica. Este proyecto tiene previsto la instalación de paneles solares fotovoltaicos en varias lavanderías en el periodo 2020-2023. El objetivo es la generación del 15% de energía solar fotovoltaica para autoabastecimiento en las plantas con placas solares ya instaladas o previsto de instalación y con una producción estimada de 1 GWh/año. Así, en 2020 ha realizado la ampliación en 132kWp/ de la planta fotovoltaicas de Textil Rental (Estepona) y a lo largo de 2021 acometerá la instalación de una planta en la lavandería de Sevilla con una potencia de 399 KW pico, que supondrá el 30% del consumo de la planta.

- o Caldera de biomasa en el hotel ILUNION Alcora.

- Establecimiento de requisitos de eficiencia energética en la compra de productos o equipos que puedan tener un impacto significativo en el consumo de energía. En este sentido, ILUNION Retail y Comercialización, S.A.U. únicamente lleva a cabo la compra, renovación o sustitución de equipos consumidores de energía con certificado energético A o superior. Asimismo, para la compra de aparatos de refrigeración y máquinas expendedoras se establece como requisito que deben disponer del gas refrigerante R-290 caracterizado por poseer un bajo impacto ambiental gracias a sus propiedades termodinámicas
- Sensibilización ambiental a clientes y empleados.
- Buenas prácticas. En este sentido, ILUNION Retail y Comercialización, S.A.U. establece en sus protocolos de actuación que el personal de tienda debe asegurarse que las puertas de los equipos de refrigeración están bien cerradas tras su uso.

Durante el año 2020, ILUNION no ha desarrollado ninguna medida específica de adaptación a las consecuencias del cambio climático. Igualmente, a fecha de elaboración de informe, ILUNION no cuenta con un objetivo voluntario para la reducción de GEI a nivel corporativo. Por otro lado, el Plan Director de RSC de ILUNION incluye un proyecto denominado “Compromiso Ambiental” en el que la compañía asume el compromiso de formar parte del CDP. Asimismo, ILUNION dispone de los siguientes medios implementados para tal fin:

- o Herramientas de medición y control de las emisiones de GEI en ILUNION Reciclados, S.A.U.
- o En el marco del proyecto “Compromiso Ambiental” del Plan Director de RSC, en 2020 ILUNION ha llevado a cabo la elaboración de una herramienta para el cálculo de la huella de carbono (Alcance 1, 2 y 3) y se ha calculado por primera vez este indicador para todo el grupo empresarial.
- o ILUNION Lavanderías se ha fijado un objetivo de reducción de emisiones de GEI del 10% respecto al año 2018 y fijando 2021 como año objetivo. Para ello, cuentan con un plan de reducción de huella de carbono en el que se contemplan un conjunto de actuaciones dirigidas a alcanzar dicho objetivo tales como la sustitución de maquinaria por otra más eficiente o el cambio de iluminación. En 2020, se ha llevado a cabo la verificación de la huella de carbono de 2019, concluyendo que, con cada acción dirigida llevada a cabo se ha reducido 1.324,67 t CO<sub>2</sub> referentes al alcance I y 3.501,85 t CO<sub>2</sub> del alcance II. Además, teniendo en cuenta las distintas instalaciones de solar fotovoltaica y su generación de energía durante la anualidad 2019, se ha evitado emitir un total de 59,12 t CO<sub>2</sub> con el uso de energía solar.
- o ILUNION Hotels dispone de un objetivo de reducción de emisiones de GEI del 20% en el periodo 2017-2020 en las emisiones de alcance 1 y 2. Para ello, cuentan con un plan de reducción de huella de carbono en el que se contemplan un conjunto de actuaciones dirigidas a alcanzar dicho objetivo tales como la sustitución de maquinaria por otra más eficiente o la compra de energía verde.

A continuación, se reflejan los datos relativos al consumo de energía y las emisiones de gases de efecto invernadero en los últimos tres años. Es importante indicar que los datos no son comparables dado que el alcance de la información no ha sido el mismo.

Indicador	<sup>53</sup> 2020	2019	<sup>54</sup> 2018
Consumo de energía (GWh)	354,5	491,1	512,3
Consumo directo de energía (GWh)	345,3	480,2	<sup>55</sup> 507,5
Consumo indirecto de energía (GWh)	9,3	10,9	<sup>56</sup> 4,7
Emisiones de GEI (toneladas CO <sub>2</sub> eq – Alcance 1)	58.608,8	90.852,7	<sup>57</sup> 87.893,5
Emisiones de GEI (toneladas CO <sub>2</sub> eq – Alcance 2)	11.138,3	15.683,2	<sup>58</sup> 27.391,5

*Tabla 22 Consumo de energía y huella de carbono ILUNION*

<sup>53</sup> Este indicador incluye todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (ILUNION Bugadería Industrial, S.A.U., ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA, Comercializadora, S.A.U., ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.)

<sup>54</sup> El alcance de los datos proporcionados en 2018 incluye ILUNION Facility Services, ILUNION Lavanderías, ILUNION Reciclados, ILUNION Servicios Industriales, ILUNION Automoción, ILUNION Sociosanitario, ILUNION Salud e ILUNION Hotels (en el anexo II se clarifica la relación de compañías por grupos de sociedades).

<sup>55</sup> Consumo energético procedente de ubicaciones con control operacional.

<sup>56</sup> Consumo energético procedente de ubicaciones sin control operacional.

<sup>57</sup> Este indicador hace referencia a las emisiones de gases de efecto invernadero – Alcance 1 –ILUNION Lavanderías, ILUNION Sociosanitario, S.A., ILUNION Hoteles, Grupo ILUNION S.L., ILUNION CEE Centro de Servicios Compartidos, S.L. e ILUNION Facility Services. La fuente para el cálculo de los factores de emisión procede del MITECO.

<sup>58</sup> Este indicador hace referencia a las emisiones de gases de efecto invernadero – Alcance 2 - ILUNION Lavanderías, ILUNION Sociosanitario, ILUNION Hoteles, Grupo ILUNION S.L., ILUNION CEE Centro de Servicios Compartidos, S.L. e ILUNION Facility Services. La fuente para el cálculo de los factores de emisión procede del MITECO.

### 1.8.5 Economía circular

Tal y como se refleja en la Política de Medio Ambiente y Lucha Contra el Cambio Climático, la economía circular es uno de los pilares de la estrategia de sostenibilidad ambiental de ILUNION. La apuesta de la organización por este ámbito queda de manifiesto con la ampliación de la actividad de reciclado de RAEE's (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos), una parte fundamental de la economía circular ya que lleva a cabo la valorización de todos los componentes posibles de los RAEE y gestión de los residuos peligrosos y no peligrosos restantes. En concreto, en marzo de 2020 se llevó a cabo la adquisición del 75% de la empresa Recytel (Reciclaje de Equipos Eléctricos y Electrónicos) y con ello la incorporación de una nueva planta de reciclado de RAEE en Campo Real (Madrid). Asimismo, Fundación Repsol e ILUNION y firmaron en diciembre un acuerdo de colaboración para la creación de Recycling4all, una empresa especializada en el reciclaje industrial a gran escala de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). Esta operación se enmarca en la alianza estratégica que Fundación Repsol y el Grupo Social ONCE firmaron en noviembre de 2019 para desarrollar proyectos y negocios empresariales-industriales en el ámbito de la transición energética y la sostenibilidad, generando oportunidades de empleo para colectivos vulnerables y personas con discapacidad.

Recycling4all incorpora la línea de negocios de reciclaje y logística de ILUNION y se configura como una compañía referente en el sector y generadora de un triple impacto positivo: económico, social y medioambiental. La nueva compañía, participada en un 75% por ILUNION y en un 25% por Repsol Impacto Social, está presente en toda la cadena de valor del negocio: recogida, transporte, clasificación, almacenaje, tratamiento, reutilización y valorización de los residuos.

La diversidad de actividades empresariales de ILUNION se refleja en la enorme variedad de materias primas utilizadas por las empresas del Grupo. Papel y tóner son dos de los materiales más utilizados por la gran mayoría de las empresas. En relación al papel, la reducción de su consumo está entre los objetivos de la gran mayoría de las empresas del Grupo, y gran parte de ellas consumen papel con etiqueta ecológica u otros sellos ambientales.

Con objetivo de mejorar la eficiencia del uso de las mismas, ILUNION promueve la sensibilización ambiental a empleados. Esto unido a un descenso de la producción y las medidas de teletrabajo adoptadas con motivo del COVID han motivado un descenso del consumo de materias primas de forma generalizada en la organización.

2020

2019

2018

<sup>59</sup> Papel (Tn)		13,8	29,9	N.D
<sup>60</sup> Papel reciclado (Tn)		30,6	14,8	N.D
<sup>61</sup> Tóner (Tn)		0,41	0,2	N.D
<sup>62</sup> Tóner reciclado (Tn)		0,35	N.D	N.D
ILUNION Lavanderías	Detergentes (Tn)	1.579,8,	2.009,0	1.407,7
	Blanqueantes y oxidantes (Tn)	979,6	1.361,4	1.709,13
	Neutralizantes (Tn)	220,5	279,3	210,5
	Suavizantes (Tn)	302,1	444,3	314,5
ILUNION Esterilización, S.A.	Envases (Nº unidades)	748	704	853
	Químicos (litros)	8.380	10.032	182.000 (unidades)
ILUNION Textil, S.A.U.	Film (Tn)	0,7	0,1	N.D
	Textil (metros)	996.694	1.679.462	N.D
ILUNION Servicios Industriales	Plástico (metros)	10.657.072,8	42.261.054,5	N.D
	Disolvente (litros)	32,0	41,0	N.D
	Tinta (litros)	4,0	4,0	N.D
	Madera de palets (Tn)	146,6	969,4	N.D
ILUNION Gestión de Espacios Deportivos, S.A.U.	Productos químicos de piscina (Tn)	47,8	45,5	N.D
ILUNION Reciclados, S.A.U.	Nitrógeno (Tn)	625,6	653,1	N.D

Tabla 23 Consumo materias primas ILUNION

De acuerdo con los datos recogidos en la tabla anterior, se observa un descenso generalizado en el consumo de materias primas debido a la paralización total y/o parcial de múltiples empresas y/o centros de trabajo de ILUNION con motivo del COVID-19. Por otro lado, indicar que los datos de papel y tóner de 2020 no son comparables a los de 2019 ya que se ha ampliado el alcance de los datos. Asimismo, y en relación al consumo de papel, se ha incluido el consumo de papel A3 que hasta el momento no se había tenido en cuenta.

ILUNION asume el compromiso de promover el uso eficiente y responsable de los recursos naturales, estableciendo actividades encaminadas a la mejora en su gestión en el marco de la economía circular. En este sentido, ILUNION contribuye a la circularidad de sus actividades mediante el fomento de un consumo responsable, así como la utilización eficiente de los recursos. Para ello, se desarrollan diferentes líneas de acción orientadas a la recuperación y reutilización de los materiales que utilizan en el desarrollo de su propia actividad o de los que utilizan otros agentes.

<sup>59</sup> Dato estimado. Se asume que un paquete de folios de A4 pesa 2,1Kg y un paquete de folios A-3 pesa 3,3 Kg

<sup>60</sup> Dato estimado. Se asume que un paquete de folios de A4 pesa 2,1Kg y un paquete de folios A-3 pesa 3,3 Kg

<sup>61</sup> Dato estimado. Se asume que un cartucho de tóner pesa 0,5 Kg.

<sup>62</sup> Dato estimado. Se asume que un cartucho de tóner pesa 0,5 Kg.

- **ILUNION Reciclados, S.A.U.** ha cumplido los objetivos de valorización exigidos en el Real Decreto 110/2015 de 20 de febrero sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónico reincorporando al mercado 9.315 toneladas de materias primas.
- **ILUNION Hotels** lleva a cabo la recogida de aceite de cocina usado para su utilización como biodiesel (3.360 Kg en 2020). Asimismo, reutiliza algunos RAEE's y recupera los tapones de las botellas bajo la iniciativa de "Tapones para una nueva vida" de la Fundación SEUR (600 Kg de tapones cuyo destino fue una planta de reciclaje para su recuperación). Por otro lado, las botellas de agua consumidas en todos los establecimientos de la organización son plástico 100% reciclado y reciclable o cristal, primando el consumo de éstas últimas.
- **ILUNION Lavanderías** trabaja para concienciar a sus clientes en la progresiva eliminación de plásticos en el envío de la ropa, instándoles a la sustitución por flejes o sacas reutilizables. En 2020, estas medidas, junto con el descenso de la producción motivado por el COVID, han conseguido reducir el consumo de plástico en 211 toneladas respecto al año anterior.
- **ILUNION Sociosanitario, S.A.** reutiliza o recicla alguno de los elementos utilizados por sus proveedores para llevar a cabo el servicio como son los terminales con Neat, o los equipos de ordenadores de Ibermática. Por otro lado, en 2020 se ha establecido como política que el todo el papel consumido sea reciclado.
- **ILUNION IT Services, S.A.U.**, la línea de actividad de IT Services dedicada a la actividad de remanufacturado y/o regenerado de cartuchos de impresión para impresoras lleva a cabo la generación de consumibles ecoeficientes. Por otro lado, en 2020 se ha puesto en marcha un proyecto cuyo objetivo ha sido la eliminación de plásticos de un sólo uso en las oficinas. En concreto, se sustituyeron los vasos para consumo de agua por vasos de papel 100% reciclados y reciclables y se distribuyeron tazas corporativas a todos los empleados para conciencias de la no utilización de materiales de un sólo uso.
- **ILUNION Emergencias, S.A.** ha llevado a cabo la sustitución de las impresoras por otras más eficientes en el uso de tóner lo que ha motivado un descenso del consumo del 60% respecto al año anterior. Asimismo, ha implantado un sistema para el control de la compra de papel lo que motivo un descenso del consumo de este recurso del 13% respecto a 2019.
- **ILUNION Automoción** ha reducido en un 50% el uso de las impresoras con tinta de color al eliminar parte de los equipos y sustituir el resto por otros más eficientes que reducen el consumo de tóner y papel.
- **ILUNION Servicios Industriales Aragón, S.L.U.** ha conseguido reducir el consumo de plástico en 10.530 Kg respecto al año anterior motivado por la implantación de medidas de reutilización de materiales y embalajes plásticos entre las cuales destacan la realización de troquelados del cartón sobrante para su uso como material de embalaje.
- **ILUNION Textil S.A.U** llevó a cabo la sustitución de la máquina dobladora y el cambio en el formato de embalaje de almacenamiento a mediados del año 2019. Estas medidas, junto con el descenso de

la producción motivado por el COVID, han permitido reducir el consumo de cartón para embalaje un 38% respecto del año anterior.

En cuanto a la gestión de residuos, todas las compañías desarrollan esta actividad conforme a la normativa en vigor y trabajan con gestores de residuos autorizados. En el marco de los sistemas de gestión ambiental, las compañías disponen de procedimientos de gestión y control de residuos. En este sentido, las empresas se comprometen a reducir al máximo los residuos que son eliminados en vertederos. Las principales líneas de acción para minimizar la producción de residuos están relacionadas con la formación a los empleados, la mejora de los sistemas de segregación y reciclaje de residuos, la reutilización de materiales como el cartón y el plástico, así como la sensibilización ambiental a clientes y empleados.

		2020	2019	2018
<b>Residuos</b>	Residuos peligrosos (Tn)	442,21	298,2	<i>Dato no disponible</i>
	Residuos no peligrosos (Tn)	3.132,62	4.084,2	<i>Dato no disponible</i>

*Tabla 24 Generación de residuos ILUNION*

En relación a los datos indicados en la tabla anterior, es importante indicar que el 74,8% de los residuos peligrosos y el 21,2% de los residuos no peligrosos generados en ILUNION se producen en la propia actividad de ILUNION Reciclados, S.A.U.

Por otro lado, la generación de residuos no peligrosos ha disminuido un 23,3% respecto a 2019 debido a la paralización total y/o parcial de múltiples empresas y/o centros de trabajo de ILUNION con motivo del COVID-19, especialmente de aquellos negocios vinculados al turismo (ILUNION Lavanderías e ILUNION Hoteles). Por el contrario, la generación de residuos peligrosos ha aumentado un 47,3% debido fundamentalmente al incremento en el volumen de residuos sanitarios en la actividad de lavandería por la pandemia.

En algunas compañías como es el caso de ILUNION Servicios Industriales en Levante y Galicia han llevado a cabo la modificación del gestor de residuos peligrosos y de plásticos, respectivamente, para asegurar que éstos fuesen sometidos a un tratamiento de reciclaje, recuperación y/o valorización. Por su parte, en la planta de Cabanillas de ILUNION Servicios Industriales se ha procedido la instalación de un compactador para la gestión de plásticos que, junto con las acciones de sensibilización al personal, han permitido reciclar 10.200 Kg de plásticos.

Con motivo del COVID-19, en ILUNION Lavanderías se ha visto incrementado el volumen de residuos procedentes de los hospitales lo que ha requerido un seguimiento exhaustivo de los mismos por parte de la organización, así como la puesta en marcha de acciones de sensibilización al personal de planta respecto al adecuado tratamiento de los mismos. En el caso de ILUNION Hotels, se ha tenido que recurrir a productos desechables y/o de un sólo uso lo que ha motivado un ligero incremento del volumen de este tipo de residuos. Por su parte, las medidas de teletrabajo implantadas en ILUNION Sociosanitario, S.A. junto con la puesta en marcha de un plan de minimización de residuos orgánicos en las oficinas centrales, ha permitido reducir la generación de los mismos un 47,58% respecto al año anterior (86,35 kg en 2020 frente a 181,3 Kg de 2019).

En relación a las medidas para combatir el desperdicio de alimentos, únicamente ILUNION Hotels tiene implantadas medidas para combatir el desperdicio de alimentos. En ese sentido, dicha organización lleva a

cabo la difusión entre los empleados de cocina de unas "Directrices para evitar el desperdicio alimentario". Asimismo, realiza la planificación de los menús y control de los comensales y utiliza herramientas de control como el <sup>63</sup>FIFO. Con motivo del COVID-19 se ha eliminado de forma temporal el buffet sustituyéndolo por servicio en mesa lo que ha contribuido a minimizar el desperdicio alimentario.

---

<sup>63</sup> FIFO: First-In, First-Out, método de valoración de inventarios utilizado para productos similares respecto a su coste y precio de venta, consistente en considerar que las primeras unidades que entraron en el almacén son las primeras que salen de él

## 1.8.6 Agua

El agua es un recurso natural indispensable y fundamental para el desarrollo de las actividades de ILUNION y de las comunidades donde opera, especialmente para el negocio de lavandería industrial que es responsable del 80,3% del consumo de ILUNION. Para asegurar una gestión eficiente de este recurso natural, las compañías, en el marco de los sistemas de gestión ambiental, disponen de procedimientos para asegurar una adecuado control y seguimiento del agua y muchas empresas establecen objetivos de mejora relacionados con la reducción del consumo.

La principal fuente de captación de agua en ILUNION procede de las redes de abastecimiento municipal. No obstante, otras empresas como ILUNION Lavanderías, ILUNION Gestión de Espacios Deportivos, S.A.U. e ILUNION Fuego y Conducción, S.A. utilizan, además, aguas subterráneas.

Indicador	2020	2019	<sup>64</sup> 2018
Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	<sup>65</sup> 1.910.482,6	<sup>66</sup> 2.861.033,4	2.701.695,8

*Tabla 25 Consumo de agua ILUNION*

Las principales líneas de actuación en el ámbito de la gestión integral del agua están relacionadas con la reducción y eficiencia en el consumo de agua, así como la preservación de su calidad mediante el control de los vertidos y las aguas residuales. Asimismo, ILUNION promueve la sensibilización ambiental a empleados. Todas estas acciones unidas al descenso de la producción y las medidas de teletrabajo adoptadas con motivo del COVID han motivado un descenso del consumo de agua de forma generalizada en la organización.

A continuación, se indican las principales líneas de acción llevadas a cabo en el ámbito de la gestión agua son las siguientes:

- En marco del proyecto de descarbonización, ILUNION Lavanderías contempla una línea de actuación cuyo objetivo es la reutilización del agua. El proyecto se centra en el diseño de una planta piloto cuyo objetivo es mejorar la eficiencia en el consumo de agua mediante la recirculación del agua empleada en los sistemas de lavado y con la que se espera reducir el consumo en un 70%, mejorar la calidad del agua vertido, así como la utilizada en los procesos de lavado, y reducir las emisiones anuales de GEI un 20%.

Durante el año 2020 se ha llevado a cabo la toma de muestras para el análisis de la calidad de las aguas residuales depuradas dando cumplimiento a los límites de vertidos más estrictos. Se está a la espera de recibir los resultados con objeto de determinar cuál es el sistema de depuración más conveniente.

- ILUNION Esterilización, S.A. optimiza las cargas en el lavado con objeto de reducir el consumo de agua.

<sup>64</sup> El alcance de los datos proporcionados en 2018 incluye ILUNION Facility Services, ILUNION Lavanderías, ILUNION Reciclados, S.A.U., ILUNION Servicios Industriales, ILUNION Automoción, ILUNION Sociosanitario, S.A, ILUNION Salud, S.A e ILUNION Hotels (en el anexo II se clarifica la relación de compañías por grupos de sociedades).

<sup>65</sup> El 89,4% (1.707.785,5 m<sup>3</sup>) del agua consumida procede de la red pública y el 10,6% restante (202.697,2 m<sup>3</sup>) procede de aguas subterráneas. Por otro lado, el 2,60% del consumo de agua ha sido estimado.

<sup>66</sup> El 98,5% (2.227.651,6 m<sup>3</sup>) del agua consumida procede de la red pública y el 1,5% restante (33.049 m<sup>3</sup>) procede de aguas subterráneas

- LUNION Hotels ha mejorado el tren de lavado del hotel ILUNION Islantilla y ha instalado nueva grifería con encendido y apagado electrónico en las zonas comunes del hotel ILUNION Mérida Palace para minimizar el consumo de agua. Asimismo, con el objetivo de mejorar la calidad del vertido de agua en estas instalaciones y reducir el consumo de productos peligrosos, se han adquirido cloradores salinos en los hoteles ILUNION Mérida Palace e ILUNION Badajoz.
- ILUNION Sociosanitario, S.A. establece indicadores de desempeño para evaluar la mejora continua y lleva a cabo un seguimiento exhaustivo del consumo de agua en aquellas instalaciones con control operacional. En relación a las medidas para minimizar el consumo de agua, destaca el sistema de riego por goteo en los jardines de las residencias de Parla, Sonseca, Villarrobledo y La Solana, así como la instalación de cisternas de doble pulsación y perlizadores en la mayoría de los centros residenciales.

### **1.8.7 Biodiversidad**

Las instalaciones de ILUNION Gestión de Espacios Deportivos, S.A.U. se ubican en un área protegida, concretamente, en el Monte de El Pardo. El resto de actividades de ILUNION no han identificado riesgos significativos en materia de impactos en la biodiversidad.

Para minimizar los impactos generados sobre la biodiversidad, ILUNION Gestión de Espacios Deportivos, S.A.U. aplica las medidas establecidas por Patrimonio Nacional en el contrato de arrendamiento relativas a las actuaciones sobre el arbolado o ajardinamiento. Asimismo, lleva a cabo una serie de controles operacionales definidos en los procedimientos del sistema de gestión ambiental y se definen planes de emergencia ambiental para prevenir el incidente antes de que ocurra, o para minimizar sus daños. También se realizan, de forma periódica, simulacros de emergencia ambiental en los que se ponen a prueba los procedimientos definidos.

## 1.9 ANEXO I: ÍNDICE DE CONTENIDOS EXIGIDOS POR LA LEY 11/2018

### 1.9.1 Modelo de negocio

Ámbito		Marco de reporting	Página	Comentario /Razón de la omisión
<b>Modelo de negocio</b>	Descripción del modelo de negocio:		7-8-9	--
	Entorno empresarial		7-8	--
	Organización y estructura	GRI 102-2	10-11	--
	Mercados en los que opera	GRI 102-4	9-10	--
	Objetivos y estrategias	GRI 102-6 GRI 102-7	13-14	--
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución		11-12- 13-14	--
<b>Principales riesgos e impactos identificados</b>	Gestión de riesgos	GRI 102-15	17-18	--
	Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave		17-18	--

Tabla 26 Indicadores modelo de negocio - ILUNION

## 1.9.2 Cuestiones medioambientales

Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión	
<b>Enfoque de gestión</b>	GRI 103-2	56-57		
<b>Gestión medioambiental</b>	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	Marco interno: descripción cualitativa de los principales impactos de la actividad	58	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de gestión ambiental y certificados ambientales vigentes	56 Anexo III	El porcentaje de certificación se ha calculado sobre todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (ILUNION Bugadería Industrial, S.A.U., ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA, Comercializadora, S.A.U., ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.)
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: importe de recursos (€) dedicados a la prevención de riesgos ambientales	58	
	Aplicación del principio de precaución	Marco interno: descripción del enfoque y consideración interna en relación al principio de precaución	57	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno: información cuantitativa relativa a provisiones y garantías para riesgos ambientales	58	Alcance: ILUNION Reciclados e ILUNION Lavanderías:
<b>Contaminación</b>	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	Marco interno: descripción cualitativa de medidas relativas a la prevención y reducción de emisiones de GEI (incluye también ruidos y contaminación lumínica)	59-60-61-62	
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-2	64-65-66-67	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para combatir el desperdicio de alimento	67-68	Alcance : ILUNION Hotels (Es la única empresa con impacto en este ámbito)

<b>Uso sostenible de los recursos</b>	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-3	69-70	*Alcance medioambiental predefinido
	Consumo de materias primas	GRI 301-1	65	*Alcance medioambiental predefinido
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del consumo de materias primas	Marco interno: Descripción de las medidas cualitativas para mejorar la eficiencia del consumo de materias primas	65-66	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1 GRI 302-2	63	*Alcance medioambiental predefinido
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética	60-61-62	*Alcance medioambiental predefinido
	Uso de energías renovables	GRI 302-1	61-62	
<b>Cambio climático</b>	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	GRI 305-1 GRI 305-2	63	*Alcance medioambiental predefinido. La fuente para el cálculo de los factores de emisión procede del MITECO
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	--	--	ILUNION no ha identificado riesgos significativos en la materia por lo que no ha definido medidas de adaptación a las consecuencias del cambio climático
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	Marco interno: descripción metas de reducción	62	Alcance: ILUNION Lavanderías e ILUNION Hotels
<b>Biodiversidad</b>	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	70	Alcance: ILUNION Gestión de Espacios Deportivos, S.A.U. (Única empresa ubicada en un área protegida)
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Marco interno: descripción cualitativa de los impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	70	ILUNION Gestión de Espacios Deportivos, S.A.U. no ha llevado a cabo un análisis de los impactos causados sobre la biodiversidad

*Tabla 27 Indicadores Cuestiones Ambientales - ILUNION*

*El alcance de la información reportada en este capítulo incluye todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión: ILUNION Bugadería Industrial, S.A.U., ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA, Comercializadora, S.A.U., ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L así como Recycling4all, S.L., Logiraees, S.L. y Recytel, S.A. (en el anexo II se clarifica la relación de compañías por grupos de sociedades).*

### 1.9.3 Cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
<b>Enfoque de gestión</b>	GRI 103 -2	21	--
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI-102-8 GRI 405-1	22-23	--
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI-102-8 GRI 405-1	24-25- 26-27	
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	GRI-102-8 GRI 405 -1	28-29	Alcance: España (el 99,4% de los empleados/as de ILUNION)-
Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: información cuantitativa de despidos	33	--
Brecha salarial	Gender Wage Gap (OCDE)= Ingresos medios de hombres - Ingresos medios mujeres) / Ingresos medios de hombres.	34	Alcance: España (el 99,4% de los empleados/as de ILUNION). Para su cálculo se ha tenido en cuenta el salario bruto anual (fijo +variable)
<b>Empleados</b> Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	33-34	Alcance: España (el 99,4% de los empleados/as de ILUNION). La remuneración media incluye salario bruto anual (fijo + variable).
Remuneración media de los consejeros por sexo	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media de los consejeros por sexo	34	La remuneración media incluye salario bruto anual (fijo + variable).
Remuneración media de los directivos por sexo	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media de los directivos por sexo	34	Alcance: España (el 99,4% de los empleados/as de ILUNION). Para el cálculo se tienen en cuenta: retribución variable, dietas, indemnizaciones, y cualquier otra percepción. No se tienen en cuenta los pagos a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo ya que en ILUNION no se dispone de dicho concepto.
Empleados con discapacidad	GRI 405 -1	22-23	--
Implantación de políticas de desconexión laboral	--	--	Actualmente ILUNION no dispone de ninguna política ni medida de desconexión laboral

<b>Organización del trabajo</b>	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	35	--
	Número de horas de absentismo	Marco interno: Número horas de absentismo: Plantilla media * % Absentismo acumulado * Promedio Horas convenio.	36	Alcance: España (el 99,4% de los empleados/as de ILUNION). El cálculo de las horas de absentismo tiene en cuenta las ausencias legales por incapacidad temporal tanto por contingencias comunes como profesionales, accidentes de trabajo con baja (se incluyen los accidentes in itinere y recaídas) y riesgo durante el embarazo
	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 destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación GRI 401-3	35-36	--
<b>Salud y seguridad</b>	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo	37-38	
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marco interno: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)</li> <li>Nº total de accidentes de trabajo con baja, incluidos los accidentes in itinere.</li> <li>Índice de frecuencia: (Nº total accidentes con baja/Total horas trabajadas) x10<sup>6</sup>. No se incluyen accidentes in itinere ni recaídas.</li> <li>Índice de gravedad: Nº jornadas perdidas por accidentes con baja (se incluyen los accidentes in itinere y recaídas) / Nº horas trabajadas x 10<sup>3</sup></li> </ul> <p>El número de horas trabajadas tiene en cuenta las horas efectivas trabajadas por trabajador por divisiones de la CNAE-09 de acuerdo con la Encuesta trimestral de coste laboral del INE 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº enfermedades profesionales: Se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional con baja y sin baja excluyéndose las EEPP en estudio</li> </ul>	38	--
<b>Relaciones sociales</b>	Organización del diálogo social	GRI 102 - 43	40	--
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	40	Alcance: España (el 99,4% de los empleados/as de ILUNION),

	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4	40	--
<b>Formación</b>	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	41	--
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404 -1	42-43	--
<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>		Marco interno: descripción cualitativa de la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	44	--
<b>Igualdad</b>	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	45-46-47	--
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Marco interno: descripción cualitativa de planes de igualdad	45-46-47	--
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno: descripción cualitativa de integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	45-46-47	--
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco interno: descripción de políticas contra la discriminación y gestión de la diversidad	45-46-47	--

*Tabla 28 Indicadores cuestiones sociales y relativas al personal - ILUNION*

## 1.9.4 Cuestiones relativas al respeto a los derechos humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	Marco interno: descripción cualitativa de los procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	48	--
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de prevención de riesgos de vulneración de derechos humanos	48	--
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: información cuantitativa del número de denuncias por vulneración de derechos humanos	48	--
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	Marco interno: descripción cualitativa de los mecanismos establecidos en ILUNION para asegurar la promoción y el cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	48	--

*Tabla 29 Indicadores cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos - ILUNION*

## 1.9.5 Cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión	GRI 103 -2	49	--
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para prevenir la corrupción y el soborno	49	--
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para luchar contra el blanqueo de capitales GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2	49	--
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno: información cuantitativa de la cuantía aportada a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	50	--

*Tabla 30 Indicadores cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno - ILUNION*

## 1.9.6 Cuestiones relativas a la sociedad

Ámbitos		Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Marco interno: información cuantitativa del impacto de la actividad en el empleo	51	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cualitativa del impacto de la actividad d en las poblaciones locales y en el territorio	51	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Marco interno: descripción cualitativa de las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	51-52	
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: descripción cualitativa de las acciones de asociación o patrocinio	51-52	
<b>Subcontratación y proveedores</b>	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de la integración de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales en la política de compras	53	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de integración de las exigencias establecidas sobre la responsabilidad social y ambiental en las relaciones con proveedores y subcontratistas	53	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	--	53	Actualmente, ILUNION no desarrolla sistemas de supervisión y auditorías a proveedores y subcontratistas.
<b>Consumidores</b>	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores y certificados de calidad vigentes	54	Alcance: % certificación calculado todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (ILUNION Bugadería Industrial, S.A.U., ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA, Comercializadora, S.A.U., ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.)
	Sistemas de reclamación	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación	54	

	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: información cuantitativa sobre reclamaciones recibidas y reclamaciones cerradas	54
<b>Información fiscal</b>	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: información cuantitativa de los beneficios obtenidos antes de impuestos país por país	55
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: información cuantitativa de los impuestos sobre beneficios pagados país por país	55
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: información cuantitativa de las subvenciones públicas recibidas GRI 201 - 4	55

*Tabla 31 Indicadores cuestiones relativas a la sociedad- ILUNION*

## 1.10 ANEXO II: PERÍMETRO EMPRESARIAL

Sociedad	División	Grupo de Sociedades	PART. DIRECTA	PART. INDIRECTA
ILUNION Facility Services, S.L.	SERVICIOS	ILUNION FACILITY SERVICES	100	-
ILUNION Limpieza y Medioambiente, S.A.	SERVICIOS	ILUNION FACILITY SERVICES	100	-
ILUNION CEE Limpieza y Medio Ambiente, S.A.	SERVICIOS	ILUNION FACILITY SERVICES	9	91
ILUNION Seguridad, S.A.	SERVICIOS	ILUNION FACILITY SERVICES	100	-
ILUNION Outsourcing, S.A.	SERVICIOS	ILUNION FACILITY SERVICES	100	-
ILUNION Fuego y Conducción, S.A.	SERVICIOS	ILUNION FACILITY SERVICES	-	82,68
ILUNION CEE Outsourcing, S.A.	SERVICIOS	ILUNION FACILITY SERVICES	-	100
ILUNION Contact Center, S.A.U.	SERVICIOS	ILUNION CONTACT CENTER	100	-
ILUNION CEE Contact Center, S.A.U.	SERVICIOS	ILUNION CONTACT CENTER	100	-
ILUNION Emergencias, S.A.	SERVICIOS	ILUNION CONTACT CENTER	75,5	-
Fitex ILUNION, S.A.	SERVICIOS	ILUNION CONTACT CENTER	75	-
ILUNION Servicios TI, S.A.U.	SERVICIOS	ILUNION IT SERVICES BPO	100	-
ILUNION IT Services, S.A.U.	SERVICIOS	ILUNION IT SERVICES BPO	100	-
Fabricación Modular Valenciana, S.L.	SERVICIOS	ILUNION AUTOMOCIÓN	50	-
Modular Logística Valenciana, S.L.	SERVICIOS	ILUNION AUTOMOCIÓN	75	12,5
ILUNION Servicios Industriales Aragón, S.L.U.	SERVICIOS	ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES	100	-
ILUNION Servicios Industriales Catalunya, S.L.	SERVICIOS	ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES	100	-
ILUNION Servicios Industriales S.L.U.	SERVICIOS	ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES	100	-
Recycling4all, S.L.	SERVICIOS	ILUNION RECICLADOS	75	-
ILUNION Reciclados, S.A.U.	SERVICIOS	ILUNION RECICLADOS	-	75
Taxileon, S.L.	SERVICIOS	ILUNION RECICLADOS	-	56,25
Logiraees, S.L.	SERVICIOS	ILUNION RECICLADOS	-	56,25
Reciclaje de Equipos Eléctricos y Electrónicos, S.A.	SERVICIOS	ILUNION RECICLADOS	-	75
ILUNION Gestión de Espacios Deportivos, S.A.U.	SERVICIOS	ILUNION GESTIÓN DE ESPACIOS DEPORTIVOS	100	-
ILUNION Lavanderías, S.A.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
ILUNION Bugaderías de Catalunya, S.A.U.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
ILUNION Lavanderías de Canarias, S.A.U.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
ILUNION Cipo, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	50	-
ILUNION Amalia, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	50	-
Clintex Lavandería Industrial, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	50	-
Bugadería Industrial Mesnet, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	90	-
Textil Rental, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	50	-
ILUNION Navarra, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
ILUNION Laveco, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	90	-
Lavandería Industrial Lavachel, S.A.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	75,08	-
Lavanderías Mecánicas Crisol, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	50	-
ILUNION Lavandería Franco, S.A.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	50	-

Sociedad	División	Grupo de Sociedades	PART. DIRECTA	PART. INDIRECTA
ILUNION Bugadería Industrial S.A.U.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
Lavandería Morales e Hijos, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	50	-
ILUNION Lavandería Colombia, S.A.S.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	-	80
Gureak Ikuztegia S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERIAS	50	-
ILUNION Lavandería Bogotá, S.A.S.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	-	80
Lavandería Industrial LIG, S.A.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	75	-
Azul Lavandería Industrial, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
Estrella Ciudad Real, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
ILUNION Inca, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	-	25
ILUNION Lavandería Euskalduna, S.L.U.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
ILUNION Textil, S.A.U.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
ILUNION Esterilización, S.A.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
ILUNION Hotels, S.A.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION HOTELS	100	-
ILUNION Hotels Catalunya, S.A.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION HOTELS	100	-
ILUNION Hotels Andalucía, S.A.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION HOTELS	100	-
ILUNION Hotelak Euskadi, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION HOTELS	100	-
ILUNION Turismo Responsable, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION HOTELS	100	-
ILUNION Sociosanitario, S.A.	SOCIOSANITARIA	ILUNION SOCIOSANITARIO	100	-
ILUNION Fisioterapia y Salud, S.L.	SOCIOSANITARIA	ILUNION FISIOTERAPIA Y SALUD	100	-
ILUNION Salud, S.A.	SOCIOSANITARIA	ILUNION SALUD	100	-
ILUNION Retail y Comercialización, S.A.U.	COMERCIALIZACIÓN	ILUNION RETAIL	100	-
ILUNION Asesores, S.A.	COMERCIALIZACIÓN	ILUNION CORREDURÍA DE SEGUROS	100	-
ILUNION Mediación, Correduría de Seguros, S.A.	COMERCIALIZACIÓN	ILUNION CORREDURÍA DE SEGUROS	87,5	-
ILUNION Ibéricos de Azuaga, S.A.	COMERCIALIZACIÓN	ILUNION IBÉRICOS DE AZUAGA	97,67	-
ILUNION Capital Humano ETT, S.A.	CONSULTORÍA	ILUNION CAPITAL HUMANO	100	-
ILUNION Tecnología y Accesibilidad, S.A.	CONSULTORÍA	ILUNION TECNOLOGÍA Y ACCESIBILIDAD	100	-
ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.	OTROS	ONCISA	100	-
Comercializadora, S.A.U.	OTROS	OTROS	100	-
ILUNION Colombia, S.A.S.	OTROS	OTROS	100	-
ILUNION CEE Centro de Servicios Compartidos, S.L.	OTROS	CSC	-	100
Grupo ILUNION, S.L.	CABECERA	GRUPO ILUNION		

Tabla 32 Perímetro empresarial - ILUNION

## 1.11 ANEXO III: LISTADO DE CERTIFICACIONES

SOCIEDAD	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001 o ISO 45001	ISO 27001	EFQM	Madrid Excelente	Bequal	Huella de carbono	Otras Certificaciones
ILUNION Facility Services, S.L.	SI	SI	SI			SI	SI	GHG	SGE21
ILUNION Limpieza y Medioambiente, S.A.	SI	SI	SI			SI	SI	GHG	SGE21
ILUNION CEE Limpieza y Medio Ambiente, S.A.	SI	SI	SI			SI		GHG	SGE21
ILUNION Seguridad, S.A.	SI	SI	SI	SI		SI	SI	GHG	SGE21/APROSER/16082
ILUNION Outsourcing, S.A.	SI	SI	SI			SI	SI	GHG	SGE21
ILUNION Fuego y Conducción, S.A.	SI	SI	SI			SI	SI	GHG	SGE21/ GWO
ILUNION CEE Outsourcing, S.A.	SI	SI	SI			SI		GHG	SGE21
ILUNION Contact Center, S.A.U.	SI	SI		SI		SI			ISO 18295.1 / Garantía Madrid (COVID 19)/ Espacio Seguro Bureau Veritas
ILUNION CEE Contact Center, S.A.U.	SI	SI		SI		SI			ISO 18295.1 / Garantía Madrid (COVID 19)/ Espacio Seguro Bureau Veritas
ILUNION Emergencias, S.A.	SI	SI		SI			SI		ISO 22320 / Espacio Seguro Bureau Veritas
Fitex ILUNION, S.A.	SI	SI	SI	SI					ISO 18295.1 / Espacio Seguro Bureau Veritas
ILUNION Servicios TI, S.A.U.									
ILUNION IT Services, S.A.U.	SI	SI	SI	SI					DIN 33870 / ISO TEC 19752 / ISO TEC 19798
Fabricación Modular Valenciana, S.L.	SI		SI						
Modular Logística Valenciana, S.L.	SI	SI	SI						
ILUNION Servicios Industriales Aragón, S.L.U.	SI	SI	SI						
ILUNION Servicios Industriales Catalunya, S.L.	SI								
ILUNION Servicios Industriales S.L.U.	SI	SI	SI						BWB/IATF 16949
Recycling4all, S.L.									
ILUNION Recicladors, S.A.U.	SI	SI	SI		EFQM +500				EMAS / CEE / EFR
Taxileon, S.L.	SI	SI							
Logiraees, S.L.	SI	SI							
Reciclaje de Equipos Eléctricos y Electrónicos, S.A.									
ILUNION Gestión de Espacios Deportivos, S.A.U.	SI	SI	SI						
ILUNION Lavanderías, S.A.	SI	SI	SI		EFQM +500	SI		UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Bugaderías de Catalunya, S.A.U.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Lavanderías de Canarias, S.A.U.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID

SOCIEDAD	ISO 9001	ISO 14001	OHS AS 18001 o ISO 45001	ISO 27001	EFQM	Madrid Excelente	Bequal	Huella de carbono	Otras Certificaciones
ILUNION Cipo, S.L.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Amalia, S.L.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
Clintex Lavandería Industrial, S.L.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
Bugadería Industrial Mesnet, S.L.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
Textil Rental, S.L.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Navarra, S.L.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Laveco, S.L.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
Lavandería Industrial Lavachel, S.A.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
Lavanderías Mecánicas Crisol, S.L.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Lavandería Franco, S.A.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Bugadería Industrial S.A.U.									
ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA.									
Lavandería Morales e Hijos, S.L.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Lavandería Colombia, S.A.S.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
Gureak Ikuztegia S.L.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Lavandería Bogotá, S.A.S.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
Lavandería Industrial LIG, S.A.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
Azul Lavandería Industrial, S.L.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
Estrella Ciudad Real, S.L.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Inca, S.L.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Lavandería Euskalduna, S.L.U.	SI	SI	SI					UNE 14064	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Textil, S.A.U.	SI	SI	SI						OEKO TEX100
ILUNION Esterilización, S.A.	SI	SI	SI				SI		

SOCIEDAD	ISO 9001	ISO 14001	OHS AS 18001 o ISO 45001	ISO 27001	EFQM	Madrid Excelente	Bequal	Huella de carbono	Otras Certificaciones
ILUNION Hotels, S.A.	SI	SI			EFQM +500	SI	SI		UNE 170001 / Q Sostenible/ Travelife/ Protocolo AENOR COVID
ILUNION Hotels Catalunya, S.A.									UNE 170001 / Q Sostenible/ Travelife/ Protocolo AENOR COVID
ILUNION Hotels Andalucía, S.A.									UNE 170001 / Q Sostenible/ Travelife/ Protocolo AENOR COVID
ILUNION Hotelak Euskadi, S.L.									
ILUNION Turismo Responsable, S.L.									UNE 170001 / Q Sostenible/ Travelife/ Protocolo AENOR COVID
ILUNION Sociosanitario, S.A.	SI	SI	SI				SI		UNE 158101 /UNE 158301/UNE 158401/UNE 158201 /Empresa Saludable
ILUNION Fisioterapia y Salud, S.L.									
ILUNION Salud, S.A.	SI	SI	SI						ISO 170001
ILUNION Retail y Comercialización, S.A.U.	SI	SI							
ILUNION Asesores, S.A.	SI	SI							
ILUNION Mediación, Correduría de Seguros, S.A.	SI	SI					SI		
ILUNION Ibéricos de Azuaga, S.A.	SI						SI		
ILUNION Capital Humano ETT, S.A.	SI		SI				SI		
ILUNION Tecnología y Accesibilidad, S.A.	SI	SI	SI				SI		UNE 170001 /ISO 15504
ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.									
Comercializadora, S.A.U.									
ILUNION Colombia, S.A.S.									
ILUNION CEE Centro de Servicios Compartidos, S.L.	SI	SI	SI						
Grupo ILUNION, S.L.	SI	SI	SI		EFQM +500	SI			EFR

Tabla 33 Certificaciones ILUNION



## 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 2020 ha sido formulado por el Director General de la ONCE el día 13 de mayo de 2021.

Ángel Sánchez Cánovas  
DNI: 74179124-F