

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información
No Financiera y Diversidad correspondiente al ejercicio anual finalizado
el 31 de diciembre de 2022

ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES (ONCE)

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

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

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera y Diversidad adjunto (en adelante EINFD) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (la ONCE) (en adelante, ONCE), que forma parte del Informe de Gestión de la ONCE.

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 e información requerida por el Reglamento (UE) 2020/852 de taxonomía”, incluido en el EINFD adjunto.**

Responsabilidad de la Dirección General

La formulación del EINFD incluido en el Informe de Gestión de la ONCE, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección General de la ONCE. El EINFD se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado **para cada materia en el Anexo IIIa. “Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad e información requerida por el Reglamento (UE) 2020/852 de taxonomía”, 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 ONCE es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINFD.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) 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 profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

- Reuniones con el personal de la ONCE para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINFD del ejercicio 2022 en función del análisis de materialidad realizado por ONCE y descrito en el **Anexo II. “Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor”**, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINFD del ejercicio 2022.
- 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 2022.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINFD del ejercicio 2022 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 ONCE.

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas alineadas en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y adaptación al cambio climático por primera vez para el ejercicio 2022, adicional a la información referida a actividades elegibles exigida en el ejercicio 2021. En consecuencia, en el EINFD adjunto no se ha incluido información comparativa sobre alineamiento. Adicionalmente, cabe señalar que la Dirección General de la ONCE ha incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a las **citadas obligaciones y que están definidos en el apartado 8.7 “Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles” y en el Anexo IV “Taxonomía Verde” del EINFD adjunto**. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Conclusión

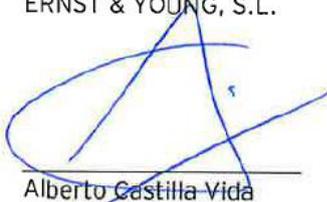
Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINFD de la ONCE correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022 no ha sido preparado, en todos sus 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 e información requerida por el Reglamento (UE) 2020/852 de taxonomía” 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

12 de mayo de 2023

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD DE LA ONCE MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA **2022**



Índice

1	La ONCE, única en el mundo	4
2	Las cifras de la ONCE	8
3	ONCE, una lotería social, segura y responsable	9
3.1	La ONCE como operador de lotería social, segura y responsable	9
3.2	La huella social de productos de lotería de la ONCE	10
3.3	Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería	12
4	Calidad e innovación de nuestros servicios sociales	22
4.1	La persona afiliada: protagonista de la inversión social	22
4.2	El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados	24
4.2.1	Avanzando hacia la educación inclusiva	25
4.2.2	Entornos laborales inclusivos	26
4.2.3	Autonomía personal de las personas afiliadas	27
4.2.4	Promoción del ocio, el deporte y la cultura para todos	29
4.2.5	Mayor bienestar social para quienes lo necesitan	31
4.2.6	Investigación e innovación social	33
5	Nuestro equipo de personas	34
5.1	Cultura institucional de la ONCE	34
5.2	Creación de empleo	34
5.3	Diálogo social y beneficios sociales	38
5.4	Compromiso con la igualdad	39
5.5	Salud y seguridad	44
5.6	Equipo competitivo	48
5.6.1	Formación de calidad	48
5.6.2	Estudio de clima laboral	49
5.6.3	Evaluación por objetivos	50
6	Buen gobierno, sostenibilidad y ética	51
6.1	Un gobierno corporativo democrático y participativo	51
6.2	Órganos de dirección	52
6.2.1	Consejo General de la ONCE	52
6.2.2	Consejos Territoriales	56
6.2.3	Dirección General	56
6.3	Composición y perfil de los miembros del Consejo General	56
6.4	Estrategia en materia de sostenibilidad	58

6.5	Gestión del riesgo en la ONCE.....	58
6.6	Ética y ejemplaridad	62
6.7	Responsabilidad fiscal.....	66
7	Prácticas responsables en la cadena de suministro	69
8	Compromiso con el medio ambiente	71
8.1	Gestión del impacto ambiental	71
8.2	Consumo y eficiencia energética.....	72
8.3	Reducción de emisiones	73
8.4	Consumo de papel y otros materiales	75
8.5	Economía circular y gestión de residuos	76
8.6	Uso sostenible del agua	79
8.7	Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles	79
9	Comunicación y diálogo con los grupos de interés	83
10	Contribución de la ONCE a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	85
Anexos		91
	Anexo I. Sobre este informe	92
	Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor	93
	Anexo IIIa. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad e información requerida por el Reglamento (UE) 2020/852 de taxonomía.....	97
	Anexo IIIb. Índice de contenidos GRI	104
	Anexo IV. Taxonomía verde	112
	Diligencia de formulación del Estado de Información no Financiera y Diversidad	120



1 La ONCE, única en el mundo

La Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)¹ es una **Corporación de Derecho Público de carácter social**, con **personalidad jurídica propia y la plena capacidad de obrar y de autoorganización**, que nace en 1938. Sus **fines sociales** se dirigen a mejorar la **autonomía personal y plena inclusión** 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 social, segura y responsable a nivel nacional, **bajo el Protectorado del Estado**².

Servicios Sociales

La ONCE atiende las necesidades de las personas afiliadas en todas las etapas de su vida: desde la infancia hasta la vida adulta, con el fin de mejorar su inclusión social, educativa y laboral, mediante una oferta de ayudas, prestaciones y programas especializados que favorecen la autonomía personal, la empleabilidad, la accesibilidad universal y el fomento de actividades socioculturales y deportivas, entre otras.

Lotería social, segura y responsable

La labor social se apoya en la **comercialización de productos de lotería social, segura y responsable**, actividad controlada por el Consejo de Protectorado, desarrollada por una red de agentes vendedores con relación laboral con la ONCE cercana a las 19.000 personas con discapacidad, y una red complementaria de más de 13.000 establecimientos, además del canal Internet a través del sitio **JUEGOS ONCE.es**.

“El fin de los recursos obtenidos con la explotación de los productos 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 personas con discapacidad. 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, palanca de empleo, formación y accesibilidad para personas con discapacidad; e **Ilunion**, el grupo de empresas sociales que favorece la inclusión laboral de las personas con discapacidad; forman el **Grupo Social ONCE**.



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

² Los fines, organización, funcionamiento, financiación, prestaciones y actuaciones sociales de la ONCE se reconoce en la Ley 5/2011, de 29 de marzo, de Economía Social, y en su normativa específica de aplicación, constituida por el Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, de reordenación de la ONCE y sus vigentes Estatutos.

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

FOPG:



Fundación ONCE del Perro-Guía³, que facilita la movilidad a las personas afiliadas.

FOAL:



Fundación ONCE para la solidaridad con las personas ciegas de América Latina⁴.

FOAPS:



Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera⁵.

En el ámbito de la representación internacional, la **ONCE** participa en 47 organizaciones del ámbito de la discapacidad, la educación, el juego, el turismo accesible, entre otros sectores de interés para el Grupo Social ONCE, a través de 28 representantes.

En lo que respecta a las asociaciones representativas de las personas con discapacidad, se participa activamente en la **Unión Europea de Ciegos** y en la **Unión Mundial de Ciegos**, ostentando sus respectivas **vicepresidencias**, así como en la **Unión Latinoamericana de Ciegos**. Además, forma parte activa del Foro Europeo de la Discapacidad, de la Deafblind International (DBI), de la Red Global de Acción sobre Discapacidad (GLAD), de la Asociación Europea de Proveedores de Servicios para Personas con Discapacidad (EASPD), de la European Platform for Rehabilitation (EPR), entre otras entidades.

Igualmente, tiene presencia en muchos otros foros internacionales del ámbito de la educación y la filantropía, así como en diversas plataformas de juego y economía social como pueden ser CIBELAE (Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado), Loterías Europeas (EL), la Asociación Mundial de Loterías (WLA), la Plataforma Europea de la Economía Social (SEE), entre otras entidades. Además de en asociaciones de ámbito nacional: CERMI, CEPES y Plataforma del Tercer Sector de Acción Social, entre otras.

Premios y reconocimientos

- **Premios 'Antonio Ruiz Giménez' 2020** del Instituto de Seguridad y Salud Laboral (ISSL), dependiente de la Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía de la Región de Murcia, que reconocen las buenas prácticas en prevención de riesgos laborales, innovación y fomento de la cultura preventiva: premio especial del jurado, por la amplitud de personas, servicios, métodos y actividades de la política de seguridad y salud en el trabajo.
- **Ranking Merco Empresas** (reputación corporativa): 3ª posición del Grupo Social ONCE.
- **Ranking Merco de Responsabilidad ESG** (ambiental, social y de ética y buen gobierno): 1ª posición del Grupo Social ONCE.

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

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

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

- Premio ‘Bienestar Animal’ del Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid entregado a Xabat, primer perro guía del mundo que acompaña a una persona ciega y sin manos como elemento de autonomía y seguridad en sus desplazamientos.

Nuestra historia



Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura

En el área de **servicios sociales para personas afiliadas**, atendiendo a las tendencias y características de la población afiliada a la ONCE, se seguirá realizando el análisis de la adecuación de los servicios ofrecidos a las necesidades específicas, así como incidiendo en su difusión.

El aumento del uso de las tecnologías ha mejorado la transición rápida hacia diferentes formas de comunicarse y de atención a personas afiliadas, lo que abre nuevas oportunidades para llegar a quienes, por diversos motivos, no pueden acceder a los servicios. El principal reto será seguir mejorando la calidad del servicio y la satisfacción de las personas que lo utilizan, así como incrementar el número de usuarios/as atendidos, implementando mecanismos eficientes e innovadores.

Respecto a **lotería social, segura y responsable**, el creciente auge de los entornos digitales en el sector del juego conlleva la necesidad de promover un consumo responsable que sea capaz de prevenir trastornos en el comportamiento del jugador. En este sentido, la regulación prevista en la materia, basada en la protección al consumidor, así como la creciente sensibilidad social existente respecto del juego, continuarán siendo factores determinantes a los que la ONCE habrá de ajustarse para

mantenerse como un operador de reconocido prestigio en el ámbito de las loterías, desarrollando las mejores prácticas en el entorno del juego seguro y responsable, con unos fines sociales, promoviendo y trasladando mensajes orientados a ello.

En cuanto a la formación y adquisición del talento del **equipo de personas**, continuaremos adaptando e innovando en metodologías de aprendizaje con el uso de nuevos formatos que respondan al desarrollo interno de capacidades.

La transformación digital seguirá siendo uno de los principales factores en auge, lo que precisará para la ONCE mantener el esfuerzo en la automatización y digitalización de procesos, incluyendo el uso de herramientas y metodologías ágiles.

En el área de **comunicación**, con el auge de la Inteligencia Artificial (IA), se plantea la necesidad de estar al día en las principales tendencias y de estudiar cómo integrar la IA en nuestros procesos de comunicación. Asimismo, continuaremos adaptándonos a la nueva realidad de los medios de comunicación, cada vez más audiovisuales, y ampliaremos el análisis de posible utilización de otras nuevas herramientas de elevada utilización por parte de los públicos, como TikTok o Twitch.

Ante estos cambios, hemos de seguir avanzando en establecer, de forma transversal en toda la Organización, una **cultura fuerte de innovación** como clave estratégica para que la ONCE pueda plantearse nuevas formas de trabajo, formarse, abrir espacios de interacción y canalización de propuestas de innovación y, en definitiva, crear valor que revierta en esa transformación cultural a todos los niveles.

En el área de la **sostenibilidad ambiental** los ámbitos de actuación prioritarios son el cambio climático, la economía circular, las ciudades y el cuidado de la naturaleza. Ante estos retos la ONCE se compromete a implementar actuaciones que contribuyan a la mitigación y adaptación al cambio climático, en línea con el Reglamento de taxonomía verde, favorecer la correcta gestión de nuestros residuos y fomentar el uso de materiales reciclados y reutilizables, siempre atendiendo a las exigencias medioambientales de la normativa. Asimismo, contribuir a hacer de las ciudades espacios saludables y seguros constituye un reto para nuestra Organización.

La incorporación de criterios basados en la huella ambiental, social y de gobernanza a la estrategia de **compras** es cada vez más importante, por ello, continuaremos avanzando en la evaluación de la cadena de suministro fomentando la contratación socialmente responsable, y evitar riesgos penales y reputacionales, entre otros.

Cada vez son más las áreas de **cumplimiento normativo** que van surgiendo y que requieren de la implantación de sistemas que aborden los riesgos que puedan plantearse. Sin embargo, es preciso que todos interactúen entre sí y estén coordinados, por lo que el reto de evolucionar el actual modelo hacia un órgano de cumplimiento preventivo transversal que integre y coordine las distintas áreas.

El compromiso de la ONCE con la responsabilidad social es histórico y demostrado, por ello continuaremos trabajando por la integración de la RSC en la estrategia de la Organización, incorporando **criterios ambientales, sociales y de buen gobierno** en sus decisiones, mientras continuamos alineados con los retos mundiales de desarrollo sostenible, impulsando iniciativas que contribuyan a la **consecución de los ODS**.

2 Las cifras de la ONCE

Diseño de productos de lotería



EL y WLA

Certificaciones de Juego Responsable



1,74 "verde"

productos de lotería comercializados **no** representan riesgo

Venta de productos de lotería



2.426 M €

ingresos de venta de lotería

1.372 M €

premios repartidos

540 M

cupones anuales vendidos

19.128

agentes vendedores

100 %

alineación de web **JUEGOS ONCE**.es a estándares de Juego Responsable

13.838

establecimientos autorizados

Producción y distribución



5 M

cupones emitidos diariamente

240,7 M €

pago a proveedores ¹

4.253

proveedores

5.974,3 teq

CO₂ emitido

4,0 GJ

consumo/ empleado ²

FSC y PEFC

certificaciones de papel utilizado

41,4 %

consumo de electricidad de fuentes renovables

LOTERÍA RESPONSABLE



INVERSIÓN SOLIDARIA

Equipo de personas diverso y competente



22.597

plantilla a 31.12.2022

28.865 €

retribución media anual

88 %

personas con discapacidad

51 %

mujeres en órganos de gobierno

81 %

nivel de satisfacción de la plantilla

+ 315.000

horas de formación

1,59 M €

invertidos en formación

Compromiso con la discapacidad



75,3 M €

destinados a la solidaridad con otros colectivos de personas con discapacidad



Relación con las personas afiliadas



70.490

personas afiliadas

154,4 M €

invertidos para atender necesidades

7.271

alumnado atendido

4,6 %

personas con sordoceguera

6.496

actividades de animación sociocultural/deportiva

3.799

personas ocupadas al margen de la venta

41.787

servicios de atención personal

8.061

personas formadas en braille y uso de tiftotecnología

84,2 / 100

índice neto de satisfacción de usuarios/as

Especialistas en atención



1.549

equipo técnico especializado

102.469

servicios de voluntariado realizados

335.706 €

invertidos en formación de profesionales

130

perros guía entregados

1,4 M €

invertidos en proyectos I+D+i

152

proyectos de investigación social / tecnológica

¹ Se excluyen los pagos realizados a acreedores por inmovilizado de obras y quioscos en curso.

² Se han tomado como datos de empleados/as, la plantilla a 31 de diciembre de 2022 (personal vendedor y no vendedor).



3 ONCE, una lotería social, segura y responsable

La ONCE, para cumplir con su fin social, comercializa **lotería**...

Social

Porque la inversión solidaria de la ciudadanía con la compra de los productos de lotería se destina a la labor social con las personas con discapacidad.

Segura

Porque desarrolla un sistema de gestión de la seguridad cuya meta es asegurar los derechos de los consumidores, garantizando transparencia y confianza.

Responsable

Porque se preocupa de garantizar la protección del conjunto de consumidores y de forma muy especial de los menores.

3.1 La ONCE como operador de lotería social, segura y responsable

Como operador de reconocido prestigio sujeto a un estricto control público, la ONCE 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**⁶ en el territorio español, haciendo tangible su responsabilidad social en la gestión de las loterías como fuente de financiación, respetando siempre como principios: la calidad, seguridad, transparencia y fiabilidad respecto a los consumidores y a la sociedad en general, y la colaboración con el Estado en la prevención del fraude y de la criminalidad. Estos principios se aplican en todos los procesos de diseño, producción, comunicación y comercialización de los productos de lotería, y garantizan y respaldan su integridad en términos de seguridad y autenticidad.

Modalidades de productos de lotería comercializados por la ONCE

- **Lotería cupón:** Cupón Diario, Cuponazo, Cupón de Fin de Semana y Sorteos Extraordinarios.
- **Lotería juego activo:** Eurojackpot, Super Once, Triplex y Mi día.
- **Lotería instantánea:** variada gama de productos "rascas".



⁶ 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>

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. También **comercializa otros “productos y servicios complementarios”** (Amazon, Paysafecard, Google Pay y TOPii).

Canales de venta

Canal Principal (agentes vendedores)

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

Canal Físico Complementario (CFC)

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

Canal Internet

Web oficial en el sitio “JuegosONCE.es”.



3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE

La comercialización de los productos de lotería de la ONCE permite repartir ilusión a las personas premiadas y canalizar la inversión solidaria de la sociedad.

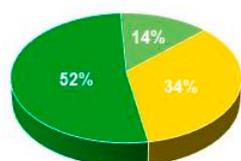
Evolución del negocio

En 2022 las **ventas** (cantidades jugadas) **han alcanzado los 2.426,3 millones de euros**, un 8,5% más respecto a los ingresos obtenidos durante 2021, superando también las ventas previas a la pandemia, un 7,6% respecto a 2019.



Evolución de las ventas por modalidad de lotería

Total ventas de productos de lotería 2022 por modalidad



- Cupón de la ONCE
- Juego activo de la ONCE
- Lotería instantánea de boletos de la ONCE

(Datos en millones de euros)

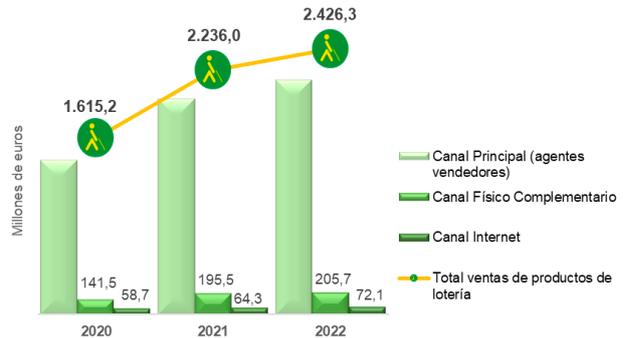
	2022	2021	2020
Cupón de la ONCE	1.259,3	1.203,9	891,1
Juego activo de la ONCE	334,6	282,0	195,6
Lotería instantánea de boletos de la ONCE	832,4	750,1	528,5
Total ventas de productos de lotería	2.426,3	2.236,0	1.615,2

El **crecimiento se produce en todas las modalidades**, principalmente en instantánea (+11%) y en juego activo (+18,6%), y en menor medida en Cupón (+4,6%).

Evolución de las ventas por canal de venta

Por canal, crecen con fuerza el Canal Principal (+8,7%) y el Canal Internet (+12,1%), y de forma más moderada el CFC (+5,2%).

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



- El 55,3% se destina al pago de los cupones, combinaciones y boletos premiados en los sorteos de la ONCE.
- El 22,3% es para retribuir a agentes vendedores y asumir sus cargas sociales.
- El 1,2% se dedica a comisiones y compensaciones del CFC y Canal Internet.
- El 9,1% son gastos indirectos: salario del personal no vendedor, publicidad, sistemas informáticos, limpieza de quioscos, aprovisionamientos, etc.
- El 6,4% se dedica a la prestación de servicios sociales a las personas afiliadas.
- El 3,1% va a la Fundación ONCE y a la solidaridad con otras discapacidades.
- Queda un remanente del 2,6%.
- Se dedicará un 0,7% a la prima de participación de los trabajadores/as en los resultados (a abonar en abril de 2023) y un 0,54% al desarrollo de programas especiales de servicios sociales para personas afiliadas.

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

- **Sostenibilidad económica de los servicios sociales** a las personas afiliadas para su plena inclusión social, educativa y laboral, entre otros.
- **Solidaridad con el resto de discapacidades** a través de la Fundación ONCE.
- **Solidez y estabilidad financiera global** de la Organización (pago de salarios, compensaciones del CFC y Canal Internet y otros gastos indirectos).

En 2022, la ONCE aplica sus recursos netos a la solidaridad con otros colectivos:

- Fundación ONCE: 72,8 millones de euros (67,1 millones de euros en 2021).
- FOAL: 1,5 millones de euros (1,3 millones de euros en 2021).
- Otras aportaciones: 1,0 millones de euros (0,8 millón de euros en 2021).

Valor económico generado y distribuido

(Datos en millones de euros)	2022	2021	2020
Valor económico generado	2.454,5	2.256,1	1.630,9
Venta de productos de lotería	2.426,3	2.236,0	1.615,2
Otros ingresos de explotación (1)	15,0	13,7	11,3
Ingresos financieros	10,2	3,4	3,6
Resultados procedentes del inmovilizado	3,0	3,0	0,8
Valor económico distribuido	-2.355,6	-2.199,8	-1.737,4
Premios de lotería ajustados	-1.342,3	-1.232,1	-887,7
Gastos de personal	-706,1	-656,5	-550,3
Otros gastos operativos (2)	-241,6	-228,8	-202,8
Inversiones en comunidades (ayudas monetarias)	-89,2	-79,9	-60,4
Gastos financieros	24,4	-1,8	-35,6
Administraciones Públicas (tributos)	-0,8	-0,7	-0,6
Valor económico retenido	98,9	56,3	-106,5

(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**.



La estructura de la Política de Juego Responsable sigue el Estándar de la Asociación de Loterías Europeas, considerando aspectos como los presentados a continuación.

Política de Juego Responsable⁷

En 2009 se formalizó el **Plan de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego** para adaptar la política de la ONCE a los estándares sobre juego responsable de las organizaciones internacionales que agrupan a los principales operadores de loterías: Asociación Mundial de Loterías (WLA: World Lottery Association) y Asociación de Loterías Europeas (EL: European Lotteries), aunque,

⁷ Para consultar la Política de Juego Responsable de la ONCE:

https://www1.juegosonce.es/pdf/juego_responsable/Politica_Juego_Responsable_ONCE.pdf

previamente, la ONCE en 2007 ya había suscrito su **adhesión a los principios fundamentales del juego responsable**.

Así el recorrido de la ONCE durante los últimos quince años ha evidenciado que la especial exigencia de la **política y estrategias de juego responsable se adecúa al marco y estándares de European Lotteries**, habiendo seguido sus estipulaciones para definir y desarrollar una estrategia de minimización del riesgo de consumo excesivo de las loterías comercializadas, quedando evidenciado en las auditorías anuales a las que la ONCE somete sus procesos de gestión en esta materia.

En marzo de 2021, el Consejo General aprobó una actualización del **Programa Marco de Juego Responsable de la ONCE**, que está alineado con el vigente ordenamiento jurídico español y constituye la referencia de nuestro compromiso con el juego seguro y responsable. En esta línea, la ONCE manifiesta su colaboración con las políticas de las administraciones públicas para proteger a los consumidores/as.

Desde el diseño de los productos de lotería hasta su comercialización, pasando por la prohibición expresa de la venta a menores de edad y a personas que tengan prohibido jugar, y la publicidad responsable, la ONCE implementa controles para minimizar la activación o fomento de factores actitudinales que incidan en el potencial consumo excesivo de sus productos de lotería.

Como desarrollo del Programa Marco, se aprueba cada ejercicio el **Plan Anual de Actuaciones de la ONCE en materia de Juego Responsable**, y se reporta su nivel de cumplimiento en la **Memoria de Actividad de Juego Responsable**.

El citado Programa Marco incluye diferentes documentos que lo desarrollan:

- **Política de Juego Responsable de la ONCE** que define nuestros compromisos y líneas de actuación para el cumplimiento de los objetivos relacionados con el juego responsable, asegurando la protección de los consumidores y consumidoras, revisándose periódicamente teniendo en cuenta, tanto los resultados de las auditorías realizadas, como los obtenidos de las interacciones con los grupos de interés identificados.
- **Directrices relativas a las mejores prácticas de Juego Responsable relacionadas con marketing y comunicaciones comerciales:** su objetivo es identificar, subrayar y recoger aquellas prácticas de juego responsable cuyo conocimiento y cumplimiento son imprescindibles en el desarrollo de las estrategias y contenidos de marketing y comunicación comercial de la ONCE.
- **Protocolo de detección de conductas desordenadas de juego:** conjunto de medidas dirigidas a aquellos jugadores identificados como de riesgo en el Canal JuegosONCE, con el propósito de reconducir su conducta hacia parámetros de consumo más saludables.
- **Evaluación del riesgo de los productos de lotería de la ONCE:** su principal objetivo es detectar en el diseño de un producto un posible nivel de riesgo elevado, mediante la aplicación de un conjunto de parámetros científicos que objetivan y previenen el riesgo excesivo en la comercialización de cualquiera de los productos de lotería que se comercializan

El análisis de riesgos relacionado con el compromiso responsable se centra en revisar los nuevos productos y los que se modifican, para comprobar si su

riesgo es 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** para expresar sus **sugerencias, quejas y/o reclamaciones**:

- **Servicio de Atención al Cliente (SAC):** 91 125 34 12 y sacliente@juegosonce.es.
- **Oficina de Información de la ONCE:** soi@once.es.
- **Centros de la ONCE.**
- **Relación con Autocontrol** para atender peticiones o demandas referentes 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 consumidores/as

	2022	2021	2020
Reclamaciones formuladas ante la asociación Autocontrol (comunicaciones de marketing y publicidad, etc.)	1	1	0
Reclamaciones ante Autocontrol resueltas	1	1	0
Reclamaciones judiciales o extrajudiciales interpuestas ante tribunales y reclamaciones extrajudiciales presentadas directamente en la ONCE (incluidas las procedentes del SAC)	4	1	5
Reclamaciones judiciales o extrajudiciales resueltas	4	1	5
Quejas y reclamaciones formales formuladas a través del Servicio de Atención al Cliente (SAC) (excluidas las remitidas al Gabinete Jurídico consideradas como judiciales o extrajudiciales)	8	16	0
Quejas y reclamaciones ante el SAC resueltas	8	16	0
Total casos de incumplimiento , con resultado de multa o sanción, casos de advertencia o casos de incumplimiento de códigos voluntarios	0	0	0

Comité de Juego Responsable

Órgano multidisciplinar de la Dirección General que coordina, desarrolla y evalúa el nivel de rendimiento y eficiencia de las actuaciones de la Política de Juego Responsable. Forman parte la alta dirección, junto con personas directivas y mandos intermedios, evidenciando el compromiso de la Dirección con el Juego Responsable.

Siguiendo el principio de mejora continua de la Política de Juego Responsable, al menos una vez al año, el Comité realiza una revisión del Plan de Actuación de Juego Responsable.

	2022	
	Nº de miembros	Nº de reuniones
Comité de Juego Responsable	17	3

Unidad de Calidad, Seguridad y Juego Responsable

Estructura de gestión específica para el juego responsable. Representa un elemento transversal dentro del organigrama de juego, capaz de impulsar, desarrollar y evaluar todas las acciones en materia de juego responsable, asegurando la ejecución de las estrategias de Responsabilidad Social Corporativa en lo que atañe a juego responsable, definiendo la estrategia, elaborando el Plan Anual de Actuación de Juego Responsable, coordinando a las distintas áreas implicadas y alineando dicha

estrategia con las certificaciones a las que la ONCE se adhiera, con la legislación vigente y las mejores prácticas sectoriales, proponiendo actuaciones al Comité de Juego Responsable y velando por la ejecución de sus acuerdos.

Grupo de Trabajo de Juego Responsable

De carácter técnico y multidisciplinar que integra a los responsables de distintas áreas de la Organización implicadas en el ámbito del juego. Se encarga de analizar las mejoras en la eficacia y la eficiencia de las medidas incorporadas en la Política de Juego Responsable, de proponer al Comité de Juego Responsable los planes de acción anuales y de realizar el seguimiento del cumplimiento de los mismos.

Mediciones y certificaciones en estándares de referencia de juego responsable

Indicadores de la Política de Juego Responsable de la ONCE

	2022	2021	2020
<i>Investigaciones sobre lotería responsable de la ONCE o en las que ha participado</i>	1	1	0
<i>Comunicaciones de la ONCE sobre resultados de investigaciones a los grupos de interés</i>	1	1	3
<i>Congresos y seminarios sobre lotería responsable en los que la ONCE ha participado</i>	3	6	5
<i>Artículos publicados en medios externos sobre la estrategia ONCE de lotería responsable</i>	916	522	163
<i>% de agentes vendedores ONCE formados sobre juego responsable</i>	93,77%	65%	72%
<i>% de agentes vendedores ONCE y de distribuidores CFC formados al iniciar la venta de productos de lotería</i>	100%	100%	100%
<i>Acciones de concienciación a la plantilla de trabajadores no vendedores de la ONCE, adscritos al área de juego en materia de lotería responsable</i>	646	226	13
<i>Puntuación media obtenida en la aplicación de la herramienta de evaluación de riesgos de los productos de lotería comercializados en el período</i>	1,74	1,68	1,72
<i>Grado de alineamiento con el estándar 5º según la auditoría externa realizada específicamente sobre las estipulaciones de este estándar</i>	100%	95%	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>	9	6	7
<i>Puntuación media de los estándares en auditoría externa de revisión o recertificación (EL)</i>	99,18%	97,35%	N/A

Certificaciones en materia de Lotería Responsable



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

La vocación de estabilidad de las estrategias de juego responsable se materializa en la certificación según el marco y el estándar de EL, que 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). En 2022 se procedió a la preceptiva renovación trienal de los certificados de juego responsable WLA y EL, teniendo en cuenta ya la nueva y más exigente versión del estándar de EL, aprobada en junio de 2021.

Por lo que se refiere al expedido por **EL**, al ser la quinta vez que se obtiene el certificado de juego responsable, se nos ha otorgado un **sello especial que sólo se concede a aquellas loterías que se han certificado en cinco ocasiones.**



En la **auditoría** realizada referida al **ámbito global** de juego responsable, se verificó un **grado de alineamiento del 99,18%**, volviéndose a mostrar la madurez y el compromiso de la ONCE en esta materia.

Formación a la plantilla de empleados y a establecimientos de venta autorizados

Durante el año **2022** se continúa con actuaciones como:

- **Formación sobre Juego Responsable a todos los empleados y empleadas de la ONCE no vendedores.**
- **Formación a futuros puestos de responsabilidad y nuevas incorporaciones,** especialmente dirigidas a profesionales técnicos relacionados con el juego responsable.
- **Formación específica dirigida a todos los vendedores y vendedoras sobre contenidos de juego responsable y seguridad,** reforzando elementos claves como indicios para identificar comportamientos excesivos del juego, información sobre derivación a centros de tratamiento, etc.
- **Formación en materia de juego responsable a los distribuidores del CFC.**
- **Comunicaciones de refuerzo a agentes vendedores,** a través del Terminal de Punto de Venta (TPV) y **artículos en las publicaciones de difusión interna.**

Para enfatizar la concienciación sobre el juego responsable en la ONCE, tanto la alta Dirección como un gran número de **mandos intermedios y personal técnico de juego** de la Dirección General, tienen en 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 para analizar** sistemáticamente los **niveles de riesgo de sus productos de lotería** como parte 4 del Programa Marco de Juego Responsable que considera todos aquellos factores que pueden acentuar la vulnerabilidad del consumidor/a. En la fase de diseño, los productos son evaluados y, en el caso de obtener puntuaciones elevadas, deberán modificar su confección hasta reducir tales puntuaciones a riesgo aceptable o, si no fuera posible, serán desestimados. En fases posteriores, se vuelven a analizar para garantizar que el nivel de riesgo de las loterías de la ONCE se mantiene en bajo.

En **2022** se han analizado con esta herramienta los nuevos productos lanzados al mercado o modificados, siendo el **resultado del riesgo,** teniendo en cuenta sus ventas, de **1,74,** lo que indica una **cartera de productos de nivel de riesgo**

aceptable⁸ (al estar por debajo de 2). Siguiendo con el enfoque de mejora continua, se ha continuado trabajando para mejorar esta herramienta en su diseño y contenido.

Para garantizar el procedimiento de evaluación del riesgo se estableció un mecanismo de **ratificación**, a través de un **grupo interdisciplinar de valoración**, que revisa y valida el análisis de la fase de diseño. Durante **2022 se ratificaron 53 productos**, algunos cuya comercialización se inició en 2022 y otros que se lanzarán en 2023.

Canal Internet: JuegosONCE.es

La ONCE, consciente de que el consumo de juego descontextualizado de los entornos sociales cotidianos puede suponer comportamientos de riesgo entre la población más vulnerable, establece en su web **“JuegosONCE.es”** **elementos limitadores** reconocidos internacionalmente para **minimizar dichos patrones comportamentales de riesgo**. En 2022, se destacan las siguientes actuaciones al respecto:

- **Sección específica de juego responsable**, permanentemente revisada para su adecuación a la normativa vigente. En esta sección se incluyen aspectos como: nuestra Política de Juego Responsable, test de autodiagnóstico rápido, enlace a la herramienta de autodiagnóstico del profesor Francisco J. Labrador (ganadora del II Certamen Internacional de Juego Responsable de la ONCE), apartado específico relativo a consejos adicionales de la ONCE, el cual incluye folleto de juego responsable de la ONCE que comprende una serie de consejos de cómo jugar responsablemente y recomendaciones útiles para disfrutar de un premio, referencia a FEJAR para recibir asesoramiento de juego patológico, modificación de límites de depósitos o recarga de saldo, opción de autoexcluirse del juego en la web “JuegosONCE.es”, enlace para autoexcluirse de todo el juego regulado mediante inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ), certificado de EL de la ONCE con verificación externa favorable, entre otros.
- **Seguimiento y evaluación de parámetros para identificar y minimizar patrones de comportamiento que impliquen riesgo**, tales como: medición del tiempo medio de permanencia en la web, visitas al cuestionario de autodiagnóstico y número de usuarios/as que alcanzan los límites de gasto y de recarga.
- **Protocolo de detección de conductas desordenadas de juego**, que comprende un conjunto de medidas orientadas a promover el consumo saludable de nuestros productos de lotería, articulando un conjunto de escenarios dirigidos a proteger al jugador identificado como de riesgo. Se establecen cuatro escenarios que valora la conducta del jugador como de potencial riesgo, de forma que desde JuegosONCE se dirige una batería de comunicaciones orientadas a promover la reflexión autoconsciente del jugador, indicándole datos de sus niveles de juego, restricción de las “demos”, interrupción de las comunicaciones comerciales, promociones, hasta que finalmente se llega incluso a la suspensión de la cuenta de juego por un tiempo mínimo de tres meses.

⁸ Nivel riesgo: VERDE (< 2,00), riesgo bajo; NARANJA (2,00-2,30), riesgo moderado, conviene estudiar parámetros para evitar riesgo alto; ROJO (> 2,30), riesgo significativo, conviene redefinir los parámetros.

Para garantizar la eficacia de los controles establecidos, la ONCE somete a una **auditoría externa** la alineación de la **web de “JuegosONCE.es”** con la nueva versión del estándar de EL de junio 2021, siendo en **2022 el resultado de 100 puntos (máxima puntuación)**, manteniendo así el alto grado de alineación de nuestra web.

Publicidad y marketing responsable de productos de juego

La ONCE ha adoptado unas **Directrices de publicidad y marketing** como parte integrante del Programa Marco de Juego Responsable, basadas en el Real Decreto 958/2020 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 ofrecen al jugador/a un contexto seguro y responsable, prestando especial atención a los colectivos más vulnerables**, como los menores de edad. Estas Directrices son conocidas, firmadas y asumidas por todas las agencias publicitarias que prestan sus servicios a la ONCE, reiterándose la necesidad de su seguimiento y aplicación en los briefings de campaña. Por otra parte, en la web “JuegosONCE.es” están a disposición tanto estas Directrices como la Política de Juego Responsable en el ámbito de la publicidad.

En esta misma línea, y como medida para garantizar la emisión de comunicaciones responsables, todas las **campañas comerciales en televisión de 2022** se han sometido a una **evaluación previa a su emisión (Copy Advice) por parte de Autocontrol** (asociación sin ánimo de lucro formada por los principales anunciantes, agencias de publicidad, medios de comunicación y asociaciones profesionales, que gestiona el sistema de autorregulación publicitaria en España). La emisión de un Copy Advice positivo por parte de esta entidad es un paso imprescindible para una posterior producción y emisión de la campaña.



De forma complementaria, en 2022 se han mantenido en las comunicaciones comerciales emitidas en los diferentes canales y en los productos preimpresos, mensajes relacionados con el juego responsable bajo las **leyendas**

“+18” y “Juega responsablemente”.

Además, conforme a la **Política de privacidad de la web “JuegosONCE.es”**, adaptada al Reglamento General de Protección de Datos, el envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos requiere el consentimiento previo y expreso de la persona, revocable en cualquier momento, estando el servicio para su cancelación operativo durante 2022 de forma automática por email y/o SMS.

En **2022 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

Se mantiene, desde 2010, un acuerdo marco de colaboración con FEJAR (Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados), principal referencia asociativa de ayuda a las personas afectadas por el juego en España.



Dentro de este convenio, en **2022** destacamos las siguientes actuaciones:

- **Participación en el Congreso que anualmente organiza FEJAR**, y en los **encuentros durante el año**: uno de jóvenes y otro de voluntariado.
- **Comunicación a la sociedad sobre los efectos del juego excesivo y su prevención**: difusión en radio, redes sociales, microespacio de RTVE y punto de venta.
- **Revisión y puesta en común con FEJAR de los contenidos formativos sobre juego responsable a la plantilla** de la ONCE.
- **Medidas e información de juego responsable en la web “JuegosONCE.es”**, incluyendo enlace a la página web de FEJAR y su teléfono de ayuda.



Nuestros agentes vendedores tienen instrucciones de entregar un **folleto de juego responsable** a aquellos clientes en los que hayan percibido algún tipo de indicio de que tienen cierto comportamiento patológico asociado al juego. Este folleto presenta pautas y consejos para jugar responsablemente y sirve **para concienciar a la sociedad**, además, **contiene los datos de FEJAR para asesoramiento gratuito** en esta materia.

Información al conjunto de jugadores

Periódicamente y a través de distintos medios, la ONCE se dirige a sus clientes para informarles de 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 “JuegosONCE.es”**, tal y como ya se ha comentado.



La **normativa y regulación de los productos de lotería se publica** en el BOE y en la web “JuegosONCE.es”.



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

A su vez, en 2022, se rediseñó y distribuyó una **nueva producción de folletos sobre Juego Responsable** para entregar a los clientes.

En cuanto a la información en producto, en 2022 se mantuvo 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 quioscos se dispone de un protocolo sobre criterios de exposición para garantizar la correcta presentación de la información sobre juego responsable, incluyendo vinilos con estas leyendas.

En 2022 se ha realizado una **formación actualizada a los responsables y coordinadores del Servicio de Atención al Cliente (SAC)**, dado que es el canal de recepción de comunicaciones, que ha incorporado información relacionada con el juego responsable y planteamientos de resolución de quejas y sugerencias.

Diálogo con los grupos de interés

La ONCE tiene definida una **estrategia de diálogo con sus grupos de interés relevantes en materia de juego responsable**: plantilla de empleados y agentes vendedores, administraciones públicas y reguladores, asociaciones de personas afectadas por problemas de ludopatía, investigadores y profesionales sanitarios especializados, consumidores/as, ciudadanía, etc. El grupo central que orienta buena parte de los contactos son los consumidores/as, por ser la garantía de continuidad del negocio y donde podemos encontrar algunos segmentos minoritarios especialmente vulnerables al consumo excesivo de productos de juego.

Para cada uno de estos grupos de interés se han **implantado canales de comunicación bidireccionales** que incluye la integración en la Política de Juego Responsable de los resultados que se deriven del diálogo con estos grupos de interés, comprometiéndose a comunicar los resultados de las actuaciones implementadas.

En 2022, al igual que en años anteriores, cabe destacar la **colaboración con FEJAR**, nuestro referente como prestador de servicios de asistencia y tratamiento, con quien se realizan múltiples actividades, como se ha comentado anteriormente.

La aproximación al mundo de la investigación y ámbitos como el clínico-asistencial se consigue principalmente gracias a la **Cátedra Extraordinaria de Investigación**, lo que nos mantiene en contacto continuo con otras instituciones e investigadores interesados en el juego responsable, que aportan la visión más científica y técnica al respecto. A nivel institucional **se colabora con la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ), adscrita al Ministerio de Consumo, 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 eventos de juego, etc.

En cuanto al **diálogo con la sociedad**, se establece por múltiples vías, como nuestras campañas publicitarias, mediante la información a través de los productos, folletos, web oficial, etc., y de forma más directa a través de acciones específicas y también permanentes en redes sociales e incluso a través del contacto con nuestros agentes vendedores, promoviendo la sensibilización social con el juego responsable.

Fomento de la investigación sobre el Juego Responsable

La ONCE impulsa la investigación para promover la comprensión social del juego responsable y de los problemas y consecuencias vinculados a comportamientos patológicos relacionados con el juego excesivo y las medidas para evitarlo. En este sentido, la ONCE firmó un **convenio de colaboración con la Universidad Complutense de Madrid** en 2020 para la creación de la “**Cátedra Extraordinaria de Investigación sobre Juego Responsable y su Comunicación**”, renovando dicho convenio en diciembre de 2022.

A lo largo de este último año se le ha dado un fuerte impulso a la planificación, evaluación y seguimiento de los trabajos a realizar. Entre los hitos más importantes desarrollados por la Cátedra, figura la **realización de un estudio científico para la mejora de las comunicaciones** del área de juego de la ONCE **con clientes de diferente tipología**, especialmente aquellos que podrían incurrir en consumos excesivos en Internet, promoviendo interacciones y estímulos positivos basados en

una relación con el cliente más amigable que no estuviera fundamentada en imperativos legales.

En este sentido, el modelo de Juego Responsable de la ONCE y los primeros **resultados** del trabajo de la **Cátedra** fueron **presentados en el I Congreso Internacional de Comunicación y Salud** ante grupos de interés relevantes de diferentes países.

Asimismo en el seno de dicha Cátedra, se llevó a cabo un trabajo de investigación “Informe Focus Group Juego Responsable”, cuyo objetivo estuvo orientado a comprobar que los mensajes de información sobre Juego Responsable presentados en diferentes piezas comunicativas, son suficientemente claros y elocuentes para los jugadores/as, especialmente de perfil joven, en el sentido de valorar si dichas comunicaciones promueven el consumo saludable y responsable de los productos que comercializa la ONCE previniendo del riesgo de comportamientos excesivos o desordenados.

La ONCE participa **de forma activa en congresos, seminarios y conferencias nacionales e internacionales**, relacionados con el juego responsable, difundiendo nuestras líneas estratégicas y contrastando actuaciones de interés. En **2022**:

- **Seminario anual sobre Juego Responsable de EL y WLA** en Ámsterdam.
- **Grupo de Trabajo de Juego Responsable de EL**, para mejorar el estándar de Juego Responsable y las prácticas de RSC.
- **Congreso Europeo sobre estudios y políticas de juego responsable** en Oslo.
- **Consejo Asesor de Juego Responsable de la Dirección General de Ordenación de Juego (DGOJ)**, del que la ONCE forma parte, que este año finalmente no se reunió siguiendo el criterio de la DGOJ.
- **Encuentros de FEJAR**, uno relativo a la juventud y otro al voluntariado, para la prevención de hábitos adictivos de juego y el fomento del juego responsable.

A fin de mejorar los conocimientos en la materia y estar al día en las novedades, se mantiene un **archivo de noticias relevantes relacionadas con juego responsable, a nivel nacional e internacional**, que es **compartido con el Comité de Juego Responsable, así como con el Grupo de Trabajo de Juego Responsable de la ONCE**. De igual manera, el **fondo bibliográfico sobre juego responsable** (artículos, estudios, informes, etc.) se encuentra en una herramienta documental ubicada en la intranet para **consulta de la plantilla** de empleados.

Asimismo, **se recibe un resumen de noticias relacionadas con juego responsable, tanto a nivel nacional como internacional**, que se presentan diariamente atendiendo a diferentes criterios, estando siempre relacionados con el juego responsable, sobre mercados, tecnología, aspectos normativos y RSC, aportando una importante fuente de conocimiento.



4 Calidad e innovación de nuestros servicios sociales

La inversión en servicios sociales es nuestra razón de ser. Trabajamos con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas con ceguera y con discapacidad visual grave, fomentando la autonomía personal y su plena inclusión en la educación, el empleo, la vida social y cultural. Velamos por sus derechos, promoviendo la igualdad de oportunidades y el fomento de la accesibilidad universal y el diseño para todos.

Por eso, estos servicios sociales han de prestarse con calidad, equidad y objetividad, y han de estar en continua adaptación a las necesidades de las personas afiliadas, lo que implica intensificar la innovación social.



4.1 La persona afiliada: protagonista de la inversión social

Afiliación a la ONCE

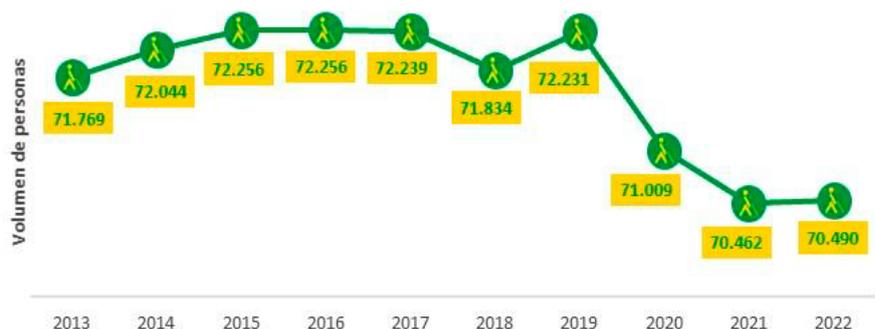
Acto voluntario que permite participar, desde la estructura democrática, en la vida asociativa de la Organización y acceder a los servicios y prestaciones especializados que la ONCE ofrece a las personas ciegas o con deficiencia visual grave.

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

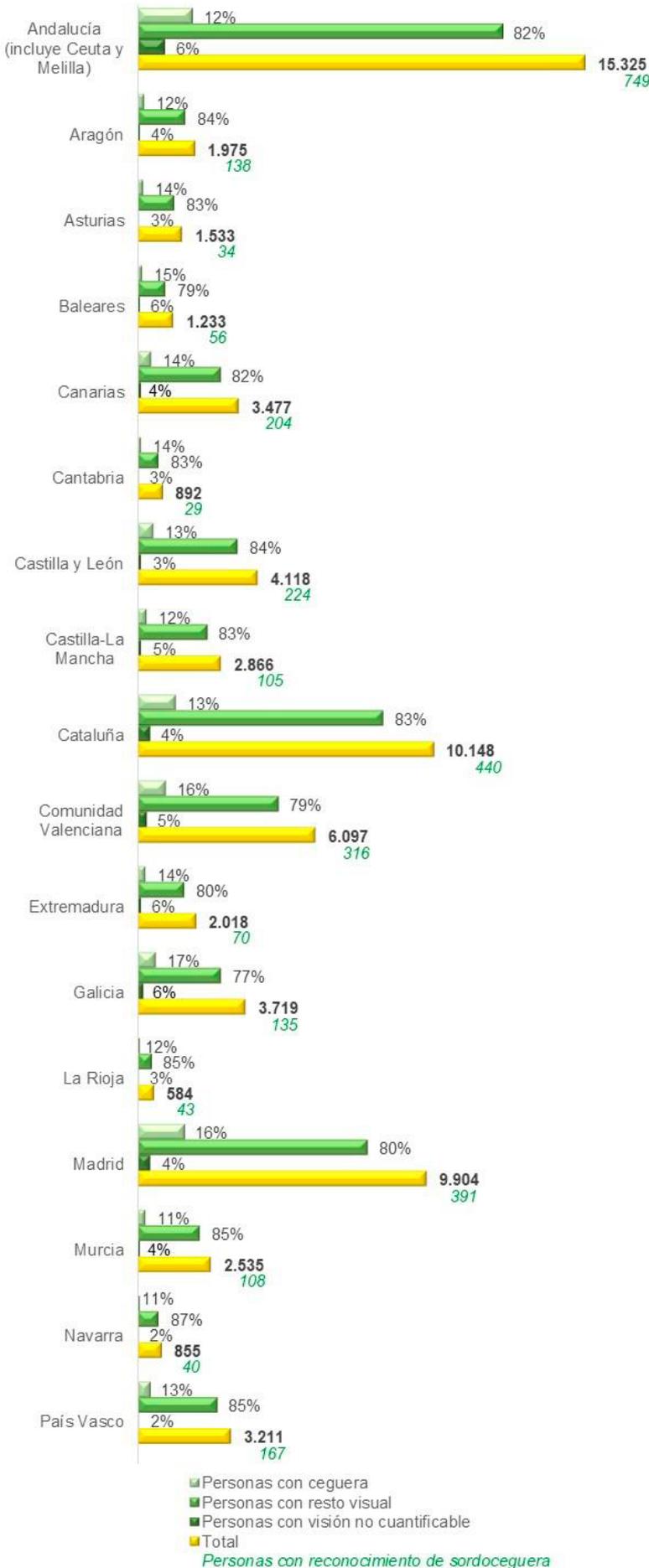
Censo de población afiliada a la ONCE

El volumen de **personas afiliadas en 2022 ha sido de 70.490**, produciéndose la afiliación de **3.131 nuevas** personas en este periodo.

Si bien en 2022 se ha experimentado un ligero ascenso, en los tres últimos años, el número de personas afiliadas ha descendido en un 0,7% y de forma más significativa en el colectivo de jóvenes.

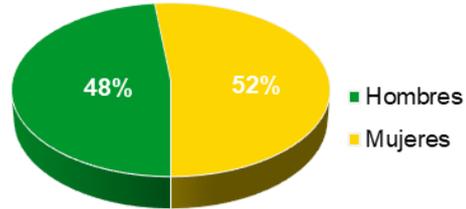


Total personas afiliadas por Comunidad Autónoma y tipo de discapacidad 2022



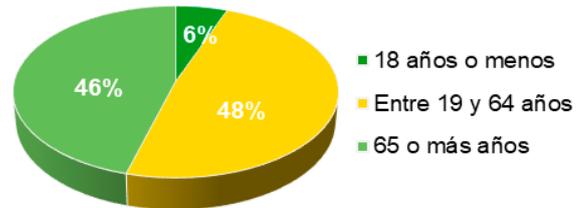
En 2022, el **52%** de las personas afiliadas son mujeres y el **48%** hombres, distribución similar al año pasado.

Total personas afiliadas por sexo 2022



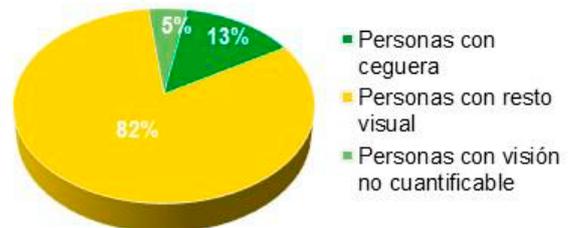
Por grupos de edad, el colectivo que experimenta un ligero ascenso respecto a 2021 es el de **mayores de 65 años, 46%** en 2022, poniendo de relieve el envejecimiento de la población afiliada.

Total personas afiliadas por edad 2022



Por condición visual, el **13%** son personas con ceguera, el **82%** personas con resto visual y el **5%** personas con visión no cuantificable.

Total personas afiliadas por condición visual 2022



Y, por Comunidades Autónomas, **Andalucía, Cataluña y Madrid** siguen contando en **2022 con mayor población afiliada** en números absolutos.

Atención a personas con sordoceguera

Las personas con sordoceguera son un colectivo con necesidades específicas, relacionadas con las dificultades de comunicación, el acceso a la información y la autonomía personal, que se derivan de la combinación de ambas discapacidades sensoriales. Estas personas, cuya atención es prioritaria, se benefician también de los Servicios de Atención Personal de la ONCE.

La red de atención especializada se amplió desde 2007 con la creación de la **Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera (FOAPS)** cuyo fin es promover programas de atención de las necesidades específicas de este colectivo.



Volumen de personas afiliadas con sordoceguera

En 2022, se cuenta con **3.249 personas con sordoceguera**, lo que supone un 4,6% del total de personas afiliadas y representa el 2,8% de incremento anual respecto a 2021, siendo gradual el crecimiento de personas con sordoceguera afiliadas.

	2022	2021	2020
% personas afiliadas con sordoceguera que han accedido a los distintos servicios y prestaciones de la ONCE	68,0%	66,2%	59,6%
Horas de mediación socioeducativa facilitadas por la FOAPS	92.499	84.303	66.434

Equipo competente para la prestación de servicios sociales

El equipo de profesionales -maestros, psicólogos, trabajadores sociales, técnicos de rehabilitación, instructores de tiflotecnología y braille, gestores de servicios sociales, etc.- fomentan que las personas afiliadas lleven a cabo una vida plena y autónoma.

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

	2022	2021	2020
Profesionales del área de Servicios Sociales	1.549	1.541	1.558

4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados

A través de una amplia **oferta de servicios sociales especializados**, y una atención de calidad centrada en la persona, la ONCE contribuye a la inclusión plena de las personas afiliadas. Este **modelo se define en 4 procesos clave**:

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

El **destino de los recursos** generados por la comercialización de los productos de lotería **a los fines sociales** de la ONCE ascendió **en 2022 a 229,7 millones de euros**:

- 154,4 millones para programas dirigidos a personas afiliadas a la ONCE.
- 75,3 millones para programas de solidaridad con otras discapacidades.

Durante 2022 se han llevado a cabo varios estudios sobre necesidades sociales de las personas afiliadas, que sirven para identificar elementos sobre los que priorizar la actuación de la ONCE.

Con el fin de maximizar el impacto de los servicios prestados, la ONCE ha desarrollado un **sistema de indicadores** para organizar y desarrollar los procesos de intervención, valorar el nivel de calidad proporcionado en la atención, así como conocer el nivel de acceso de los colectivos de atención prioritaria (personas con ceguera, con sordoceguera, etc.). A partir del análisis de estos indicadores, se establecen **planes de mejora específicos dirigidos hacia la excelencia en la prestación de servicios**.

Prestación de servicios sociales

	2022	2021	2020
Servicios personalizados prestados para atender las necesidades específicas de la discapacidad visual de las personas afiliadas	41.787	42.084	37.900
Personas distintas que han accedido a servicios sociales de la ONCE	40.914	37.511	33.333

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

	2022	2021	2020
Índice neto de satisfacción de personas afiliadas	84,2	85,5	83,7

En 2022 se ha obtenido una puntuación de **84,2 sobre 100**, lo que sitúa a los servicios de atención personal en un **posicionamiento de “Muy bueno”**.

Las **reclamaciones o quejas de las personas afiliadas** sobre servicios sociales son recogidas por la Comisión de Asuntos Jurídicos y Garantías del Consejo General y enviadas a la Dirección General Adjunta de Servicios Sociales para Personas Afiliadas para valoración. En 2022 **se atendieron 8** sobre diferentes temáticas: adaptación al puesto de trabajo, turno de vacaciones, servicio de voluntariado, servicio de mediación comunicativa y tienda online.

	2022	2021	2020
Reclamaciones en materia de servicios sociales	8	5	7

4.2.1 Avanzando hacia la educación inclusiva

La ONCE trabaja por la inclusión educativa de las personas afiliadas 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 2021/2022	Curso 2020/2021	Curso 2019/2020
Alumnado escolarizado en centros ONCE	34	32	37
Alumnado escolarizado en educación integrada	7.237	7.334	7.236
Alumnado beneficiario de atención educativa	7.271	7.366	7.273

Tecnología en las aulas

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, desde el **Grupo de Accesibilidad a Contenidos Educativos Digitales de la ONCE (ACCEDO)**, se llevan a cabo diversas iniciativas, destacando en 2022:

- Participación en un **grupo de trabajo sobre tecnología en educación con Fundación ONCE y Microsoft**.
- **Asesoramiento en materia de accesibilidad digital** a diferentes entidades educativas y/o del ámbito tecnológico.
- Participación en diferentes **acciones formativas** dirigidas a profesionales de la ONCE y del Grupo ACCEDO.
- **Asistencia a diferentes eventos y congresos** sobre la materia, participando en algunos de ellos como ponentes.
- Realización de la Memoria de la **investigación** “Análisis de la accesibilidad de herramientas de comunicación en la educación dirigido al alumnado con discapacidad visual” y comienzo de la investigación “Análisis de la accesibilidad de plataformas educativas de uso común en el aula para el alumnado con discapacidad visual”, subvencionadas por el **Ministerio de Educación y Formación Profesional**.
- Participación en **TifloInnova 2022**, Feria Internacional de tecnología accesible para personas con discapacidad visual.

Escuela Universitaria de Fisioterapia (EUF)



ESCUELA UNIVERSITARIA DE FISIOTERAPIA DE LA ONCE
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

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

Principales indicadores relacionados con el alumnado de la EUF

	Curso 2021/2022	Curso 2020/2021	Curso 2019/2020
Estudiantes con ceguera y deficiencia visual matriculados en los cursos del Grado de Fisioterapia	49	49	52
Profesionales afiliados Diplomados en Fisioterapia matriculados en cursos de Postgrado	6	12	17
Profesionales afiliados Diplomados en Fisioterapia matriculados en otros estudios de la Escuela	12	19	14
% de inclusión laboral de los titulados/as fisioterapeutas ciegos y con deficiencia visual grave	100%	100%	100%

4.2.2 Entornos laborales inclusivos

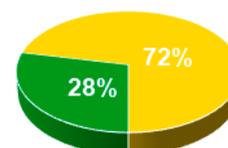
Con el fin de potenciar el talento y las capacidades de las personas con dificultades visuales y generar oportunidades para las empresas de contar con personal diverso, la ONCE fomenta la innovación organizacional (orientando a empresas para la gestión de la diversidad) y tecnológica (accesibilidad y adaptación de puestos) y ofrece asesoramiento, recursos y determinadas ayudas a las personas afiliadas.

En 2022 se contó con la **colaboración de 980 empresas y entidades para la gestión de ofertas de empleo** para las personas afiliadas a la ONCE.

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

	2022	2021	2020
ONCE (no vendedores), Fundación ONCE e Ilunion	1.013	1.000	1.001
Autoempleo	313	304	287
Empresas privadas	932	843	755
Administraciones Públicas	716	705	687
ONG's	82	80	77
Centros ocupacionales	634	653	649
Centros Especiales de Empleo	109	93	79
Total empleo creado	3.799	3.678	3.535

Personas afiliadas empleadas al margen de la venta de productos de lotería de la ONCE 2022



- En Grupo Social ONCE
- En entidades externas/autoempleo

A pesar de las consecuencias de la crisis pandémica y de la desaceleración económica del país durante 2022, las cifras de empleo han seguido aumentando respecto al año anterior, superándose incluso los valores prepandemia de 2019.

Con relación a los servicios de apoyo y orientación al empleo, en 2022 se realizaron diversas **formaciones para ampliar las posibilidades de empleabilidad**: cursos de competencias digitales para el empleo; de introducción a Big Data y Business Analytics; de programación para personas sin resto visual funcional; y se han mantenido los planes específicos de empleo para personas con ceguera total, jóvenes y con sordoceguera.

4.2.3 Autonomía personal de las personas afiliadas

La ONCE trabaja en programas específicos de desarrollo de habilidades y fomento de la autonomía para favorecer la inclusión social de las personas afiliadas.

Principales indicadores relativos a servicios de autonomía personal prestados

	2022	2021	2020
Personas atendidas en el servicio de apoyo psicosocial	3.751	3.790	4.125
Personas que accedieron al servicio de rehabilitación	8.812	8.511	7.003
Intervenciones del servicio de rehabilitación (oftalmología, rehabilitación y óptica)	14.769	14.416	11.908
Personas que han recibido capacitación en el aprendizaje del braille y/o el manejo de la tiflotecnología	8.061	7.595	7.163
Intervenciones en braille	800	401	545
Intervenciones en tiflotecnología	7.115	6.932	6.498
Perros entregados a personas con ceguera o con deficiencia visual	130	106	110

Apoyo psicosocial

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

En 2022 se actualizó y formuló un **nuevo Protocolo de Apoyo Psicosocial** más ajustado a las necesidades actuales de intervención. Por otro lado, además de la atención directa presencial a las personas afiliadas por los profesionales de la psicología, se va normalizando y afianzando la **utilización de la telepsicología**, siempre que, bajo criterio profesional, sea posible la atención mediante esta modalidad. Este año se han realizado **6.927 sesiones individuales de telepsicología** y se ha **usado por el 95,2% de los profesionales del área**, frente al 65,9% que lo hicieron en 2021.

Rehabilitación

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 su inclusión social.

Además de la atención directa, desde el Servicio de Rehabilitación, se han desarrollado **1.005 actividades destinadas a difundir el conocimiento de la discapacidad visual y a la sensibilización social**: 375 fueron de tipo formativo, 242 de asesoramiento, 245 destinadas a la divulgación y 143 corresponden a otras actividades como la participación en diferentes seminarios, reuniones sobre accesibilidad, valoraciones de dispositivos/sistemas de organismos externos, etc.

Comunicación y acceso a la información

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

Centro de Tiflotecnología e Innovación (CTI)



CTI • CENTRO DE TIFLOTECNOLOGÍA
E INNOVACIÓN

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)⁹

Adapta a soportes accesibles (braille, sonido o relieve) cualquier material que permita el acceso a la información escrita a las personas afiliadas.

Con relación a la comunicación y el acceso a la información, en 2022 se han celebrado diferentes ediciones de los **webinars de InnovaTec**, con diversas temáticas, que tienen como objetivo acercar las novedades tecnológicas accesibles a las personas con ceguera o baja visión, y se ha participado en la valoración de un proyecto de la Fundación ONCE para la identificación del estado psicológico de personas con discapacidad mediante Alexa, que próximamente se pondrá en marcha su fase piloto.

⁹ Para obtener más información sobre el SBO: [La adaptación bibliográfica \(SBO\) — Web de la ONCE](#)

Fundación ONCE del Perro Guía (FOPG)



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.

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

El 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

	2022	2021	2020
Actividades de animación sociocultural y deportivas	6.496	5.175	2.704
Participantes en actividades de animación sociocultural y deportivas	104.476	79.700	42.114

Ocio y tiempo libre

Durante 2022 se destacan las siguientes actividades dirigidas a jóvenes y mayores:

- Programa "Envejecimiento activo y saludable" para favorecer la incorporación normalizada de los mayores a la inactividad laboral.
- Consolidación del proyecto "Cultura Global ONCE" para compartir actividades culturales de los centros ONCE a través de aplicaciones a distancia, con una oferta amplia y variada de actividades.
- Talleres online para potenciar la creatividad del colectivo joven.
- Programa de vacaciones sociales para el colectivo de mayores y pensionistas de la ONCE en el que se cubrieron **864 plazas** y actividad de "Navidad en familia 2022" con **231 participantes**.
- Clubes del Mayor, espacios de encuentro y de actividades para el colectivo de mayores, que han continuado con el desarrollo online o a distancia, combinado ya con la actividad presencial. La participación en estos Clubes en 2022 ha sido de **5.884 personas**, lo que supone un incremento del 60% respecto a 2021.



Deporte

Se desarrollan proyectos que abarcan y promocionan la práctica del deporte de manera inclusiva desde edades tempranas, así como se gestionan actividades deportivas de competición y alta competición.

Federación Española de Deportes para Ciegos (FEDC)



Entidad que gestiona las actividades deportivas de competición, de las modalidades deportivas contempladas en sus Estatutos, en las que participan personas con ceguera o deficiencia visual grave.

Las **147 actividades deportivas** celebradas en 2022 denotan el alto nivel de compromiso en la preparación de los/las deportistas, con la finalidad de ofrecerles las

mejores oportunidades para entrenar y competir. Entre ellas se incluyen concentraciones y competiciones, tanto nacionales como internacionales.

	2022	2021	2020
Actividades deportivas de competición organizadas y/o en las que se participa	147	109	65
Participantes deportistas con ceguera o con deficiencia visual grave	3.241	1.844	1.506

Cultura

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

De las iniciativas realizadas durante 2022, destacamos:

- **Concurso literario Tiflos 36 edición**, en el que se recibieron 57 trabajos de personas con discapacidad visual, esto es, un 68% más respecto a 2021.
- **Concurso Prometeo**, para estimular la creatividad entre el colectivo en edad escolar, en el que han participado 91 escolares con discapacidad visual.
- Nuevo **concurso joven ZonaCreativ@ONCE** con categorías de relato, poesía, gráfica, musical, audiovisual y divulgación, recibándose un total de 29 trabajos.
- **Actuaciones/representaciones de las 15 Asociaciones Culturales**, que aglutinan a **grupos artísticos de teatro y de música**, destacando las realizadas en los Festivales de Teatro de Alcántara, Almagro y Mérida, así como en la XVII Bienal de Música celebrada del 2 al 5 de junio en Aragón.
- Promoción de distintas **actuaciones musicales** emitidas en eventos online del programa de **“Cultura Global ONCE”** y **concurso Music@once**, para la promoción musical de personas afiliadas que quieran dar a conocer sus habilidades musicales, que culminará con un festival en 2023.
- **Representación en el concurso musical europeo Euro Low-Vision** de la afiliada Laura Diepstraten, intérprete y compositora musical, proclamándose **ganadora** de esta primera edición del certamen.



Las actuaciones sobre cultura accesible e inclusiva para facilitar el acceso de manera autónoma, a la información impresa, representada y electrónica, más significativas durante 2022 han sido:

- **Producción de 7 series, 2 documentales y 54 nuevas películas audiodescritas.**
- **Videoteca Audesc** en ClubONCE, en la que se encuentran todos los fondos adaptados a lo largo de estos años, **894 títulos**. Igualmente, se destaca el uso y evolución de la **aplicación “Audesc Mobile”**.
- Consolidación del **podcast ONCINE** y la **tertulia de libros y cine**.

Personas beneficiarias de contenidos digitales sobre cultura

Durante 2022, **4.346 personas afiliadas distintas accedieron a la videoteca Audesc** y se efectuaron **64.206 descargas y 125.659 visualizaciones en streaming**.



Espacio cultural dedicado a la exposición de obras artísticas y de material tifológico, perceptibles a través del tacto.

Durante 2022, fue **visitado por 10.966 personas**, un 29% más que en 2021 y se realizaron 7 exposiciones temporales, así como distintas actividades complementarias presenciales y online para personas de diferentes grupos de edad. Además se convocó el Concurso de Artes Plásticas del 30 Aniversario del Museo.

4.2.5 Mayor bienestar social para quienes lo necesitan

Prestaciones económicas y materiales

Sistema de prestaciones, económicas y materiales, destinadas al bienestar social, la autonomía personal y el acceso a la educación y el empleo de las personas 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

	2022		2021		2020	
	Nº	Importe (millones de euros)	Nº	Importe (millones de euros)	Nº	Importe (millones de euros)
Ayudas concedidas	3.560	3,6	3.706	3,8	3.773	3,8

Además, **en régimen de préstamo**, se conceden **dispositivos especializados** (línea braille, anotador parlante, sintetizador de voz, amplificador de caracteres, etc.) como ayuda al estudio, 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

	2022	2021	2020
Valor económico de los equipos (millones de euros)	6,3	6,6	6,5
Nº de equipos tiflotécnicos	6.145	6.061	6.056
Personas beneficiarias distintas	3.182	3.127	3.086

Voluntariado de la ONCE: la fuerza de la solidaridad

Indicadores de actuaciones de voluntariado

	2022	2021	2020
Personas beneficiarias distintas atendidas	7.008	6.208	5.537
Servicios realizados	102.469	108.537	99.338
Horas de voluntariado	162.537	166.046	175.368
Personas voluntarias activas	3.015	2.937	2.697

Durante 2022, en el programa de voluntariado, se han desarrollado acciones como:

- **Formación presencial a personas voluntarias para atención a personas con sordoceguera.**
- **Convenio con Fundación ONCE para realizar colaboraciones** en materia de voluntariado.
- Realización de **3.415 medidas ejecutadas del Plan anual de voluntariado**, en temas de captación, difusión, colaboración con otras entidades o plataformas de voluntariado y realización de proyectos específicos.
- **Curso monográfico de atención telefónica** para personas voluntarias con la finalidad de **paliar la soledad**.
- **Estudio de valoración de opinión de las personas voluntarias.**

Atención a la soledad no deseada: un reto que nos une

Conscientes de la repercusión e importancia de la soledad no deseada entre las personas con discapacidad visual, la ONCE cuenta con el **programa “A tu lado siempre”** que surge por la necesidad de detectar casos de personas en situación de soledad no deseada, valorar la atención e intervención más adecuada y desarrollar una actuación coordinada por parte de los servicios sociales de la ONCE y otras redes y recursos, tanto públicos como privados, para atenuar en lo posible este sentimiento.

Después de unos primeros años en los que, debido a la pandemia, las intervenciones fueron principalmente individuales, se está trabajando en la organización de acciones globales para que participen más personas afiliadas.

Indicadores del Programa de actuaciones de soledad no deseada

	2022	2021	2020
Intervenciones individuales	693	1.025	1.406
Acciones globales	75	86	93
Beneficiarios distintos atendidos	509	790	1.241

Atención a personas extranjeras con graves problemas de visión

Durante 2022 se han prestado diferentes servicios a 119 personas extranjeras adultas con graves problemas de visión, asimilables a la afiliación, de 30 nacionalidades distintas: 115 de rehabilitación, 21 de comunicación y acceso a la información, 12 para adquisición de obras adaptadas, 10 para préstamo de obras adaptadas y 10 para suscripción a diferentes publicaciones.

Además, durante el curso 2021/2022, se ha atendido a 585 alumnos extranjeros en los distintos niveles educativos (583 en educación integrada y 2 en el centro de la ONCE), de 63 nacionalidades distintas (8% de la población escolar atendida).

	2022
Personas distintas extranjeras adultas con graves problemas de visión atendidas	119
Alumnado extranjero con graves problemas de visión atendido	585

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 a las personas afiliadas 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 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.

	2022	2021	2020
Proyectos de investigación social/tecnológica	152	152	110

A lo largo de 2022 se han desarrollado **un total de 152 proyectos**:

- **143 proyectos relacionados con tiflotecnología y productos de apoyo**, convertidos algunos en productos finales: como la actualización del software Braitico (método para la alfabetización y competencia de lectoescritura), una nueva versión de Gestor de Libros Digitales GOLD para PC (para descargar y reproducir libros en formato Daisy) y la adaptación del popular juego “Apalabrados”, entre otros.
- **6 proyectos de investigación en visión**, financiados por la ONCE, en su mayoría de investigadores/as de reconocido prestigio nacional e internacional.
- **3 proyectos de investigación social**: uno del impacto de diferentes aprendizajes de la representación espacial para la orientación y movilidad de las personas con discapacidad visual, en colaboración con la Universidad Autónoma de Madrid; el trabajo de campo del estudio sobre soledad no deseada en la población afiliada y el trabajo de campo de un estudio para conocer si se están respetando los derechos de las personas con discapacidad.

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

- Fallo del **VI Concurso de experiencias de innovación y buenas prácticas en servicios sociales**.
- **Reto ONCE Innova Emprendedores 2022**: iniciativa para impulsar ideas innovadoras que mejoren la calidad de vida y la inclusión digital de las personas con discapacidad.



Asesoramiento genético

La ONCE facilita a las personas afiliadas 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.

En 2022, **se atendieron 28 solicitudes y se emitieron 31 informes** de solicitudes realizadas en el año y/o años anteriores.



5 Nuestro equipo de personas

Un factor clave para la ONCE es el talento de nuestro equipo y es por ello que se potencia un modelo de gestión que permita atraer, impulsar y retener ese talento; además de fomentar el desarrollo personal y profesional de las personas que integran el equipo, garantizándoles condiciones de trabajo satisfactorias, igualdad de oportunidades y una carrera profesional atractiva en un entorno diverso e inclusivo.



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 una cultura corporativa de la Organización.

	2022	2021	2020
Asistencias a acciones formativas que incluían aspectos de cultura institucional	5.098	4.683	15.701

Los equipos de dirección y gestión de servicios sociales cuentan con un **Plan de Acción de Cultura Institucional** para garantizar que se comparten las señas de identidad. Durante 2022, se realizó un gran esfuerzo en la promoción de la cultura, evidenciándose un alto nivel de implicación y sentimiento de pertenencia con la ONCE.

5.2 Creación de empleo

A 31 de diciembre de 2022, la **plantilla** la formaban un total de **22.597 personas**¹⁰, de las que el 88% tiene alguna discapacidad.

Datos de plantilla

	2022			2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Total plantilla	22.597			22.379			21.946		
Desglose por sexo	22.597	14.743	7.854	22.379	14.732	7.647	21.946	14.550	7.396
Desglose por edad									
Edad inferior a 30 años	769	444	325	733	431	302	597	353	244
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	4.959	3.197	1.762	4.920	3.261	1.659	4.912	3.332	1.580
Edad igual o superior a 45 años	16.869	11.102	5.767	16.726	11.040	5.686	16.437	10.865	5.572
Desglose por clasificación profesional									

¹⁰ 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.

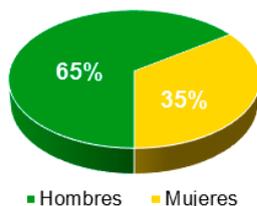
	2022			2021			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Agentes vendedores	19.128	13.343	5.785	18.935	13.323	5.612	18.502	13.117	5.385
Otra fuerza de ventas (*)	336	247	89	333	244	89	316	245	71
No fuerza de ventas (**)	2.771	951	1.820	2.747	959	1.788	2.767	978	1.789
Mandos Intermedios	272	143	129	274	147	127	271	150	121
Directivos/as	51	40	11	51	40	11	51	41	10
Consejeros/as (***)	39	19	20	39	19	20	39	19	20
Desglose por contrato laboral									
Indefinido	16.765	11.151	5.614	16.685	11.175	5.510	16.714	11.192	5.522
Temporal	5.832	3.592	2.240	5.694	3.557	2.137	5.232	3.358	1.874
Desglose por tipo de jornada									
Jornada completa	21.554	14.204	7.350	21.344	14.181	7.163	20.975	14.018	6.957
Jornada parcial	1.043	539	504	1.035	551	484	971	532	439
Desglose por discapacidad									
Personas afiliadas a la ONCE	4.757	2.842	1.915	5.066	3.039	2.027	5.284	3.197	2.087
Personas con otra discapacidad visual	1.259	848	411	1.227	836	391	1.218	837	381
Personas con discapacidad física	12.074	8.814	3.260	11.616	8.607	3.009	11.052	8.281	2.771
Personas con discapacidad sensorial auditiva	1.180	800	380	1.183	823	360	1.140	809	331
Personas con discapacidad intelectual	586	382	204	568	371	197	529	352	177
Personas sin discapacidad	2.741	1.057	1.684	2.719	1.056	1.663	2.723	1.074	1.649

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

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

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

Total plantilla de empleados por sexo 2022



Total plantilla de empleados por edad 2022



Total plantilla de empleados por tipo de jornada 2022



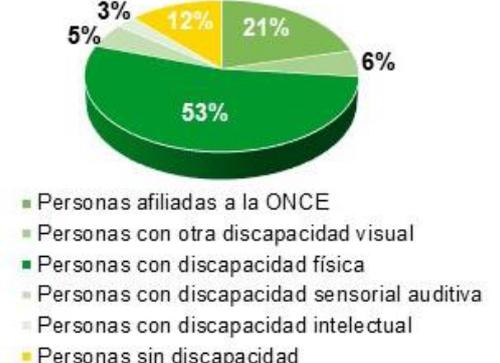
Total plantilla de empleados por clasificación profesional 2022



Total plantilla de empleados por contrato laboral 2022



Total plantilla de empleados por discapacidad 2022



Promedio anual de contratos¹¹

	2022				2021				2020			
	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
Promedio anual	16.776	5.731	21.484	1.023	16.770	5.298	21.078	990	14.171	4.461	17.787	845
Desglose por sexo												
Hombres	11.201	3.558	14.219	540	11.232	3.362	14.060	534	9.397	2.903	11.821	479
Mujeres	5.575	2.173	7.265	483	5.538	1.936	7.018	456	4.774	1.558	5.966	366
Desglose por edad												
Edad inferior a 30 años	221	533	725	29	201	454	622	33	169	354	499	24
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	3.184	1.754	4.772	166	3.203	1.665	4.693	175	2.794	1.446	4.078	162
Edad igual o superior a 45 años	13.371	3.444	15.987	828	13.366	3.179	15.763	782	11.208	2.661	13.210	659
Desglose por clasificación profesional												
Agentes vendedores	13.918	5.140	18.407	651	13.872	4.762	17.978	656	11.569	4.010	14.988	591
Otra fuerza de ventas (*)	296	35	301	30	291	27	296	22	256	15	256	15
No fuerza de ventas (**)	2.220	534	2.425	329	2.270	482	2.451	301	2.037	388	2.196	229
Mandos Intermedios	252	22	262	12	247	27	264	10	219	48	258	9
Directivos/as	51	0	51	0	51	0	51	0	51	0	51	0
Consejeros/as (***)	39	0	38	1	39	0	38	1	39	0	38	1

(*) 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 Consejeros/as Territoriales con dedicación exclusiva.

Nuevos contratos formalizados

	2022	2021	2020
Total nuevos contratos formalizados	5.054	5.822	3.845
Desglose por sexo			
Hombres	2.960	3.599	2.466
Mujeres	2.094	2.223	1.379
Desglose por edad			
Edad inferior a 30 años	732	781	457
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	1.666	1.939	1.199
Edad igual o superior a 45 años	2.656	3.102	2.189
Desglose por discapacidad			
Personas afiliadas a la ONCE	547	836	566
Personas con otra discapacidad	3.670	4.288	2.865
Personas sin discapacidad	837	698	414

Durante 2022 se consolida la creación de empleo, habiéndose suscrito **5.054 contratos laborales nuevos**, siendo 1.320 de carácter indefinido (26% del total).

¹¹ El promedio anual se calcula en base a datos diarios, de forma que las cifras resultantes se correspondan con la plantilla media reportada en las Cuentas Anuales.

Tasa de rotación media de la plantilla¹²

	2022	2021	2020
Tasa de rotación media	13,0	13,7	9,0
Desglose por sexo			
Hombres	7,9	8,7	6,0
Mujeres	5,1	5,0	3,0
Desglose por edad			
Edad inferior a 30 años	1,4	1,2	0,6
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	2,4	2,5	1,8
Edad igual o superior a 45 años	9,2	10,0	6,6
Desglose por discapacidad			
Personas afiliadas a la ONCE	2,8	3,6	2,8
Personas con otra discapacidad	7,6	8,0	5,5
Personas sin discapacidad	2,6	2,0	0,7

Nº de despidos¹³

	2022	2021	2020
Total despidos	87	77	63
Desglose por sexo			
Hombres	65	49	40
Mujeres	22	28	23
Desglose por edad			
Edad inferior a 30 años	1	2	0
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	12	13	3
Edad igual o superior a 45 años	74	62	60
Desglose por clasificación profesional			
Agentes vendedores	61	48	33
Otra fuerza de ventas (*)	6	0	2
No fuerza de ventas (**)	18	29	28
Mandos Intermedios	2	0	0
Directivos/as	0	0	0
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 Consejeros/as Territoriales con dedicación exclusiva.

¹² Para el cálculo de la tasa de rotación de la plantilla 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.

¹³ Se reflejan los despidos disciplinarios resueltos por el Consejo General de la ONCE, así como los despidos objetivos realizados durante el año.

5.3 Diálogo social y beneficios sociales

El 100% de la plantilla está cubierta por el XVII Convenio Colectivo de la ONCE y su personal, firmado en junio de 2022 con vigencia de 4 años, que regula los derechos y obligaciones, tanto de agentes vendedores como de personal no vendedor.

	2022	2021	2020
% empleados/as cubiertos por convenio colectivo	100%	100%	100%

A lo largo del año 2022 la Comisión Negociadora del anterior XVI Convenio Colectivo se reunió en 3 ocasiones para pactar las comisiones a agentes vendedores por la venta de determinados productos de lotería. La Comisión Negociadora del vigente XVII Convenio Colectivo celebró 10 reuniones hasta la firma del nuevo Convenio y para subsanar lo indicado por el Ministerio de Trabajo e Inclusión Social. Asimismo, esta Comisión se reunió en 2 ocasiones para aprobar las nuevas tablas de comisiones por ventas, incluyendo sorteos extraordinarios. Por su parte, la Comisión Paritaria del XVI Convenio Colectivo sólo ha celebrado una reunión en 2022 para interpretar un artículo del Convenio. Por último, señalar que en las reuniones del Comité Intercentros no participan representantes de la ONCE, no fijando el Convenio Colectivo una periodicidad determinada para sus sesiones.

Asimismo, destacar que **no existe ningún beneficio para la plantilla de empleados con contrato indefinido 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 la representación legal de la plantilla de una duración no superior a 15 días. El despido colectivo deberá ir precedido de dicho periodo de consultas 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

El vigente XVII Convenio Colectivo establece, en su disposición adicional quinta "Trabajo a distancia", que la Comisión Negociadora aprobará un protocolo específico que regulará, entre otros asuntos, los tiempos de trabajo, el derecho a la desconexión, su encaje dentro de una conciliación responsable, etc.

La **política de conciliación de la vida familiar y laboral de la ONCE** pretende promover una igualdad real y efectiva de oportunidades, por tanto, cuenta entre sus medidas con licencias sin sueldo, permisos retribuidos, permiso adicional por maternidad, reducciones de jornada, flexibilidad horaria, excedencias y otras licencias, etc., que se sitúan por encima de los mínimos del Estatuto de los Trabajadores.

Datos sobre la suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor

	2022	2021	2020
Empleados/as que han tenido derecho a la suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor			
Total	La totalidad de la plantilla tiene derecho a este tipo de permiso		
Hombres			
Mujeres			
Empleados/as que se han acogido a la suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor			
Total	277	207	404
Hombres	192	142	342
Mujeres	85	65	62
Empleados/as que han regresado al trabajo después de terminar la suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor			
Total	277	206	343
Hombres	192	142	291
Mujeres	85	64	52
Empleados/as que han regresado al trabajo después de terminar la suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo			
Total	260	194	252
Hombres	179	133	215
Mujeres	81	61	37
Tasa de regreso al trabajo de empleados/as que se acogieron a la suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor ⁽¹⁾			
Total	100%	99,5% (*)	85% (*)
Hombres	100%	100%	85,0% (*)
Mujeres	100%	98,5% (*)	83,9% (*)
Tasa de retención de empleados/as que se acogieron a la suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor ⁽²⁾			
Total	93,9%	93,7%	73,5%
Hombres	93,2%	93,7%	73,9%
Mujeres	95,3%	93,9%	71,2%

(1) Tasa de regreso al trabajo = Cifra total de empleados/as que han regresado al trabajo después de la suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor / Cifra total de empleados/as que deben regresar al trabajo después de dicha suspensión x 100.

(2) Tasa de retención = Cifra total de empleados/as retenidos 12 meses después de regresar al trabajo tras un periodo de suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor / Cifra total de empleados/as que regresan de dicha suspensión en los periodos objeto de informes anteriores x 100.

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

5.4 Compromiso con la igualdad

La **Política de Igualdad en la ONCE** 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.

En este sentido, la ONCE tiene concebido el puesto de agente vendedor en exclusiva para personas con discapacidad. Además, existen políticas específicas para la empleabilidad de personas con ceguera o con discapacidad visual y, en concreto, medidas de discriminación positiva a favor de personas con ceguera.

En julio de 2022 se firmó el **Cuarto Plan de Igualdad ONCE 2022-2025** que cuenta con 11 objetivos y 37 medidas, con sus correspondientes indicadores, recursos, áreas responsables, calendario de implantación, mecanismos de seguimiento y evaluación, que ha sido registrado e inscrito oficialmente en REGCON (Registro y Depósito de Convenios Colectivos, Acuerdos Colectivos de Trabajo y Planes de Igualdad).

Entre las actuaciones llevadas a cabo en 2022 en materia de igualdad, resaltan:

- Finalización del **Diagnóstico en materia de Igualdad** (incluye la auditoría salarial) que ha servido de base para elaborar el vigente Plan de Igualdad.
- Mantenimiento anual del “**Distintivo de Igualdad en la Empresa**” (DIE) y respuesta a requerimientos de la Red DIE (participación en su plataforma eRoom, asistencia a Jornadas Técnicas, etc.).
- Consolidación y desarrollo de la figura del **Agente de Igualdad de la ONCE** (espacio colaborativo “Aula de Igualdad”, sesiones con el equipo, encargo de actividades a nivel territorial, cobertura de vacantes en algunos ámbitos, etc.).
- Organización de un **acto institucional** presencial y a través de YouTube con motivo del **Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres (25N)**.
- Emisión y presentación de **cupones conmemorativos** de las fechas más señaladas en esta materia y publicación del manifiesto con motivo del 25N.
- Creación del “**Buzón Violeta**”, canal de comunicación para que la plantilla haga llegar sugerencias, comentarios o inquietudes en materia de igualdad de género.
- **Formación** a toda la plantilla sobre sesgos inconscientes y nueva edición del curso voluntario de liderazgo y habilidades de gestión para trabajadoras.
- **Proyecto “Venta con talento en femenino”** que tiene como objetivo principal potenciar la incorporación de mujeres en la red de ventas.



Por otro lado, se ha elaborado un **Diagnóstico de Diversidad e Inclusión en la ONCE** fruto del que han surgido recomendaciones para generar una cultura inclusiva en la Organización que permitirán definir un Plan de Gestión de la Diversidad.

También se han continuado publicando artículos con contenidos sobre igualdad y diversidad en el **Boletín IDS (Innovación, Diversidad y Sostenibilidad) de carácter mensual** que la ONCE pone a disposición de su plantilla en la intranet PortalONCE.

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, que vigila la ejecución del Plan, vela por la aplicación y cumplimiento de sus contenidos y objetivos, así como conoce su desarrollo y resultados. También efectúa seguimiento de las denuncias 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 igualdad de género, diagnóstico, fijación de objetivos y propuesta e implantación de acciones a través del Plan de Igualdad.

Unidad RSC e Igualdad de Dirección General

Coordina internamente la implantación de políticas, planes y medidas de igualdad de género.

Compromiso de lucha contra el acoso

La ONCE dispone de un **procedimiento sobre acoso y ciberacoso 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 puede utilizar la plantilla y otras personas que conozcan algún caso de estas características. Ambos se aplican al personal de la Organización, incluido el puesto a disposición por empresas de trabajo temporal, así como el de otras empresas que desarrollen su actividad en centros de trabajo de la ONCE.

	2022	2021	2020
Reclamaciones o denuncias sobre acoso	4	14	0

Durante 2022 se han recibido 2 denuncias por acoso laboral y 2 por acoso sexual, que se han resuelto según los procedimientos establecidos: en 2 casos se ha concluido

que no hay acoso laboral y en 1 caso que no hay acoso sexual, aunque aun así se han propuesto medidas adicionales a adoptar por el centro; y en 1 caso sí se ha concluido que existía acoso sexual, adoptándose medidas disciplinarias.

Compromiso contra todo tipo de discriminación

Existe un canal de denuncias establecido por la Organización, así como un buzón de sugerencias en PortalONCE, donde los trabajadores y trabajadoras pueden plantear sus quejas y reclamaciones sobre comportamientos susceptibles de discriminación laboral, que se trasladan a las áreas competentes en cada materia.

En 2022 no se ha recibido ninguna comunicación sobre posibles casos de discriminación o cualquier otro aspecto de vulneración de los derechos humanos.

	2022	2021	2020
Casos de discriminación o vulneración de los derechos humanos registrados a través del canal de denuncias o por otras vías judiciales	0	0	0

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 anualmente realiza campañas de sensibilización y formación al respecto.

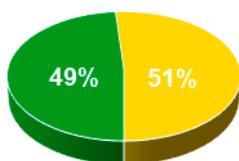
En este sentido, en el curso de acogida a nuevas incorporaciones se incluye un tema denominado “Cómo relacionarse con personas con discapacidad” y, además, en PortalONCE existe un curso interactivo online disponible para toda la plantilla titulado “Curso de comunicación y relación con personas con ceguera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

	2022	2021	2020
Horas de formación recibidas en no discriminación y/o gestión de la diversidad	15.933	4.546	2.823
Empleados/as formados para atender a personas con discapacidad	4.394	1.439	941

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

Órganos de gobierno: miembros¹⁴ desglosados por sexo, edad y discapacidad

Total miembros órganos de gobierno 2022



■ Hombres ■ Mujeres

En 2022, un **51% de mujeres** forman parte de los **órganos de gobierno** de la ONCE, siendo la **totalidad de miembros personas afiliadas**.

	2022	2021	2020
Total miembros órganos de gobierno	39	39	39
Desglose por sexo			
Hombres	19	19	19
Mujeres	20	20	20
Desglose por edad			
Edad inferior a 30 años	0	0	0
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	8	10	13
Edad igual o superior a 45 años	31	29	26
Desglose por discapacidad			
Personas afiliadas a la ONCE	39	39	39
Personas no afiliadas a la ONCE	0	0	0

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

	2022			2021			2020			
	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	
Total plantilla	22.597	14.743	7.854	22.379	14.732	7.647	21.946	14.550	7.396	
Clasificación profesional	Edad									
Agentes vendedores	Edad inferior a 30 años	535	363	172	534	350	184	437	285	152
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	4.309	2.937	1.372	4.352	3.030	1.322	4.398	3.119	1.279
	Edad igual o superior a 45 años	14.284	10.043	4.241	14.049	9.943	4.106	13.667	9.713	3.954
Otra fuerza de ventas (*)	Edad inferior a 30 años	13	7	6	12	8	4	5	4	1
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	59	37	22	48	27	21	34	23	11
	Edad igual o superior a 45 años	264	203	61	273	209	64	277	218	59
No fuerza de ventas (**)	Edad inferior a 30 años	206	71	135	171	68	103	140	58	82
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	473	167	306	390	143	247	350	132	218
	Edad igual o superior a 45 años	2.092	713	1.379	2.186	748	1.438	2.277	788	1.489
Mandos Intermedios	Edad inferior a 30 años	15	3	12	16	5	11	15	6	9
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	108	52	56	116	56	60	111	49	62
	Edad igual o superior a 45 años	149	88	61	142	86	56	145	95	50
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	2	1	1	4	1	3	6	3	3
	Edad igual o superior a 45 años	49	39	10	47	39	8	45	38	7
Consejeros/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	8	3	5	10	4	6	13	6	7
	Edad igual o superior a 45 años	31	16	15	29	15	14	26	13	13

(*) 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 Consejeros/as Territoriales con dedicación exclusiva.

¹⁴ Se incluye a los miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a Consejeros/as Territoriales con dedicación exclusiva.

Remuneración media mensual por sexo, edad y clasificación profesional

(Datos en euros)	2022	2021	2020 ⁽¹⁾
Desglose por sexo			
Hombres	2.456	2.266	2.282
Mujeres	2.312	2.172	2.164
Desglose por edad			
Edad inferior a 30 años	1.820	1.735	1.677
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	2.274	2.123	2.034
Edad igual o superior a 45 años	2.477	2.292	2.327
Desglose por clasificación profesional			
Agentes vendedores	2.271	2.087	2.073
Otra fuerza de ventas (*)	3.654	3.452	3.598
No fuerza de ventas (**)	2.782	2.729	2.737
Mandos Intermedios	4.390	4.026	3.868
Directivos/as	10.809	10.075	9.825
Consejeros/as (***)	9.257	8.332	8.283

(*) 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 Consejeros/as Territoriales con dedicación exclusiva.

(1) El método de cálculo de 2020 difiere del utilizado en 2021 y 2022 (establecido por el Real Decreto 902/2020), al considerar importes salariales efectivos en relación a la plantilla media, frente a los importes salariales y extrasalariales equiparados en relación a la plantilla total. Por tanto, no se dispone de datos suficientes para poder recalcular las cifras de 2020 con arreglo a los criterios utilizados en 2021 y 2022.

A partir del ejercicio 2021, la retribución media y la brecha salarial se han calculado en base al Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres, según el cual, todas las empresas deben tener un registro retributivo de toda su plantilla (incluido el personal directivo), que incluye los valores medios de los salarios, los complementos salariales y las percepciones extrasalariales de la plantilla desagregados por sexo y distribuidos por grupo profesional, categoría profesional, nivel, puesto o cualquier otro sistema de clasificación aplicable. Además incluye la denominada “equiparación” (normalización y/o anualización)¹⁵ de las retribuciones, a fin de proporcionar un dato adicional de comparabilidad (importes equiparables).

La remuneración media en 2022 aumenta un 7,7%, respecto de 2021, motivado por las siguientes causas:

- En agentes vendedores, la retribución media aumenta un 8,8% por la subida pactada en el Convenio Colectivo de la ONCE y su personal y por el elevado crecimiento de las comisiones de venta (12,9%) derivadas del incremento de las ventas.
- En personal no vendedor, la retribución media aumenta un 3% por la subida pactada en el Convenio Colectivo de la ONCE y su personal, que se compensa en parte por el efecto de la renovación de plantilla, al sustituir a personas con complemento de antigüedad por otras que no lo tienen.

¹⁵ La normalización consiste en transformar las cantidades de manera que resulten comparables, atendiendo al criterio de porcentaje de jornada, aumentando las retribuciones proporcionalmente hasta la jornada completa. La anualización supone aumentar las retribuciones efectivas proporcionalmente hasta un año.

Remuneración media mensual de directivos/as y consejeros/as por sexo ^(*)

(Datos en euros)	2022		2021		2020 ⁽¹⁾	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos/as	11.294	9.043	10.593	8.147	10.286	7.933
Consejeros/as ^(*)	11.174	7.435	9.895	6.848	9.893	6.753

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

(1) El método de cálculo de 2020 difiere del utilizado en 2021 y 2022 (establecido por el Real Decreto 902/2020), al considerar importes salariales efectivos en relación a la plantilla media, frente a los importes salariales y extrasalariales equiparados en relación a la plantilla total. Por tanto, no se dispone de datos suficientes para poder recalcularse las cifras de 2020 con arreglo a los criterios utilizados en 2021 y 2022.

Brecha salarial¹⁶

	2022	2021	2020 ⁽¹⁾
Brecha salarial (%)	5,9%	4,2%	5,2%

(*) El método de cálculo de 2020 difiere del utilizado en 2021 y 2022 (establecido por el Real Decreto 902/2020), al considerar importes salariales efectivos en relación a la plantilla media, frente a los importes salariales y extrasalariales equiparados en relación a la plantilla total. Por tanto, no se dispone de datos suficientes para poder recalcularse las cifras de 2020 con arreglo a los criterios utilizados en 2021 y 2022.

La brecha salarial en la ONCE viene determinada por los dos colectivos de mayor peso en la plantilla: agentes vendedores y personal administrativo y técnico, representando entre ambos el 97% de la plantilla, si bien su distribución en relación al género es diferente: en agentes vendedores hay un 70% de hombres y un 30% de mujeres, mientras que el personal administrativo y técnico cuenta con un 39% de hombres y un 61% de mujeres.

En 2022, la remuneración media del colectivo de agentes vendedores, con un peso mayor de hombres, ha aumentado un 8,8%, por encima de la media de la ONCE (7,7%), mientras que la remuneración media del personal administrativo y técnico, con un peso mayor de mujeres, ha aumentado un 3% respecto a 2021. Este efecto, producido fundamentalmente por el aumento de las ventas en el primer grupo, se traduce en un aumento de la brecha salarial en 1,7 puntos porcentuales.

5.5 Salud y seguridad

La ONCE dispone de una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y de un Sistema integrado dentro de la gestión de la Organización, 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)

Establece el marco para garantizar que se proporcionan lugares de trabajo seguros y saludables, prevenir lesiones y el deterioro de la salud relacionado con el trabajo y mejorar continuamente el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo.

¹⁶ 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.

El SGSST de la ONCE cumple con la norma **UNE-EN ISO 45001:2018** y queda descrito en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, que define el marco de actuación para las actividades

relevantes para la seguridad y salud de la plantilla. Este Sistema se aplica a todo el personal y de obligado cumplimiento en las operaciones que incidan en las actividades relacionadas con el trabajo, de modo que se pueda asegurar que satisfacen los requisitos legales o especificados por la ONCE.

Durante 2022 se mantiene actualizado el **procedimiento de actuación** para el desarrollo de la actividad laboral en la ONCE **frente a la exposición al coronavirus**, de manera que recoja lo establecido en cada momento por las autoridades sanitarias. Asimismo se ha elaborado un **protocolo de actuación frente a situaciones de estrés térmico** a aplicar en temperaturas extremas en la época estival.

El SGSST tiene establecidos mecanismos 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, analizar y establecer medidas frente a las desviaciones por falta de eficacia del SGSST**, detectadas a través de los distintos procedimientos, de los informes de simulacro o emergencia, del seguimiento de los objetivos preventivos, de las programaciones anuales, de las revisiones internas y de las auditorías externas, así como de las comunicaciones que se reciban del personal y de los órganos de representación. En este sentido, los incidentes y accidentes constituyen desviaciones especiales que se gestionan de acuerdo al **procedimiento específico de análisis de incidentes**.

Anualmente se programan también auditorías internas para valorar la idoneidad y eficacia del SGSST. Durante 2022 se han realizado **auditorías internas en 5 centros**.

	2022	
	Nº	Porcentaje
<i>Plantilla y trabajadores/as que no sean plantilla, cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la Organización, cubiertos por el SGSST</i>	22.597	100%

Lesiones por accidente laboral en la plantilla

	2022		2021		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº de accidentes ⁽¹⁾	315	171	287	160	237	128
Nº de accidentes con fallecimiento ⁽²⁾	0	0	1	0	0	0
Nº de accidentes con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) ⁽³⁾	12	2	1	0	0	0
Tasa de frecuencia de accidentes ⁽⁴⁾	16,9	18,1	31,9	42,8	30,3	38,5
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral ⁽⁵⁾	0	0	0,1	0	0	0
Tasa de accidente laboral con grandes consecuencias ⁽⁶⁾	0,7	0,2	0,1	0	0	0
Tasa de gravedad ⁽⁷⁾	1,0	0,9	1,0	0,8	1,2	1,0
Nº de horas trabajadas (miles)	18.060	8.590	17.729	8.475	14.429	6.807

- (1) Nº de accidentes de trabajo con baja.
- (2) Se incluyen "Fallecimientos producidos en jornada laboral.
- (3) Lesiones de las que el trabajador/a no pueda recuperarse (por ej.: 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.
- (4) 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 caídas.
- (5) Nº de fallecimientos por accidente laboral / Nº de horas trabajadas x 1.000.000.
- (6) Nº de lesiones por accidente con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) / Nº de horas trabajadas x 1.000.000.
- (7) Nº de jornadas perdidas por accidentes con baja / Nº total de horas trabajadas x 1.000.

Durante 2022 los tipos de accidentes más frecuentes fueron caídas al mismo nivel, en concreto, por “aplastamiento sobre o contra, por caída”, produciéndose en 109 mujeres y 126 hombres.

Lesiones por accidente laboral en los trabajadores/as no empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo están controlados por la Organización

	2022	
	Hombres	Mujeres
Nº de accidentes	0	1 (*)
Nº de accidentes con fallecimiento	0	0
Nº de accidentes con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	0
Tasa de frecuencia de accidentes ⁽¹⁾	-	-
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
Tasa de accidente laboral con grandes consecuencias	0	0
Tasa de gravedad	0	0
Nº de horas trabajadas ⁽¹⁾	-	-

(1) No se calcula la tasa de frecuencia de accidentes porque no se dispone del dato concreto de nº de horas trabajadas del personal externo.

(*) El accidente se produce por una caída a distinto nivel.

Dolencias y enfermedades laborales en la plantilla

	2022		2021		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº de enfermedades profesionales ⁽¹⁾	0	0	0	0	1	0
Nº de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0
Tasa de enfermedades profesionales ⁽²⁾	0	0	0	0	0,68x10 ⁻⁴	0

(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.

No ha habido ningún caso de enfermedad profesional ni en la plantilla ni en los trabajadores/as no empleados de la Organización.

Absentismo

	2022		2021		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº de horas de absentismo ⁽¹⁾ (miles)	5.530	3.311	5.463	3.035	5.134	2.959
Tasa de días perdidos ⁽²⁾	58	49	64	54	74	68
Tasa de absentismo ⁽³⁾	12,8	14,6	12,8	13,9	11,9	13,5

(1) Se consideran accidentes de trabajo con baja (incluyendo in itinere y recaídas), enfermedad común, enfermedad profesional y riesgo durante el embarazo.

(2) Nº de días perdidos / Nº de bajas.

(3) Horas perdidas / Horas trabajadas x 100.

Los resultados de 2022 son muy similares a los de 2021, con un ligero ascenso en la tasa de absentismo, por lo que se están haciendo análisis específicos para plantear medidas que redunden en una mejora de la tasa.

Servicios de salud en el trabajo

El SGSST prevé un **procedimiento** que establece la forma, metodología y pautas de actuación para **garantizar la promoción y protección de la salud**, que abarca a toda la plantilla, así como a los aspirantes a la venta y personas que soliciten un perro guía.

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 trabajadores/as especialmente sensibles, atención de urgencias, promoción de la salud en el lugar de trabajo, etc., garantizando la protección de los datos personales.

Participación de la plantilla en el ámbito de la salud y seguridad en el trabajo

Existe un **procedimiento** específico relativo a la **comunicación, consulta y participación de los trabajadores/as** que describe la sistemática y los canales adecuados de comunicación 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 la plantilla con funciones especializadas** en la materia, organizados, al igual que la estructura preventiva, en central (Comité Intercentros), territorial y especializada (Comités de Seguridad y Salud).

Los **Comités de Seguridad y Salud (CSS)** son los órganos específicos de participación destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones en esta materia. La ONCE cuenta con **40 CSS** que representan a su personal 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 la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias.

	2022	
	Periodicidad de las reuniones	Nº de reuniones
Comités de Seguridad y Salud (CSS)	Trimestral	140

Formación a la plantilla sobre salud y seguridad en el trabajo

	2022
Asistencias a acciones formativas sobre salud y seguridad en el trabajo	7.706

El Plan de Formación anual incluye cursos para 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 para todo el personal, para conocimiento de sus riesgos laborales y medidas preventivas.

Fomento de la salud de los trabajadores y trabajadoras

La ONCE facilita una **prestación de asistencia sanitaria**, complementaria a la asistencia pública, **y otra dental, a través de la suscripción de las correspondientes pólizas**. Actualmente se cuenta con tres pólizas de asistencia

sanitaria con entidades privadas, asumiendo la Organización un porcentaje de su coste, y mantiene un concierto con otra entidad para la prestación de asistencia odontológica gratuita.

Además, a través de PortalONCE **se difunden y fomentan 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** aplicable a situaciones de concurrencia de la actividad de la plantilla con personal de otras empresas o autónomos/as, ya sea en centros de trabajo propios o no, cumpliendo con las medidas de coordinación previstas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 171/2004.

5.6 Equipo competitivo

El compromiso de la ONCE con la formación y desarrollo de sus profesionales abarca todas las categorías profesionales y todos los niveles de responsabilidad.

5.6.1 Formación de calidad

El **Plan de Formación anual** para el personal contempla las acciones y ayudas previstas en materia formativa para cada ejercicio y se realiza en base a un diagnóstico de necesidades y propuestas formativas de cada centro, los comités de empresa, delegados de personal y sindicales y, cada dos años, de toda la plantilla. Esta metodología de trabajo forma parte de los procedimientos de la Certificación de calidad ISO 9001:2015, que se posee desde 2002.

En cuanto a los canales para la formación, está consolidado el uso del campus virtual y de las aulas virtuales, siempre que los contenidos formativos así lo permitan.

Indicadores globales de formación

	2022	2021	2020
Plan de Formación			
Total horas de formación (recibidas) (*)	319.345	291.345	240.822
Plantilla de empleados formados (asistencias) (**)	51.185	35.597	46.905
Media de horas de formación al año por empleado/a (***)	14	13	11
Inversión total (miles de euros)	1.586	1.153	916
Inversión por asistencia (euros)	31,0	32,4	19,5

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

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

(***) 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.

Horas de formación por clasificación profesional y sexo

	2022			2021			2020		
	Horas de formación recibidas			Horas de formación recibidas			Horas de formación recibidas		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Clasificación profesional									
Agentes vendedores	222.551	143.726	78.825	225.418	146.699	78.719	156.085	103.222	52.863
Otra fuerza de ventas (*)	12.572	8.609	3.963	3.910	2.657	1.253	5.441	3.902	1.539
No fuerza de ventas (**)	72.868	25.569	47.299	50.060	16.555	33.505	63.549	19.023	44.526
Mandos Intermedios	10.247	4.774	5.473	8.516	4.062	4.454	9.935	4.076	5.859
Directivos/as	628	422	206	2.286	1.894	392	4.264	3.667	597
Consejeros/as (***)	481	162	319	1.156	520	636	1.549	313	1.236
Total	319.346	183.261	136.085	291.346	172.387	118.959	240.823	134.203	106.620

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

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

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

Media de horas de formación por clasificación profesional y sexo

	2022			2021			2020		
	Media horas/año ⁽¹⁾			Media horas/año ⁽¹⁾			Media horas/año ⁽¹⁾		
	Empleado/a	Hombre	Mujer	Empleado/a	Hombre	Mujer	Empleado/a	Hombre	Mujer
Clasificación profesional									
Agentes vendedores	11,6	10,8	13,6	11,9	11,0	14,0	8,4	7,9	9,8
Otra fuerza de ventas (*)	37,4	34,9	44,5	11,7	10,9	14,1	17,2	15,9	21,7
No fuerza de ventas (**)	26,3	26,9	26,0	18,2	17,3	18,7	23,0	19,5	24,9
Mandos Intermedios	37,7	33,4	42,4	31,1	27,6	35,1	36,7	27,2	48,4
Directivos/as	12,3	10,6	18,7	44,8	47,4	35,6	83,6	89,4	59,7
Consejeros/as (***)	12,3	8,5	16,0	29,6	27,4	31,8	39,7	16,5	61,8
Total	14,1	12,4	17,3	13,0	11,7	15,6	11,0	9,2	14,4

(1) 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.

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

Acciones formativas por áreas

	2022		2021		2020	
	Nº de acciones	Nº de asistencias	Nº de acciones	Nº de asistencias	Nº de acciones	Nº de asistencias
Área de Juego	12	33.875	11	21.315	8	18.507
Área de Servicios Sociales	29	804	28	716	10	473
Área de Organización, Talento e Innovación y Sostenibilidad	19	9.265	23	9.892	18	23.090
Otras áreas y ayudas individuales a la formación	80	7.241	90	3.674	86	4.835

5.6.2 Estudio de clima laboral

En 2022 se realizó la encuesta “Pulso de Clima Laboral ONCE 2022” a una muestra representativa de la plantilla (personal vendedor y no vendedor). El índice de satisfacción general ha ascendido a **81 puntos sobre 100**, superior al obtenido en

2021, de 76 puntos, lo cual está por encima de la comparativa de empresas del mercado, que se sitúa en 69 puntos.

5.6.3 Evaluación por objetivos

La ONCE evalúa anualmente a empleados y empleadas que tienen una proporción variable en su remuneración, lo que permite detectar, potenciar y mejorar ámbitos y cualidades en el ejercicio de sus funciones, contribuyendo a su desarrollo profesional.

Profesionales evaluados desglosados por clasificación profesional y sexo

	2022			2021			2020		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Total empleados/as evaluados	845	512	333	775	511	264	839	540	299
Porcentaje de empleados/as evaluados	3,7%	2,3%	1,5%	3,5%	2,3%	1,2%	3,8%	2,5%	1,4%
Desglose por clasificación profesional									
Agentes vendedores	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otra fuerza de ventas (*)	336	247	89	286	242	44	316	245	71
No fuerza de ventas (**)	148	64	84	121	63	58	162	85	77
Mandos intermedios	271	143	128	278	147	131	271	150	121
Directivos/as	50	38	12	72	54	18	51	41	10
Consejeros/as (***)	40	20	20	18	5	13	39	19	20

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

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

(***) Miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y Consejeros/as 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 los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Desde 2018 la ONCE está **adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas**, y en 2021 eleva su nivel de participación a “Socio Signatory”, fortaleciendo así su **compromiso** de apoyar, impulsar y difundir sus Diez Principios relativos a los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, e impulsar la **Agenda 2030, contribuyendo a la consecución de los ODS**.

6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo

La ONCE se basa en el principio de **democracia interna** y en la **plena participación de las personas afiliadas** 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 del Consejo de Protectorado de la ONCE. Tras las elecciones, **se constituye y establece la estructura central y territorial**, con sus **reglamentos de funcionamiento**, con el fin de seguir respondiendo a los intereses generales y fines de la Organización. Este año 2022, el 1 de diciembre, tuvo lugar la 12ª cita democrática con las urnas para elegir a los miembros de los órganos internos de representación.

Programa de Gobierno de la Organización 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 2019 el **Plan de Desarrollo y Ejecución del Programa de Gobierno del Grupo Social ONCE del periodo enero 2019 - diciembre 2022**, que establece **62 compromisos** articulados a través de **medidas y acciones concretas**, teniendo cada uno un **sistema de indicadores** asociado. Los **objetivos** son **evaluados anualmente** y comunicados a las personas afiliadas.

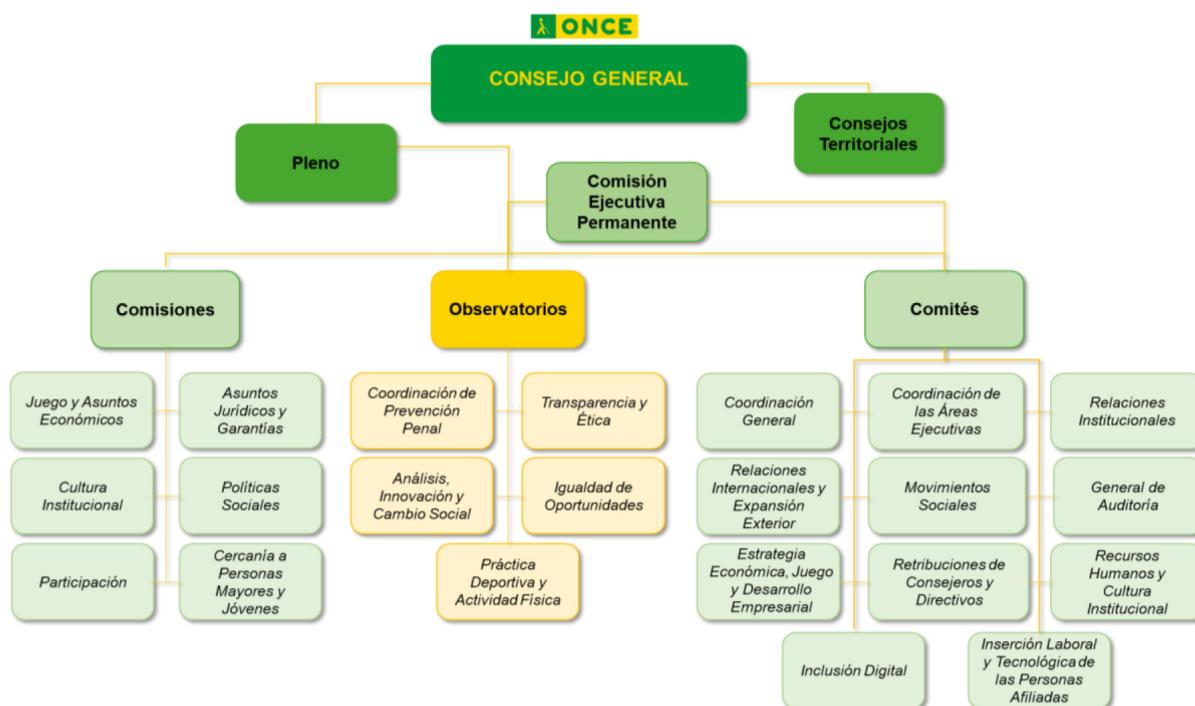
En el año 2022 se ha finalizado el Programa de Gobierno del XI Mandato y durante el primer trimestre del año 2023 el Consejo General ha aprobado el correspondiente al XII Mandato, poniéndose en marcha nuevas medidas para su cumplimiento.

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 sus afiliados y afiliadas. Su misión es velar por la estabilidad institucional y financiera de la Organización y 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 desarrollo de la comunidad.

Se rige por los **Estatutos de la ONCE** y por su propio **Reglamento de funcionamiento interno**, articulándose en torno al **Pleno** y 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, fijando criterios transversales de actuación y de control y evaluación del funcionamiento.



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

	2022	
	Nº de miembros	Nº de reuniones
Pleno	11	8
Comisión Ejecutiva Permanente	7	20

transversal y coordinado del Grupo Social ONCE, así como el seguimiento y evaluación de su funcionamiento, entre otras funciones.

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	2022	
	Nº de miembros	Nº de reuniones
Juego y Asuntos Económicos	4	21
Asuntos Jurídicos y Garantías	4	21
Cultura Institucional	4	11
Políticas Sociales	4	15
Participación	4	13
Cercanía a Personas Mayores y Jóvenes	5	11

- **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.
- **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 las asesora y apoya ante posibles casos de discriminación por razón de su discapacidad visual.
- **Cultura Institucional:** impulsa actuaciones de aplicación de los principios y valores de la cultura institucional en el Grupo Social ONCE.
- **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.
- **Participación:** dirige, impulsa y supervisa el funcionamiento de los Consejos Territoriales, fortaleciendo su relación con los movimientos sociales y coordina y evalúa el Plan ONCERCA con personas afiliadas.
- **Cercanía a Personas Mayores y Jóvenes:** impulsa, coordina y apoya a los referentes joven y mayor estatales y supervisa acciones con estos colectivos.

Comités: órganos especializados de colaboración y apoyo a la Comisión Ejecutiva Permanente (o al Pleno) integrados por miembros del Consejo General y del equipo directivo y técnico del Consejo General y de las Áreas Ejecutivas.

Denominación del Comité	2022	
	Nº de miembros	Nº de reuniones
Coordinación General del Grupo Social ONCE	102	1
Coordinación Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE	6	6
Relaciones Institucionales del Grupo Social ONCE	17	4
Relaciones Internacionales y Expansión Exterior del Grupo Social ONCE	18	2
Movimientos Sociales	14	3
General de Auditoría del Grupo Social ONCE	5	11
Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial del Grupo Social ONCE	13	15
Retribuciones de Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE	10	3
Recursos Humanos y Cultura Institucional del Grupo Social ONCE	10	4
Inclusión Digital del Grupo Social ONCE	9	4
Inserción Laboral y Tecnológica para las personas afiliadas	8	3

- **Coordinación General del Grupo Social ONCE:** delibera, pone en común y efectúa seguimiento de hitos y objetivos para el funcionamiento presente y futuro.
- **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 en materia de ética, social y ambiental.
- **Relaciones Institucionales del Grupo Social ONCE:** diseña, coordina y supervisa el Plan de relaciones institucionales, impulsando acciones para fortalecer la capacidad de conectar con nuestros grupos de interés, promoviendo actuaciones para dar a conocer nuestra singularidad y necesidades.
- **Relaciones Internacionales y Expansión Exterior del Grupo Social ONCE:** diseña, impulsa y supervisa el Plan de relaciones internacionales y las estrategias y actuaciones de expansión exterior.
- **Movimientos Sociales:** vela por la estrategia en esta materia.
- **General de Auditoría del Grupo Social ONCE:** realiza las funciones que la normativa de auditoría de cuentas otorga a estas Comisiones en las Entidades de Interés Público; supervisa el funcionamiento de los Comités de Auditoría de las Áreas Ejecutivas y evalúa el sistema de control interno, de riesgos y de información financiera, contable y presupuestaria.
- **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 y los Presupuestos.
- **Retribuciones de Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE:** aprueba el sistema retributivo de los miembros del Consejo General y las Presidencias y Vicepresidencias de Consejos Territoriales, así como de la Dirección; desarrolla la política de indemnizaciones y fija las cuantías, objetivos y criterios para el cálculo de los complementos variables por cumplimiento de objetivos.
- **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.

- **Inclusión digital del Grupo Social ONCE:** impulsa iniciativas y acciones que promuevan la modernización digital.
- **Inserción Laboral y Tecnológica para las personas afiliadas:** potencia la inclusión laboral de las personas afiliadas y su inclusión tecnológica.

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	2022	
	Nº de miembros	Nº de reuniones
Coordinador de Prevención Penal del Grupo Social ONCE	7	6
Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE	11	2
Análisis, Innovación y Cambio Social del Grupo Social ONCE	22	2
Igualdad de Oportunidades del Grupo Social ONCE	9	5
Práctica Deportiva y Actividad Física en la ONCE	15	1

- **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 Áreas Ejecutivas.
- **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, que incluye la prevención y gestión de posibles conflictos de interés; 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 del que depende el Grupo de Trabajo de Ética, que se encarga de la gestión ordinaria de los temas de ética.
- **Análisis, Innovación y Cambio Social del Grupo Social ONCE:** analiza, estudia y propone cambios en modelos políticos, económicos y sociales.
- **Igualdad de Oportunidades del Grupo Social ONCE:** analiza el impacto interno de la variable género en todos los ámbitos.
- **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 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 se crean 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 Consejo General.

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

6.2.2 Consejos Territoriales

Órganos de **representación y relación con las personas afiliadas** que actúan **dentro de sus ámbitos** (cada Comunidad Autónoma) bajo la supervisión jerárquica del Consejo General, 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 sus acuerdos**, actuando según los principios y criterios establecidos, del que **dependen 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 e implementar las políticas, planes y medidas de Responsabilidad Social Corporativa e igualdad, 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 la Organización, los **órganos de gobierno están compuestos por personas afiliadas** a la ONCE, **elegidas entre sus miembros**. Así, el **Consejo General** está formado por **11 vocales (6 hombres y 5 mujeres)**, y un **secretario general no consejero y no ejecutivo**, que son elegidos desde su elección previa como consejeros y consejeras territoriales por las personas afiliadas. Se aplica un **sistema de designación paritario por razón de sexo**, con una participación máxima del 60% de un mismo sexo, siguiendo la normativa electoral.

Su perfil es, mayoritariamente: persona con estudios universitarios, con una función previa 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 específica** para su profesionalización y cualificación del Consejo.

La ONCE adecua su organización a los **principios generales** de diversidad, transparencia, responsabilidad social, buena gobernanza, comportamiento ético,

eficiencia, coordinación sinérgica, sostenibilidad, espíritu emprendedor transformador e innovador y capacidad de adaptación al cambio, transformación digital, búsqueda de la excelencia, digitalización de procesos y superación de la brecha digital.

Miembros del Consejo General



* 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.

Retribución del órgano de gobierno y la Alta Dirección

Por delegación del Consejo General, está establecida por el **Comité de Retribuciones de Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE**. Las retribuciones de la Alta Dirección (7 miembros de la Comisión Ejecutiva Permanente del Consejo General) deberán ser inferiores en, al menos, un 30% a las retribuciones de mercado. Para el resto de directivos y directivas de la ONCE, su retribución debe ser inferior en, al menos, un 15% a la retribución de mercado.

La estructura retributiva del personal directivo se articula sobre el sueldo base del puesto de trabajo de origen y los complementos por antigüedad y desempeño, de destino, de responsabilidad y el 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 el **equipo directivo** que así se determine, se fijan, además, **objetivos individuales relacionados con su gestión**, también de **naturaleza económica**,

social y organizativa, que cuentan con un **valor de referencia e indicadores de medición** de su cumplimiento.

6.4 Estrategia en materia de sostenibilidad

La ONCE dispone de un **Plan Director de RSC 2020-2022**, que define las líneas estratégicas a seguir con el fin de gestionar de forma transversal las iniciativas de responsabilidad social y los asuntos identificados como relevantes en materia ética, económica, ambiental y social, que pueden influir sustancialmente sobre las decisiones de los grupos de interés. Este Plan participa del esfuerzo colectivo por contribuir a alcanzar el desarrollo sostenible de los ODS de la Agenda 2030.

Las **6 líneas estratégicas** de 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** 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

El **Sistema Integral de Gestión de Riesgos (SIGR) de la ONCE** establece el marco de gestión y control de riesgos de la Organización. Los principales impactos y riesgos identificados se analizan mediante el **Mapa de Riesgos** que, actualmente, recoge **18 riesgos de naturaleza económica y social, y relacionados con la integridad de la Organización y el fraude**. Algunos de ellos son: descenso en la calidad de la prestación de los servicios sociales a las personas afiliadas, incapacidad para satisfacer la demanda de productos de lotería, incumplimiento de normativa en materia de juego, riesgos asociados a sistemas de información y su seguridad, fraude y corrupción en actividades de juego, cambios legislativos, entre otros. En 2022 se ha trabajado en la identificación de riesgos medioambientales, como paso previo para su gestión e incorporación en este Mapa de Riesgos.

Proceso de gestión de riesgos

La identificación y gestión de los riesgos a los que está expuesta la ONCE se gestionan en los distintos niveles de la Organización. **Cada riesgo** tiene asignado una **persona gestora** que trimestralmente **cumplimenta una ficha con los controles e indicadores** de alarma asociados, 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 y se propongan medidas correctoras. Estas fichas son **reportadas trimestralmente al Coordinador de Riesgos**, que elabora un **informe** con los aspectos más relevantes **para el análisis por el Comité de Riesgos**.

Comité de Riesgos de Dirección General

Órgano ejecutivo y consultivo, dependiente del Consejo de Dirección, compuesto por el Director General y otros responsables de las áreas directivas y la Coordinadora 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 en la ONCE.

De los resultados obtenidos por el conjunto de riesgos que componen el **Mapa de Riesgos se informa anualmente 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

La ONCE, en su compromiso con la mitigación del cambio climático, quiere avanzar hacia la descarbonización y se plantea como reto la reducción y compensación de sus emisiones en la planificación y toma de decisiones. Como muestra de ello, está poniendo en marcha actuaciones que contribuyan a la mitigación y adaptación al cambio climático, entre otras.

Asimismo, la ONCE tiene como objetivo la **implementación de las recomendaciones del Task force on climate-related financial disclosures (TCFD)**, para la identificación y la divulgación de los riesgos relacionados con el cambio climático y el modo en que se gestionan. Con este fin, en 2021 se comenzó a trabajar en el **análisis de riesgos y oportunidades ante el cambio climático**, elaborándose en 2022 el informe con los cuatro pilares de divulgación recomendados por el TCFD: gobernanza, estrategia, gestión de riesgos y métricas y objetivos. A continuación se presentan las acciones realizadas en cada una de estas áreas.

Gobernanza

El **Consejo General** es el encargado de **aprobar el Plan de Sostenibilidad Ambiental y el Plan Director de RSC de la ONCE** y el **Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE** asume las **máximas competencias en el sistema de control y gestión de riesgos**. Por su parte, la **Dirección General Adjunta de Organización, Talento, e Innovación y Sostenibilidad** es la encargada de **promover e impulsar las políticas y medidas sobre sostenibilidad ambiental**, incluida la evaluación y gestión del cambio climático. Para más detalle sobre los riesgos, incluidos los relacionados con el clima, consultar el apartado de “Proceso de gestión de riesgos” del presente Informe.

Estrategia

Conforme a la metodología del TCFD, se analizan los **riesgos climáticos** abordando tanto los **riesgos físicos como los de transición**.

Para evaluar los riesgos físicos del cambio climático se han **analizado 2 escenarios** teniendo en cuenta las variaciones a las concentraciones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en la atmósfera y las características físicas del clima:

- **Altas emisiones:** escenario en el que se presupone un incremento continuado de emisiones de GEI hasta finales de siglo (RCP4.5 del IPPC).

- **Bajas emisiones:** escenario en el que las emisiones GEI alcanzan su punto máximo en el año 2040, disminuyendo después hasta finales de siglo (RCP4.5 del IPCC).

Los **escenarios de transición** analizan las tendencias en política, energía, tecnología y economía relacionadas con el cambio climático. Se han **evaluado a su vez 2 escenarios**:

- **Políticas actuales:** se corresponde con el escenario más conservador, en el que se evalúan las políticas actualmente comprometidas por el gobierno, dentro del marco de la UE, así como estudios derivados del análisis de tendencias actuales.
- **Políticas restrictivas:** es el escenario que permite alcanzar menos de 2°C de incremento de temperatura para el año 2100.

De este análisis hemos identificado **11 riesgos y 6 oportunidades**.

Se presentan a continuación los **riesgos más significativos a corto plazo**:

- **Aumento de coste por cumplimiento de futuras normativas en relación con niveles de eficiencia energética y reducción del consumo energético** (riesgo regulatorio):

El cumplimiento de las actuales y futuras regulaciones en materia de eficiencia energética establecen requisitos para los edificios, como la obligación de obtener la certificación, cumplir con objetivos, etc. En este sentido, la aplicación de medidas como la compra de energía renovable, la instalación de placas fotovoltaicas en los edificios que sea posible, el aumento de las certificaciones (ej.: Leed, Breeam, entre otras), la mejora y sustitución de equipos de refrigeración y mejoras en el CLP, etc., en un corto plazo de tiempo, supone un esfuerzo económico elevado para la ONCE.

Posibles impactos económicos derivados de este riesgo:

- Coste de la compra de energía renovable en todas los edificios de la ONCE.
- Coste de instalaciones de infraestructuras para la producción de energía renovable (fotovoltaica).
- Aumento de costes por el incremento del precio de la energía y combustibles.
- Aumento de costes de certificaciones (Leed, Breeam, Edge, ISO 14.001, etc.).
- Sobrecoste por el consumo de energía de equipos de refrigeración y CLP poco eficientes o sin el mantenimiento correspondiente.
- Aumento de costes de alquiler o inmueble por adaptación a nuevos requisitos de eficiencia energética.
- Incremento del coste económico en caso de sanciones.
- Costes por pérdida de reputación.
- **Aumento de temperaturas medias y duración de olas de calor** (riesgo físico):
Se espera que para el año 2040, las olas de calor duren más días consecutivos, con temperaturas que alcancen los 45°C y, por tanto, generen mayores

demandas de refrigeración, con el consiguiente aumento de consumo eléctrico y, a su vez, el incremento de costes para la ONCE.

Además, los episodios meteorológicos extremos, suponen en ocasiones el absentismo de la plantilla, con derecho a remuneración por parte de la ONCE, para prevenir accidentes y proteger a los empleados y empleadas más vulnerables, lo que conlleva un mayor coste para la Organización.

Posibles impactos económicos derivados de este riesgo:

- Aumento de costes por interrupción del funcionamiento de servidores.
- Aumento de costes por adecuación de infraestructuras ante el aumento de temperaturas.
- Disminución de ingresos por interrupción del servicio en el CLP.
- Sobrecarga en el sistema eléctrico por modificación estacional de la demanda energética.

Las **oportunidades** identificadas como **más significativas** son las siguientes:

- **Acceso a financiación procedente del sector público:**

Actualmente, España está recibiendo fondos europeos NextGenerationEU que permitirán movilizar transferencias y créditos en los próximos seis años. Con estas ayudas, se harán medidas de mitigación y adaptación al cambio climático.

Posible impacto económico derivado de esta oportunidad:

- Aumento de la diversificación de los activos financieros.
- **Gestión energética eficiente para reducir emisiones de CO₂ y costes económicos**, a través de la sustitución de equipos de climatización, la implementación de medidas de eficiencia energética para la reducción del consumo y el establecimiento de acciones recogidas en el Plan de Movilidad.

Posibles impactos económicos derivados de esta oportunidad:

- Disminución de costes de energía en sistemas informáticos propios.
- Disminución de costes de energía en sistemas informáticos externos como servidores.
- Disminución de costes por reducción del consumo de energía interno.
- Aumento de ingresos por mejora del posicionamiento reputacional.
- **A medio plazo, proporción a agentes vendedores ambulantes de zonas de sombra frente a olas de calor y protección ante inundaciones y lluvias extremas:**

Continuar con la difusión de medidas informativas y preventivas para disminuir o evitar impactos climáticos en las personas con discapacidad permitirá prevenir lesiones y accidentes cuando se desatan vientos y tormentas de gran intensidad. La incorporación de nuevas medidas al sistema de alertas anticipará los sucesos para salvaguardar, en la medida de lo posible, a este vulnerable colectivo.

Posibles impactos económicos derivados de esta oportunidad:

- Mejora en la protección y percepción de los empleados
- Aumento de ingresos por incremento del reconocimiento y confianza de la población.

Gestión de riesgos

Es un proceso continuo, enfocado a identificar y gestionar aquellos eventos potenciales que puedan afectar a la ONCE. Por tanto **una vez identificados los riesgos y los escenarios de riesgos, se evaluará su gestión**, en función de la probabilidad de que se produzca y de las consecuencias económicas y de reputación.

A partir de estas variables, se determina el **nivel de riesgo según los rangos** establecidos. Para aquellos que tienen un mayor riesgo de producirse, el **área de evaluación** implicada elaborará un **informe específico** que remitirá **al Coordinador de Riesgos con las opciones de mitigación y sus costes estimados** asociados.

En la fase final, los riesgos climáticos **se integrarán en el Sistema Integral de Gestión de Riesgos de la ONCE**, supervisado por el Consejo General. Además de estos riesgos asociados al cambio climático, se incluirán otros riesgos ambientales.

Métricas y objetivos

Se establecerán **métricas para realizar el seguimiento de la gestión y de los riesgos/oportunidades en materia de cambio climático**, cuya descripción se puede consultar en el capítulo de compromiso con el medio ambiente de este Informe.

6.6 Ética y ejemplaridad

La ONCE cuenta con **normas, políticas y procedimientos** que constituyen el mecanismo de debida diligencia para proteger la legitimidad, el buen hacer y la confianza depositada por las personas afiliadas, la plantilla, las administraciones públicas y otros grupos de interés.

Estándares éticos y de comportamiento de la ONCE

- **Código Ético de conducta para consejeros, directivos, mandos intermedios y responsables de gestión sin rango directivo del Grupo Social ONCE** ¹⁷: aprobado por acuerdo del Consejo General en 2019. Este código se concreta en 11 valores éticos que deben guiar la conducta: *Comunicación, Solidaridad, Confidencialidad, Equidad, Confianza, Honestidad, Humildad, Respeto, Compromiso, Profesionalidad y Responsabilidad*.

El equipo de gestión asume mediante su firma el cumplimiento del Código Ético. El impulso, coordinación de la implantación y el seguimiento del cumplimiento del Código Ético de Conducta corresponde a la Vicepresidencia 2ª del Consejo General que cuenta para ello con el apoyo del Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE, en los términos y condiciones establecidos en el Organigrama del Consejo General.

¹⁷ 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>.

- **Código Ético y Guía de Conducta para la actuación de los trabajadores y trabajadoras de la ONCE:** actualizado por acuerdo del Consejo General en 2015, el cual había sido aprobado inicialmente en 2011, que constituye una guía de orientación en la actuación de los trabajadores y trabajadoras de la Entidad, no siendo de obligada suscripción por su parte.
- **Códigos de conducta en materia de seguridad del área de juego:** principios básicos de actuación y prácticas de conducta de la plantilla involucrada en la actividad comercial de la ONCE. Se inspiran en valores de lealtad, transparencia, profesionalidad y confidencialidad y son de obligado cumplimiento.
- **Marco normativo para la selección de proveedores y contratación de bienes y servicios:** contempla, entre otras normas, el Procedimiento de Debida Diligencia externa que se deberá aplicar a los proveedores y el Código de conducta para proveedores, que recoge los principios éticos y de conducta, alineados con los diez principios universales del Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los principios y valores del Grupo Social ONCE, que deben presidir la actuación de los proveedores y socios de negocio.
- **Política de gestión responsable de la información y protección de datos:** en el compromiso con el cumplimiento de las normativas que, en materia de seguridad establecen diferentes controles para garantizar la protección de la información, se han desarrollado una serie de políticas y normativas: **Circular de protección de datos personales** y **Documento de Seguridad**, destacando en 2022, la aprobación del nuevo **Protocolo de clasificación de la información (PCI)** que tiene como objetivo identificar los distintos activos de información y gestionarlos adecuadamente en términos de seguridad y respeto a la privacidad de datos. Estas normas se elaboran 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 y protección de datos** y un **Comité de valoración documental** para supervisar el cumplimiento de normas internas y externas en esta materia, establecer criterios y medidas a adoptar y resolver consultas internas.
- **Auditoría de protección de datos (bienal)** para comprobar el nivel de 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. Se está finalizando la auditoría 2022, cuyos resultados se prevé se entreguen en el primer semestre de 2023 para su firma por el Director General y posterior presentación al Comité de seguridad y protección de datos. Asimismo se entregará el Plan de Acción con las recomendaciones de la auditoría.

En 2022, la ONCE recibió un requerimiento de información por parte de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) por la reclamación de un ex afiliado de la ONCE por una presunta vulneración del RGPD que, tras presentar la ONCE sus alegaciones, la AEPD resolvió no admitiéndola a trámite.

	2022	2021	2020
Total reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente	1	0	0
Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la Organización	0	0	0
Reclamaciones recibidas de autoridades regulatorias	1	0	0

- **Directrices relativas a las mejores prácticas de la WLA (World Lottery Association) de marketing y comunicación:** marcan las pautas para que la publicidad de los productos de lotería se lleve a cabo de manera responsable. Son adoptadas por la ONCE, así como por las agencias de publicidad y de medios, y los proveedores de acciones y campañas de marketing.
- **Modelo de Prevención Penal:** extrema las medidas de prevención para evitar la comisión de posibles ilícitos penales en la ONCE y su entorno. Se dispone de la **Política de Cumplimiento Penal**, actualizada en diciembre de 2022, de obligado cumplimiento y de aplicación global a la Organización, y ratifica su voluntad de mantener una conducta respetuosa tanto con las normas como con sus valores éticos y, al amparo de esta Política, el **documento vertebrador del sistema de gestión de cumplimiento penal**, que recoge las normas y documentos organizativos en esta materia e incluye las medidas diseñadas para evaluar, prevenir, detectar y gestionar de manera temprana los riesgos penales. El **Órgano de Prevención Penal de la ONCE** es el responsable de supervisar el funcionamiento de este Sistema de gestión de Cumplimiento Penal.
- **Modelo de cumplimiento tributario:** se dispone de una **Política de cumplimiento tributario**, el **documento vertebrador del sistema de gestión de cumplimiento tributario** y una normativa con los **Procedimientos Fiscales en la ONCE**. Asimismo el **Órgano de Cumplimiento Tributario** tiene la responsabilidad de supervisar el Sistema de gestión de Cumplimiento Tributario (para más detalle ver el apartado “Responsabilidad fiscal” del presente Informe).
- **Prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo:** se dispone de un **Manual integrado por procedimientos y medidas de control** que deben aplicarse y guiar, en general, el comportamiento de la Organización y de sus personas empleadas, con normas específicas sobre materias tales como la correcta identificación de clientes, el pago de premios a personas físicas y jurídicas, la detección y análisis de operaciones sospechosas o la comunicación de las mismas a la autoridad supervisora competente, el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC). Además, con el fin de supervisar y garantizar el correcto cumplimiento del Manual, se ha constituido un órgano de control interno, la **Comisión de la ONCE para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo**, y se ha designado a un **representante de la ONCE ante el SEPBLAC**.

Estas políticas y documentos normativos están a disposición de toda la plantilla en la intranet PortalONCE y/o en la web corporativa. Además, en el marco del compromiso con la transparencia que la ONCE quiere promover, se publica, periódicamente, en estos espacios, información financiera y no financiera que pone en valor las actuaciones de la Organización y responde a los grupos de interés, entre otra:

- Cuentas anuales, informe de gestión e informe de auditoría independiente, individuales y consolidados del ejercicio correspondiente.
- Informe de Valor Compartido del Grupo Social ONCE.
- Estado de Información No Financiera y Diversidad.

- Memoria de Servicios Sociales para personas afiliadas.
- Relación de convenios y contratos vigentes con las Administraciones Públicas.
- 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 sus valores**. Adicionalmente, la plantilla puede acceder, a través de PortalONCE, al tutorial online sobre “Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo” y al temario de cursos impartidos con anterioridad sobre el código ético y gestión responsable de la información.

	2022	2021	2020
Nº de asistencias a cursos de formación en materias éticas, prevención de la corrupción y valores	34.715	22.065	32.847

Canal de denuncias y sugerencias en materia penal, de ética y tributaria

La ONCE dispone de un **canal de denuncias en la página web**, como herramienta para que cualquier persona afiliada, trabajadora o tercero presente denuncias o sugerencias respecto de aquellas conductas potencialmente irregulares o incumplimientos, que puedan suponer una violación del Código Ético de Conducta, la posible comisión de un delito o una infracción tributaria. Las comunicaciones no podrán ser anónimas, pero el canal garantiza la confidencialidad de las denuncias, con especial atención a aquellos datos relativos a la identidad del denunciante.

Las **comunicaciones son recibidas por el Secretario del Observatorio de Transparencia y Ética y por el Secretario del Observatorio de Prevención Penal del Grupo Social ONCE** y, en función de la materia, y con el visto bueno del Presidente de ambos Observatorios, **se derivan**, las de ética al Grupo de Trabajo de Ética, las de ámbito penal al Observatorio de Prevención Penal, y las de temas tributarios al Órgano de Cumplimiento Tributario, **para su gestión y resolución**, procediendo a la instrucción del expediente oportuno y trasladando la decisión final a la persona denunciante.

En **2022** se han recibido por este canal **11 comunicaciones** relacionadas con la aplicación y el cumplimiento del Código Ético del Grupo Social ONCE y las Políticas de Cumplimiento Penal y Tributario:

	2022	2021	2020
Comunicaciones registradas a través del canal de denuncias	11	6	7
Comunicaciones gestionadas en el canal que han resultado procedentes	0	0	0
Comunicaciones gestionadas en el canal con investigación cerradas	11	6	7

- 3 denuncias y 3 quejas fueron tramitadas y contestadas por el Grupo de Trabajo de Ética. En ninguna de ellas se observó incumplimiento del Código Ético.
- 1 denuncia fue contestada y resuelta desde Dirección General. No se observó ningún incumplimiento del Código Ético.
- 2 denuncias fueron tramitadas por el Órgano de Prevención Penal. En ninguna de ellas se observó responsabilidad penal de la ONCE.

- 1 denuncia no fue tramitada por tratarse de un asunto meramente laboral y por tanto no corresponder a este canal.
- 1 denuncia no fue tramitada formalmente al constatarse claramente su falsedad.

En todos los casos, al no observarse ningún incumplimiento del Código Ético ni responsabilidad penal de la ONCE, las reclamaciones fueron cerradas. Además, las medidas adoptadas no supusieron sanciones ni despidos disciplinarios.

En 2022 tampoco se han detectado casos de corrupción.

	2022	2021	2020
Casos de corrupción confirmados	0	0	0

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 tienen que apoyar la eliminación de la discriminación en el trabajo", **e implícitamente los Principios 1 y 2**: "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales en su ámbito de influencia y asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de derechos humanos".

En la ONCE, la **diligencia debida en materia de derechos humanos** es un proceso continuo de gestión **en todas las operaciones**. No obstante, con el fin de evitar posibles vulneraciones de estos derechos humanos **en las relaciones con proveedores y socios de negocio**, se ha implantado un **procedimiento de debida diligencia externa** según el cual, a los proveedores que, por las características que concurren en la oportunidad de contratación con la ONCE, presentan un potencial riesgo alto, además de evaluarlos sobre prácticas medioambientales o sociales, entre otros aspectos, se les solicita que se adhieran al Código de Conducta de proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE, cuyo apartado 2 "Derechos Humanos y condiciones laborales" establece que deben respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos. Además, se les recomienda la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas (para más información sobre el procedimiento ver el apartado "Gestión sostenible de la cadena de suministro" en el capítulo de "Prácticas responsables en la cadena de suministro" del presente Informe).

6.7 Responsabilidad fiscal

Para cumplir con las obligaciones fiscales, la ONCE cuenta con la **Política de cumplimiento tributario**, encaminada a la supervisión, vigilancia y control de la actividad de la ONCE para garantizar y evidenciar la diligencia debida en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y el **documento vertebrador del sistema de gestión de cumplimiento tributario** para la prevención, detección y gestión de riesgos fiscales. Como marco normativo en vigor 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 de aplicación.

Órgano de Cumplimiento Tributario de la ONCE

Impulsa y lleva un seguimiento continuo del diseño y funcionamiento del Sistema de cumplimiento tributario, así como controla y analiza la evolución de los riesgos fiscales.

La Dirección Técnica Económico-Financiera es la encargada de 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).

Con el establecimiento de este **Sistema de gestión de cumplimiento tributario** 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, el Órgano de Cumplimiento Tributario dispone de la **Matriz de riesgos y controles fiscales de la ONCE**, donde están recogidos los controles asociados a los procesos fiscales. Dicho Órgano fomentó la concienciación en esta materia a través de la difusión del documento vertebrador y cursos de formación a diferentes niveles de la Organización.

Cumplimiento de la gobernanza fiscal

La **Política de cumplimiento tributario** 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.

En cumplimiento de esta previsión, el **Órgano de Cumplimiento Tributario** remite al Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE, a través del Comité de Auditoría de Dirección General, los **informes operativos de compliance tributario de carácter semestral y el informe anual de compliance tributario**. Además, trasladará al Consejo General y a la Dirección General las irregularidades o incumplimientos relevantes que puedan comprometer a la Organización.

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 citada Política, reportando, con la periodicidad que se establezca, las posibles deficiencias y ámbitos de mejora.

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

Contribución fiscal país por país ⁽¹⁾

(Datos en miles de euros)	2022	2021	2020
Ingresos procedentes de ventas a terceros			
En España	2.446.945	2.249.313	1.625.166
Fuera de España (*)	2.832	-	-
Ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales (si las transacciones intragrupo son dentro de la misma jurisdicción fiscal no son obligatorias)			
	-	-	-
Beneficios o pérdidas antes de impuestos			
En España	99.054	56.487	-106.914
Fuera de España (*)	47	-	-
Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo			
En España	412.403	404.046	405.444
Fuera de España (*)	0	-	-
Impuesto sobre el beneficio de sociedades pagado (**)			
En España	17	47	64
Fuera de España (*)	0	-	-
Impuesto sobre el beneficio de sociedades devengado (**)			
En España	6	22	50
Fuera de España (*)	5	-	-
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			
En España	82.379	69.868	53.487
Fuera de España (*)	0	-	-
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. Estos los paga la Organización a las autoridades fiscales en nombre de los clientes) (***)			
En España	52.953	51.202	52.304
Fuera de España (*)	4	-	-
Posiciones fiscales inciertas. Litigios de naturaleza fiscal			
En España	No	No	No
Fuera de España (*)	No	-	-

(1) Datos agregados tanto de la ONCE como de Total Gaming Systems S.L., 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 D 2022 del Grupo Ilunion.

(*) Jurisdicción fiscal de Paraguay.

(**) 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)	2022	2021	2020
Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno	3.943 (*)	2.675 (**)	3.017 (***)

(*) Se corresponde con 1.377 miles de euros de subvenciones a la contratación, 916 a la educación y 1.650 otras subvenciones, entre las que destaca una subvención de la Junta de Castilla y León en concepto "Dotación tecnológica" por importe de 1.459 miles de euros.

(**) Se corresponde con 1.352 miles de euros de subvenciones a la contratación, 1.067 a la educación y 256 de otras subvenciones, entre las que destaca una subvención de la Comunidad de Madrid de 150 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 1.518 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".

Más detalle en el Anexo V de las Cuentas anuales individuales de la ONCE de los ejercicios 2020, 2021 y 2022.



7 Prácticas responsables en la cadena de suministro

La ONCE fomenta la contratación con empresas que promueven de manera real la inclusión social, la accesibilidad, la sostenibilidad y el apoyo a la discapacidad.



Descripción de la cadena de suministro

La normativa sobre “**Selección de proveedores y contratación de bienes y servicios**” establece la regulación y competencia de los órganos de contratación y los trámites y procedimientos y se guía por los principios de concurrencia, igualdad de trato, no discriminación, proporcionalidad, transparencia y accesibilidad universal.

Grupo de Trabajo de análisis de operaciones de compras y contrataciones

Principal órgano consultivo en Dirección General que asesora y orienta sobre los procedimientos de contratación según los principios de actuación fijados.

Comisiones de Compras y Contrataciones

Órganos consultivos cuyas funciones son analizar e informar las propuestas de contrataciones que se sitúan entre determinados umbrales de importe.

Indicadores globales de proveedores y compras

	2022	2021	2020
Proveedores con facturación superior a 3.000 €	1.390	1.219	981
Proveedores con los que se han hecho transacciones	4.253	3.922	3.426
Volumen de compras (miles de euros)	238.867	213.579	197.091
Proporción de gasto en proveedores locales	94,0%	95,7%	98,3%

En base al **plan anual de auditoría interna de 2022**, en ocho centros se ha revisado que el proceso de compras se realiza conforme a la normativa. Se han reportado diez incidencias (30% de importancia alta, 50% de importancia media y 20% de importancia baja) para las que los centros presentarán su plan de acción para subsanarlas, siendo dos de ellas correspondientes al plan de auditoría interna del ejercicio anterior.

Gestión sostenible de la cadena de suministro

El “Procedimiento de Debida Diligencia Externa” aplica a **cada proveedor**, con carácter previo a la firma del contrato o acuerdo, un **análisis de debida diligencia en función del nivel de riesgo (bajo, medio o alto)** que el área que promueva la

contratación atribuya a la oportunidad de colaboración, según criterios cuantitativos y cualitativos predefinidos:

- Documentación identificativa del proveedor: nivel de riesgo bajo.
- Debida diligencia básica: nivel de riesgo medio.
- Debida diligencia reforzada: nivel de riesgo alto.

En este sentido, a los proveedores calificados con nivel de riesgo alto se les evalúa su desempeño en materia de responsabilidad corporativa, su compromiso con los principios internacionales en este ámbito, considerando especialmente la integración laboral de personas con discapacidad y su posicionamiento en los índices de referencia en la materia, así como su desempeño y compromiso en cuestiones medioambientales y de ética, entre otros aspectos. En 2022, el **100% de los proveedores de riesgo alto fueron evaluados según criterios sociales, éticos y ambientales** y a todos los **socios de negocio y proveedores estratégicos** de la ONCE se les aplica esta **debida diligencia reforzada**.

	2022		2021	
	Nº	%	Nº	%
<i>Nº y porcentaje de proveedores evaluados y/o seleccionados de acuerdo con criterios sociales (de prácticas laborales, derechos humanos, repercusión social, etc.), éticos o ambientales</i>	19	100%	2	100%

Asimismo, como parte de este Procedimiento de Debida Diligencia Externa, se incluye la **obligatoriedad** de que los **proveedores suscriban previamente el “Código de conducta de proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE”** o, en su caso, acrediten que cuentan con sus propios códigos con compromisos similares. La firma o adhesión a este código implica el compromiso de cumplir con una serie de principios y obligaciones en materia de cumplimiento legal, derechos humanos y condiciones laborales reconocidos 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, salud y seguridad, comportamiento ético, medidas contra la corrupción, el fraude y el soborno, protección del medio ambiente, calidad y seguridad del producto o servicio, entre otras; así como el compromiso de respetar en sus relaciones con personas con discapacidad, los principios de la Convención al respecto de 2006 en Nueva York.

A la firma del contrato, los **proveedores 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.

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, 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 y de la discapacidad.



8.1 Gestión del impacto ambiental

En 2022 la ONCE ha definido un **Plan de Sostenibilidad Ambiental** para guiar en el desarrollo de futuras actividades que permitan cumplir con los objetivos de descarbonización, economía circular e implantación de la gestión ambiental.

La ONCE está en pleno proceso de implantación del **sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma ISO 14.001** en sus centros, estando prevista la obtención de la certificación en 2023 en el Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego (CLP) y el Centro de Recursos Educativos (CRE) de Madrid.

Durante 2022, se han seguido realizando actuaciones de difusión y sensibilización en materia medioambiental, tales como:

- **Concienciación y fomento entre la plantilla del uso de la intranet PortalONCE** para minimizar los trámites en papel y evitar la emisión física de documentos informativos.
- Realización de una **formación** a través del Campus Virtual ONCE relativa a la **sostenibilidad ambiental para todo el personal no vendedor**.
- Organización de un **evento** presencial y a través de YouTube el 3 de junio **para conmemorar el Día Internacional del Medio Ambiente** que consistió en un coloquio sobre la relevancia del cuidado del entorno y las técnicas ya disponibles para que las organizaciones sumen a sus políticas acciones para revertir el impacto medioambiental, logrando contribuir al medioambiente y crear también impacto económico. Durante el evento se proyectaron vídeos mostrando las buenas prácticas en sostenibilidad impulsadas desde la ONCE.



Las actividades de la Organización que pueden generar un mayor impacto ambiental son, por un lado, las derivadas del 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 destacan, en el CLP, la reducción del consumo de agua, papel y plástico para favorecer la economía circular, y en el caso del consumo de energía, la sustitución de equipos de climatización, luces LED y mejora de las carpinterías.

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 temas ambientales, permiten **canalizar cualquier tipo de queja, reclamación y/o comunicación** recibida por parte de la plantilla, personas afiliadas o clientes al respecto. En este sentido, durante 2022 no consta ninguna reclamación por motivos ambientales y 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

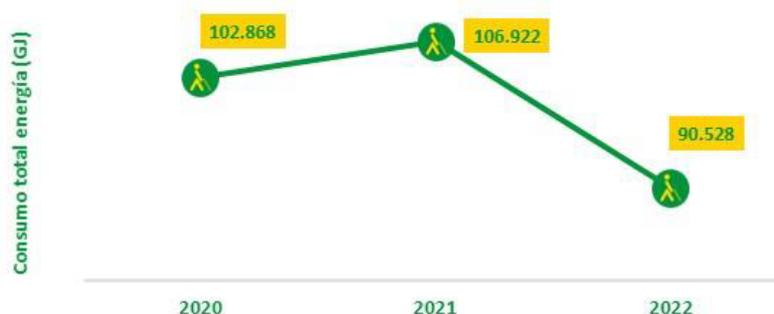
Durante 2022 se han impulsado diferentes **acciones para la mejora de la eficiencia energética** de manera particular en algunos centros de la ONCE, entre las que destacan las siguientes:

- **Renovación de los equipos de climatización**, considerando la aerotermia, en el caso de que sea posible, con el fin de ahorrar entre un 40-50% de la energía.
- Instalación de **placas fotovoltaicas**.
- **Sustitución de luminarias** para favorecer la eficiencia de la iluminación.
- Implementación de **consignas de climatización y reducción del consumo** de acuerdo al Real Decreto-ley 14/2022 de medidas de sostenibilidad, destacando acciones relacionadas con la limitación de la temperatura y el apagado del alumbrado: instalación de detectores de presencia, ajuste de los tiempos de climatización en los centros, etc.
- **Sustitución en el CLP de los sistemas de secado de tinta UV** convencional por sistemas con luz UV led, que impactará en un consumo eléctrico inferior respecto al secado convencional.
- 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.

Consumo energético (*)

	2022	2021	2020
Consumo total de electricidad (kWh)	19.730.084	24.088.918	24.280.857
Consumo electricidad inmuebles (kWh)	16.289.642	20.157.832	20.205.003
Consumo electricidad quioscos (kWh)	3.440.442	3.931.086	4.075.854
Consumo electricidad de fuentes renovables (% sobre el total) ⁽¹⁾	41,4%	36,2%	29,1%
Consumo total de gas (kWh)	2.492.207	3.168.161	2.374.930
Consumo combustible gasóleo automoción y calderas (GJ) ⁽²⁾	7.394,4	7.403	5.523
Consumo combustible gasolina automoción (GJ) ⁽²⁾	1.794	1.391	1.380
Consumo total de energía (GJ)	90.528	106.922	102.868
Consumo total de energía directo (GJ) ⁽³⁾	89.192	104.384	100.840
Consumo total de energía indirecto (GJ) ⁽⁴⁾	1.336	2.538	2.028
Consumo total de energía por empleado/a (GJ / empleado/a) ⁽⁵⁾	4,0	4,8	4,7

- (*) 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).
- (1) La ONCE cuenta con Garantías de Origen (GdO) para la electricidad consumida en los quioscos. El cálculo del % de 2022 se ha obtenido tomando los datos del informe de la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) sobre el ejercicio 2021 para las comercializadoras con las que la Organización tiene contratada la electricidad. El cálculo del % de 2020 y 2019 se ha obtenido tomando los datos de dicho informe sobre el ejercicio 2019.
- (2) En 2020 se incluyeron los datos de consumo de los combustibles de las dos tarjetas de las estaciones de servicio utilizadas y el consumo de las calderas de gasóleo para climatización del CTI y la EUF. En 2021 y 2022 además se ha incluido el consumo de las calderas de la EUF y dos centros de Dirección General (no se tiene acceso a dichos datos de 2020 para poder incorporarlos).
- (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 se ha considerado la plantilla a 31 de diciembre (personal vendedor y no vendedor).



En relación a la eficiencia energética, y de acuerdo a los requerimientos legales¹⁸, la ONCE se somete a la **auditoría energética** establecida cada 4 años, habiéndose realizado la **última en 2020** por una empresa externa. En **2022 se han aplicado algunas de las recomendaciones de dicha auditoría** para optimizar el consumo y así reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, sirviendo de base para mejorar la eficiencia energética de los centros y favorecer la sostenibilidad.

8.3 Reducción de emisiones

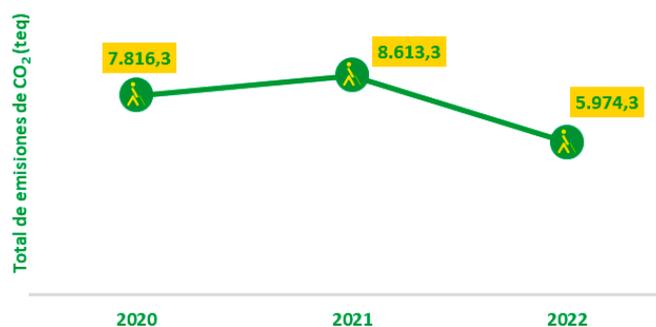
La ONCE trabaja para reducir su huella de carbono apoyándose en el Plan de Sostenibilidad Ambiental.

¹⁸ 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.

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

	2022	2021	2020
Alcance 1: emisiones directas de GEI (CO₂ teq) ⁽¹⁾	1.211,5	1.837,7	994,4
Gas	453,6	461,1	691,94
Transporte y calderas	683,6	646,9	278,5
Gases refrigerantes	74,3	729,7	24,0
Alcance 2: emisiones indirectas de GEI al generar energía (CO₂ teq) ⁽²⁾	4.364,0	6.417,5	6.612,4
Electricidad (ton)	4.364,0	6.417,5	6.612,4
Alcance 3: otras emisiones indirectas de GEI (CO₂ teq) ⁽³⁾	398,8	358,1	209,5
Total de emisiones de CO₂ Alcance 1+2+3 (teq)	5.974,3	8.613,3	7.816,3
Total de emisiones de CO ₂ por empleado/a (teq / empleado/a) ⁽⁴⁾	0,3	0,4	0,4

- (*) La fuente de los factores de emisión de referencia han sido: MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico).
- (1) Alcance 1: 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, descontando en los cálculos las emisiones procedentes de la superficie alquilada a Fundación ONCE e Ilunion. En 2021 y 2022 se ha incluido el consumo de las calderas de gasóleo (no se tiene acceso a dichos datos de 2020 para poder incorporarlos).
- (2) Alcance 2: se han considerado las emisiones relativas al consumo de electricidad de los centros propiedad de la ONCE, incluyendo el 100% de los quioscos. En los cálculos se ha descontado la proporción de la superficie alquilada a Fundación ONCE e Ilunion.
- (3) Alcance 3: se han considerado las emisiones de algunos de nuestros proveedores. Se han calculado las emisiones derivadas del transporte de los "topes agente vendedor" y las emisiones relativas a la fabricación de los nuevos quioscos que se están instalando.
- (4) Para el cálculo de emisiones por empleado/a se ha considerado la plantilla a 31 de diciembre (personal vendedor y no vendedor).



Durante el año 2022 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) ¹⁹

- 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 2022 contiene sustancias que no agotan la capa de ozono y, en los circuitos frigoríficos de los equipos bajo mantenimiento, se realizan revisiones preventivas, para evitar, en la medida de lo posible, la fuga de gases que agotan la capa de ozono y contribuyen al cambio climático.

Plan de movilidad

- Puesta en marcha de la Mesa de movilidad donde participan perfiles de diferentes áreas de la Organización para implementar acciones de mejora de

¹⁹ De acuerdo al protocolo de Montreal y según las directrices del Reglamento Europeo 1005/2009 sobre las sustancias que agotan la capa de ozono.

la movilidad de la plantilla, favoreciendo la inclusión y la reducción de emisiones, y permitiéndonos ser sostenibles y estar conectados y seguros.

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 los edificios, mediante paneles aislantes para disminuir la emisión de ruido. Además, el 100% de la maquinaria reemplazada en 2022 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

	2022	2021	2020
Consumo total de papel (t) (*)	1.028,7	991,7	909,2
Consumo folios blancos (t) (**)	9,7	3,0	23,5
Consumo folios reciclados (t) (***)	29,8	31,3	26,2
Consumo otros (papel) (t)	4,6	7,2	10,0
Consumo SBO Madrid y Barcelona (t)	37,6	31,0	30,7
Consumo TPVs (t)	271,0	231,0	192,7
Consumo CLP (t)	676,0	688,2	626,1
Porcentaje de papel reciclado	2,9%	3,2%	2,9%
Consumo otras materias primas: material de oficina	1,0	0,2	0,1
Consumo otras materias primas: tóner (unidades)	879	886	943
Consumo tintas CLP (t)	8,4	8,3	8,3
Consumo polietileno CLP (t) (****)	91,3	128,4	-
Valores reales de impresión en los centros (*****)	7.181,5	11.070,5	7.336,8
Nuevos quioscos instalados	246	255	199

(*) 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.

(**) 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 2022 se ha incluido el polietileno que se utiliza en el CLP para envolver los toques de agente vendedor y las bolsas de valija. No se dispone de esta información para 2020.

(*****) 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).

Además, las **facturas electrónicas** recibidas y tramitadas en la Organización en 2022 ascienden al **97,36%**, siendo 95,11% en 2021.

8.5 Economía circular y gestión de residuos

La ONCE apuesta por la economía circular como elemento clave para un desarrollo sostenible, siendo el objetivo para los próximos años el de continuar con la implantación en los centros del sistema integral de gestión de residuos, asegurando su correcta segregación.

Tras la evaluación de los aspectos ambientales directos en algunos centros, se han detectado en el CLP impactos significativos relacionados con la generación de papel y cartón y el polietileno. Para subsanarlos, se han establecido acciones para la sustitución del polietileno virgen en la cadena de producción para, en línea con la Ley de residuos y suelos contaminados y el Real Decreto 1055/2022 de envases, reducir su uso y, por tanto, la generación de los residuos asociados al mismo.

En este sentido, todos los **gestores de residuos** con los que trabaja la ONCE son **autorizados** en cada una de las Comunidades Autónomas en las que operan.

Se han **implantado “puntos limpios”** en zonas de paso y descanso para favorecer la segregación de los residuos comerciales asimilables a urbanos en varios centros de la ONCE. Además, se están implementando almacenes de residuos peligrosos para recoger los que se generan en actividades de mantenimiento y limpieza.

Con motivo de la Semana Europea de Prevención de los Residuos en algunos centros se han realizado **“Mercadillos de Economía circular de ropa y complementos”**. Teniendo en cuenta los datos disponibles, se han recogido 652 prendas y la plantilla ha reutilizado 160, consiguiéndose un 25% de reutilización dentro de la Organización y un ahorro de casi 4 millones de litros de agua.

Residuos no peligrosos

	2022		2021		2020	
	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
Residuos no peligrosos CLP (t) (*)	156,4	0,085	255,9		189,4	
Aluminio	-	-	0,7		0,7	
Papel blanco	5,3	-	8,8		6,8	
Cartón	-	-	40,2		29,2	
Chatarra	-	-	1,7		1,1	
Fardos maculatura	109,3	-	111,5		111,3	
Papelote inspección	41,8	-	93		40,3	
Otros residuos	-	0,085	-		-	
Residuos no peligrosos resto de centros (t) (**)	375,1	23,1	671		474,5	
Papel y cartón	260,3	-	93,3		368,7	

	2022		2021		2020	
	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
Envases, plásticos y latas	8,3	-	5,4	-	2,7	-
Quioscos	96,5	-	538,5	-	95,9	-
Aceite de cocina	0,1	-	-	-	0,03	-
Celulosa	-	-	-	-	-	-
Expositores	1,0	-	1,4	-	-	-
Pallets	-	-	1,8	-	1,7	-
Textil (chalecos)	1,4	-	1,4	-	-	-
Mobiliario de oficina	7,5	-	5,4	-	-	-
Otros residuos	-	23,1	23,8	-	5,5	-

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

(**) Los datos han sido calculados en base a las cantidades certificadas por los gestores de 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 efectuadas).

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

	2022		2021		2020	
	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
Residuos peligrosos CLP (t)						
Residuos de tintas-pila limpieza	-	-	-	-	0,2	-
Absorbentes contaminados	-	-	1,7	-	1,9	-
Aceite usado	-	-	0,2	-	-	-
Aguas de mojado	5,1	-	4,5	-	6,5	-
Envases plásticos contaminados	-	-	-	-	0,9	-
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES Línea GRIS)	0,2	-	0,2	-	2,2	-
Envases metálicos contaminados	1,6	-	0,5	-	0,4	-
Residuos de tóner de impresión	0,5	-	-	-	0,3	-
Residuos metálicos contaminados	-	-	-	-	-	-
Revelador	-	-	1	-	0,6	-
Tintas residuales y líquidas	2,7	-	3,1	-	2	-
Tubos fluorescentes	0,03	-	0,04	-	0,02	-
Lotes fuera de especificación (productos orgánicos caducados)	0,08	-	-	-	0,2	-
Cauchos mantillas	0,2	-	0,2	-	0,1	-
Filtros de aceite	-	-	-	-	-	-
Mezcla de pilas	-	-	-	-	0,01	-
Contenedor de jeringuillas	-	4 contenedores de 10 l	4 contenedores de 10 l	-	4 contenedores de 10 l	-

	2022		2021		2020	
	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
Otros residuos (fibrocemento)	-	-	-	-	-	-
Residuos peligrosos CTI (t)						
Absorbentes contaminados	1,8	-	0,04	-	-	-
Aceite usado	0,039	-	0,06	-	1,1	-
Envases metálicos contaminados	-	-	0,02	-	0,01	-
Tubos fluorescentes	0,02	-	0,03	-	0,04	-
Filtros	0,002	-	12	-	-	-
Residuos peligrosos resto de centros (t)						
Absorbentes contaminados	0,002	-	0,004	-	-	-
Tóner	1,7	-	1,2	-	0,1	-
Contenedores higiénicos	-	5,1	5,5	-	5,6	-
Material sanitario	-	0,5	0,3	-	0,5	-
Pilas	0,2	-	0,2	-	-	-
Fluorescentes	2,2	-	0,5	-	-	-
RAEEs	9,1	-	9,2	-	10,7	-
Otros residuos	1,5	-	1,4	-	0,01	-

Destino de los residuos

Los datos sobre el destino de los residuos se recopilan de los certificados de los gestores de los residuos. En el caso de los residuos depositados en los contenedores de los ayuntamientos de papel y cartón y envases, se destinan a reciclaje.

Residuos no destinados a eliminación

	2022		2021	
	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones
Residuos peligrosos no destinados a eliminación (t)				
Preparación para la reutilización	-	-	-	-
Reciclado	-	-	-	-
Otras operaciones de valorización	-	27,0	-	-
Residuos no peligrosos no destinados a eliminación (t)				
Preparación para la reutilización	-	106,5	-	538,5
Reciclado	-	425,0	-	242,1
Otras operaciones de valorización	-	-	-	-

Residuos destinados a eliminación

	2022		2021	
	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones
Residuos peligrosos destinados a eliminación (t)				
Incineración (con recuperación energética)	-	-	-	-
Incineración (sin recuperación energética)	-	5,6	-	5,8

	2022		2021	
	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones
Traslado a un vertedero	-	-	-	-
Otras operaciones de eliminación	-	-	-	-
Residuos no peligrosos destinados a eliminación (t)				
Incineración (con recuperación energética)	-	-	-	-
Incineración (sin recuperación energética)	-	23,2	-	-
Traslado a un vertedero	-	-	-	-
Otras operaciones de eliminación	-	-	-	-

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 ya que, tanto las aguas de mojado como las de limpieza se depositan en bidones y son tratadas por un gestor de residuos autorizado.

Consumo de agua



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

- **Reducción del volumen de agua en las cisternas y colocación de fluxómetros** al sustituir la grifería antigua.
- Implantación **en el CLP** de un **proceso diario** de control del consumo de agua que permite **detectar de forma prematura la existencia de averías** en la red de suministro del complejo.

8.7 Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles

Con el objetivo de facilitar el cumplimiento del Pacto Verde Europeo para dar respuesta a los desafíos climáticos y medioambientales de la Unión Europea, el Reglamento de la taxonomía (UE) 2020/852²⁰ establece los criterios para determinar

²⁰ Reglamento sobre la taxonomía: Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.

si una actividad económica se considera medioambientalmente sostenible, a efectos de fijar el grado de sostenibilidad medioambiental de una inversión y/o proyecto, desarrollado por el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 que determina las actividades elegibles respecto a los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático, y por el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 que desarrolla la metodología para cumplir con la obligación de divulgación de información.

La ONCE, como Entidad de Interés Público a los efectos de la normativa europea y española de auditoría de cuentas, sujeta asimismo a la Directiva sobre divulgación de información no financiera, y con el fin de adaptarse a esta taxonomía ambiental (o “verde”) de la Unión Europea, tiene que divulgar información sobre la manera y la medida en que sus actividades se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles, así como los indicadores relacionados con el volumen de negocio, los gastos de capital (inversión en inmovilizado) y los gastos operativos que así lo muestren.

En este sentido, ya en el ejercicio 2021 la ONCE divulgó el porcentaje de **actividades elegibles** sobre ingresos, inversión y gastos de explotación operativos (vinculados a actividades contempladas por la taxonomía por su potencial contribución sustancial a la mitigación y adaptación al cambio climático); si bien en 2022 la obligación de reporte implica, además y, por primera vez, la publicación del porcentaje de **alineamiento** de nuestras actividades elegibles sobre los mismos tres indicadores económicos señalados.

A continuación se presenta la metodología utilizada así como las conclusiones sobre la sostenibilidad medioambiental de las operaciones de la Organización.

Metodología

Para seleccionar y, posteriormente, poder cuantificar las actividades elegibles de la ONCE, se ha procedido a cruzar las actividades económicas con arreglo a la definición del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, en lo que se refiere a la contribución a alguno de los dos objetivos para los que se ha desarrollado la normativa, mitigación y adaptación al cambio climático, con las actividades presupuestarias de la ONCE.

Continuando con el ejercicio de taxonomía realizado en 2021, y dada la incertidumbre, complejidad y dudas de la interpretación y la aplicación de la normativa, se ha procedido a la revisión de las actividades elegibles identificadas en el año anterior.

Las **actividades elegibles en 2022** ²¹, atendiendo a la nomenclatura de los anexos del citado Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 que pueden contribuir de forma sustancial a la mitigación del cambio climático, cuyo contenido se detalla en el Anexo IV del presente Informe, son las siguientes:

- 7.1. Construcción de edificios nuevos
- 7.2. Renovación de edificios existentes

²¹ La relación de actividades elegibles considerada en 2022 se reduce a 7 (eran 13 en 2021) debido a que, profundizando en la aplicación de los criterios de la normativa, el denominador del indicador relativo a los gastos operativos (OpEx) sólo debe incluir una mínima parte de los OpEx de la Organización y no la totalidad como se interpretó en el reporte de 2021. Como resultado de este cambio de criterio en los gastos operativos, mucho más restrictivo, hay 6 actividades que, además de no presentar en el denominador OpEx, tampoco registran CapEx ni ingresos, por lo que no han sido consideradas elegibles en 2022.

- 7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética
- 7.4. Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en plazas de aparcamiento anexas a los edificios)
- 7.5. Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios.
- 7.6. Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable.
- 7.7. Adquisición y propiedad de edificios.

Una vez identificadas las actividades elegibles, se ha analizado su **alineamiento** con la taxonomía, teniendo en cuenta las tres condiciones que una actividad debe cumplir para que se pueda considerar medioambientalmente sostenible:

- Cumplir los criterios técnicos de contribución sustancial establecidos por el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139.
- “No causar un perjuicio significativo” al resto de objetivos ambientales establecidos en el mencionado Reglamento Delegado.
- Cumplir con unas garantías mínimas sociales.

En cuanto a la única actividad medioambientalmente sostenible, que cumple los criterios técnicos de contribución sustancial a la mitigación del cambio climático, la instalación fotovoltaica, no causa perjuicio al objetivo de adaptación al cambio climático porque de acuerdo con el Componente 2, medida C2.I03 Programa de rehabilitación energética de edificios (PREE) del Reglamento relativo al Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR), las amenazas más importantes para los elementos construidos en áreas urbanas, como son el aumento de las temperaturas y de los episodios de olas de calor, así como el incremento de las precipitaciones intensas, se ven mitigadas con las actuaciones previstas en esta medida, porque mejoran las condiciones de las edificaciones, como es el aislamiento.

Con respecto al requisito de alineamiento con las salvaguardas mínimas sociales, señalar que la ONCE cumple con lo establecido en los artículos 3 y 18 del Reglamento de taxonomía (Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos, incluidos los principios y derechos establecidos en los ocho convenios fundamentales a que se refiere la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y la Carta Internacional de Derechos Humanos), y está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Además, tal y como se detalla en el capítulo de “Buen gobierno, sostenibilidad y ética” de este informe, la Organización cuenta con políticas y procedimientos en materia de anticorrupción, responsabilidad fiscal, ética, y procedimientos de debida diligencia con proveedores. En este sentido, se destaca también que la ONCE no ha recibido ninguna condena o sanción por violación de derechos humanos.

Conclusiones

Considerando que la finalidad de la Organización es favorecer la inclusión social y autonomía personal de las personas con discapacidad visual, objetivos que trabajamos mediante la prestación de servicios sociales a personas con ceguera o deficiencia visual grave, apoyados en nuestro trabajo como operador de loterías

sociales, seguras y responsables, la relevancia económica de las actividades internas que se asocian a actividades económicas que se consideran elegibles es muy baja.

En este sentido, en lo referente al indicador **volumen de negocio**, no han sido identificadas cantidades asociadas a actividades elegibles, y en el indicador **OpEx**, sólo el 1,1% de los gastos operativos de la Organización (25,2 millones de los 2.376,9 millones de euros) están sujetos a la taxonomía verde, y de estos sólo el 28,8% es elegible, un total de 7,3 millones de euros, que no son en su totalidad medioambientalmente sostenibles. Considerando su **mínima materialidad**, no se han adoptado, de momento, medidas para convertirlas en sostenibles.

En lo referente al indicador **CapEx**, el porcentaje de actividades elegibles es más elevado que en los otros dos indicadores, un 61,8%, de los cuales sólo el 1,4% es medioambientalmente sostenible. Aunque las operaciones de la Organización no son muy intensivas en capital (23,2 millones de euros), somos conscientes de la importancia de las acciones referentes a la adaptación de nuestras instalaciones al cambio climático, por lo que será necesario **adoptar medidas para que las futuras inversiones sean medioambientalmente sostenibles**.

Proporción de actividades económicas con arreglo a la taxonomía europea

(Datos en miles de euros)

	2022					
	Volumen negocio		OpEx		CapEx	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%
A. TAXONOMÍA ACTIVIDADES ELEGIBLES						
A.1. Medioambientalmente sostenibles	0	0,0%	0	0,0%	314	1,4%
A.2. Medioambientalmente no sostenibles	0	0,0%	7.252	28,8%	14.012	60,4%
Elegibles para la taxonomía (A.1 + A.2)	0	0,0%	7.252	28,8%	14.326	61,8%
B. TAXONOMÍA ACTIVIDADES NO ELEGIBLES						
No elegibles para la taxonomía (B)	2.427.532	100,0%	17.915	71,2%	8.846	38,2%
Total de actividades para la Taxonomía (A + B)	2.427.532	100,0%	25.167	100,0%	23.172	100,0%
Total ONCE (*)	2.427.532		2.376.897		23.172	

(*) Volumen de negocio: nota 21.a de las Cuentas Anuales; CapEx: notas 5 y 6 de las cuentas anuales.

En el Anexo IV del presente informe se incluyen también las tablas con el resultado de los tres indicadores clave por actividad en lo referido a su elegibilidad y alineamiento con la taxonomía europea.

Aplicando los criterios de 2022, los datos de elegibilidad de 2021 reexpresados son:

(Datos en miles de euros)

	2021					
	Volumen negocio		OpEx		CapEx	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%
A. TAXONOMÍA ACTIVIDADES ELEGIBLES	0	0,0%	6.145	23,8%	8.574	61,5%
B. TAXONOMÍA ACTIVIDADES NO ELEGIBLES	2.237.256	100,0%	19.671	76,2%	5.370	38,5%
Total de actividades para la Taxonomía (A + B)	2.237.256	100,0%	25.816	100,0%	13.944	100,0%
Total ONCE (*)	2.237.256		2.195.021		13.944	

(*) Volumen de negocio: nota 21.a de las Cuentas Anuales; CapEx: notas 5 y 6 de las cuentas anuales.

Con estos criterios, los porcentajes de elegibilidad de 2021 son similares a los de 2022: 0% en volumen de negocio, 61,5% en CapEx (61,8% en 2022), y en OpEx, solo el 1,2% del total de los gastos operativos de la Organización (1,1% en 2022) están sujetos a la taxonomía verde, y de estos sólo el 23,8% son elegibles (28,8% en 2022).



9 Comunicación y diálogo con los grupos de interés

La comunicación en la ONCE es un elemento estratégico para transmitir a los grupos de interés, y a la sociedad en su conjunto, nuestro modelo social y de prestación de servicios sociales para personas ciegas y con discapacidad visual grave.



Comunicación externa

En el tracking de reputación y marca con el que medimos la reputación de la marca ONCE, el **Índice Global de Reputación (IGR)** se mantiene adecuado, en línea con el año anterior, **por encima de 700** (en una escala de 0 a 1000), destacando las dimensiones emocional y social, que tienen relación con la ciudadanía, la integridad, el respeto, la confianza y el arraigo.

En cuanto a las relaciones con los grupos de interés, con el **Monitor de Intangibles y su Índice Global de Valor (IGV)** se realiza un **seguimiento de los 11 públicos del Grupo Social ONCE**. En 2022 se ha consolidado el panel de control de comunicación y se han integrado los indicadores y medidores de todas las marcas y submarcas del Grupo Social ONCE. Además, la percepción de marca se complementa con la escucha continua de las redes, haciendo uso de las herramientas de escucha digital.

Asimismo, la [web de la ONCE](#) recoge toda la actualidad de la Organización de diversas temáticas y **se colabora con medios de comunicación externos** para acercar la realidad de las personas con discapacidad visual a la sociedad en general.

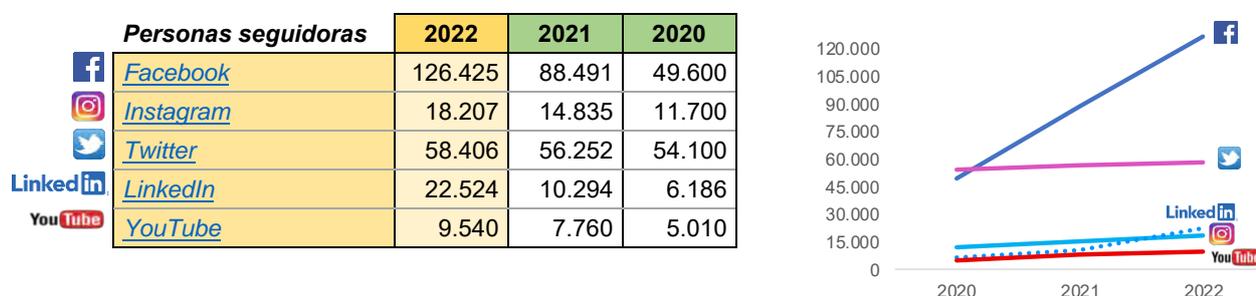
Adicionalmente, se han realizado varias **acciones para dar a conocer y favorecer la inclusión sociolaboral de las personas con ceguera o deficiencia visual grave**, tanto a nivel de medios como a nivel de redes, entre las que destacamos:

- Incorporación del hashtag #inclusión en toda la información en esta materia.
- Acciones solidarias como la campaña de Ucrania, con empleo para, al menos, 30 personas refugiadas.
- Campaña institucional “[Generación Inclusión](#)” en el empleo.
- Campaña “[Venta con Talento en Femenino](#)” de impulso a la inclusión de las mujeres en la comercialización de productos de lotería de la ONCE.

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

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)**.

Volumen de seguidores en las redes sociales de la ONCE



Cabe destacar el aumento progresivo en LinkedIn llegando a duplicar el número de seguidores, debido fundamentalmente a que hemos aumentado la comunicación realizada en 2022, incluyendo la publicación de todas nuestras ofertas de empleo.

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.

Comunicación interna

A través de las **plataformas y/o canales de comunicación interna**: PortalONCE, ClubONCE, revista Así Somos y sus podcast, boletines regionales, clipping de prensa ONCECOM, escritorio corporativo, etc., **se traslada toda la información de interés** de la Organización a la plantilla y a personas afiliadas, que abarca noticias, normativa, procesos internos, hasta ocio y tiempo libre, entre otras temáticas.

Asimismo no debemos olvidar la **plataforma de marca, Brand Center**, como herramienta de coordinación de la cultura de marca y sus contenidos.

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

- Renovación y actualización de la revista Así Somos.
- Consolidación del podcast “Así Somos en 11 minutos” y de los podcasts elaborados desde Andalucía y Cataluña.
- Renovación de los boletines territoriales.
- Inclusión de información variada en los tapices de los escritorios corporativos.
- Actualidad y difusión del site de la tarjeta +ONCE.

Noticias y visitas en canales internos

	2022		
	Así Somos	PortalONCE	ClubONCE
Nº noticias publicadas	1.868		
Nº visitas (GA4)	53.785	4.875.674	1.732.426



10 Contribución de la ONCE a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La **ONCE** participa del esfuerzo colectivo por **contribuir** a alcanzar el desarrollo sostenible que representan los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas**. Es por ello que, en consonancia con nuestra actividad esencial, la prestación de servicios sociales especializados a las personas con ceguera o deficiencia visual grave para mejorar su calidad de vida y contribuir a su autonomía y plena inclusión en la sociedad, la ONCE centra sus esfuerzos especialmente en los ODS que se presentan a continuación, donde su contribución es más relevante. Por tanto, se recoge un resumen de cuáles son las principales líneas de actuación y resultados, así como dónde se puede ampliar la información.

Contribución de la ONCE a los ODS	
ODS	Contribución ONCE 2022
<p>ODS 3. SALUD Y BIENESTAR</p> 	<p>Actuaciones que contribuyen a garantizar una vida sana y ayudan a promover el bienestar para todas las personas en todas las edades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de los más altos estándares en la gestión de la salud y seguridad, extendiendo el alcance a todo el personal de la Institución. • Fomento de estilos de vida saludables en nuestra plantilla. • Prestación de servicios sociales de calidad a las personas con discapacidad visual. • Promoción de la salud y seguridad de los consumidores, estableciendo medidas para minimizar el riesgo que puedan causar nuestros productos en la clientela. <p><u>Indicadores destacados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación UNE-EN ISO 45001:2018 del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. • 7.706 asistencias a formación en salud y seguridad, incluida LA formación en seguridad vial. • 9 publicaciones en PortalONCE sobre hábitos saludables. • 70.490 personas afiliadas beneficiarias de nuestros servicios sociales. • 41.787 servicios de atención personal prestados. • Índice neto de satisfacción de personas usuarias de servicios sociales: 84,2 sobre 100. • Evaluación de riesgos de productos de lotería comercializados: media de 1,74 (umbral alerta: 2). <p><u>Más información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Epígrafe 3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería (pág. 12) • Epígrafe 4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales (pág. 22) • Epígrafe 5.5. Salud y seguridad (pág. 44)

Contribución de la ONCE a los ODS

ODS	Contribución ONCE 2022
<p>ODS 4. EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> 	<p>Impulso de diversas actuaciones para garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todas las personas</p> <ul style="list-style-type: none"> La ONCE trabaja para garantizar la accesibilidad de los recursos educativos digitales y las herramientas tecnológicas que el alumnado con ceguera o deficiencia visual precisa en el proceso educativo. Fomento del conocimiento y las habilidades de nuestra plantilla de empleados. <p><u>Indicadores destacados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 7.271 beneficiarios de la atención educativa. Media de 14 horas de formación al año por empleado/a. Más de 1.586.000 € invertidos en formación. <p><u>Más información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Epígrafe 4.2.1 Avanzando hacia la educación inclusiva (pág. 25) Epígrafe 5.6.1. Formación de calidad (pág. 48)
<p>ODS 5. IGUALDAD DE GÉNERO</p> 	<p>Compromiso con la igualdad entre mujeres y hombres y la no discriminación</p> <ul style="list-style-type: none"> Alto grado de cumplimiento de las medidas del Plan de Igualdad 2022 para garantizar la igualdad de trato y oportunidades. Revalidación del Distintivo de Igualdad en la Empresa (DIE) que reconoce el desarrollo de políticas de igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito laboral. Consolidación y desarrollo de la figura del Agente de Igualdad de la ONCE. Procedimiento sobre acoso y ciberacoso moral en el trabajo y sobre acoso sexual o por razón de sexo en el trabajo. Actuaciones para mejorar la empleabilidad de las personas afiliadas. <p><u>Indicadores destacados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ninguna incidencia o reclamación recibida por temas de discriminación. 45% de mujeres en el máximo órgano de gobierno. Media de 17 horas de formación al año recibidas por mujer empleada (siendo 12 la media en hombres trabajadores). 2.786 personas afiliadas empleadas en organizaciones externas al Grupo Social ONCE. <p><u>Más información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Epígrafe 4.2.2. Entornos laborales inclusivos (pág. 26) Epígrafe 5.4 Compromiso con la igualdad (pág. 39) Epígrafe 5.6.1. Formación de calidad (pág. 48) Epígrafe 6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General (pág. 56)

Contribución de la ONCE a los ODS

ODS	Contribución ONCE 2022
<p>ODS 8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p>Acciones para promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas específicas para la empleabilidad de personas con ceguera o deficiencia visual y, en concreto, medidas de discriminación positiva a favor de personas con ceguera. • Condiciones de trabajo satisfactorias y una carrera profesional atractiva, incluyendo aspectos como la no discriminación, la formación, la seguridad en el trabajo y la igualdad de oportunidades. <p><u>Indicadores destacados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 5.054 contratos laborales nuevos suscritos. • 74% de la plantilla con contrato indefinido, a diciembre de 2022. • 2.455 millones de €: valor económico generado. • Nivel de satisfacción de la plantilla de trabajadores según el último estudio-pulso de clima laboral: 81%. <p><u>Más información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Epígrafe 3.2. La huella social de productos de lotería de la ONCE (pág. 10) • Epígrafe 4.2.2 Entornos laborales inclusivos (pág. 26) • Epígrafe 5. Nuestro equipo de personas (pág. 34) • Epígrafe 5.4. Compromiso con la igualdad (pág. 39)
<p>ODS 10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<p>Fuerte compromiso con la reducción de las desigualdades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consideración de las características y particularidades de las personas con ceguera y/u otras discapacidades en la gestión de los recursos humanos y los servicios sociales prestados a las personas afiliadas. • Fomento de la inclusión de las personas con discapacidad. <p><u>Indicadores destacados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 88% de la plantilla son personas con alguna discapacidad, a diciembre de 2022. • 15.933 horas de formación recibidas por empleados y empleadas sobre no discriminación y/o gestión de la diversidad. • 102.469 servicios de voluntariado prestados. <p><u>Más información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Epígrafe 4.2.5. Mayor bienestar social para quienes lo necesitan (pág. 31) • Epígrafe 5.4. Compromiso con la igualdad (pág. 39)

Contribución de la ONCE a los ODS	
ODS	Contribución ONCE 2022
<p>ODS 16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> 	<p>Desarrollo de acciones para promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Códigos Éticos y pautas de conducta para responsables de gestión y para trabajadores/as. • Implantación del “Procedimiento de Debida Diligencia Externa para proveedores y socios de negocio” y de su “Código de conducta”. • Medidas activas para la prevención e identificación de potenciales operaciones de blanqueo de capitales y/o financiación del terrorismo y de cumplimiento normativo. • Disposición de un canal de denuncias y sugerencias en materia penal, de ética y tributaria en la página web de la ONCE. <p><u>Indicadores destacados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • No se han detectado casos de corrupción. • 34.715 asistencias a cursos de formación en materias éticas, prevención de la corrupción y valores. • Publicación desde 2015 de la Memoria de RSC que contiene nuestro desempeño en materia de sostenibilidad. <p><u>Más información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Epígrafe 6.6. Ética y ejemplaridad (pág. 62)
<p>ODS 7. ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p> 	<p>Impulso de medidas de eficiencia energética</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impulso de medidas de eficiencia energética en nuestros centros. • Plan de Sostenibilidad Ambiental, con iniciativas relativas a la reducción de emisiones, objetivos de descarbonización y el reciclaje de residuos. <p><u>Indicadores destacados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 41% del consumo de energía procedente de fuentes renovables. • 100% de los nuevos equipos de climatización instalados funcionan con el gas R410 y R32 y tienen un bajo nivel sonoro. <p><u>Más información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Epígrafe 8. Compromiso con el medio ambiente (pág. 71)
<p>ODS 9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> 	<p>Proyectos que contribuyen a la construcción de infraestructuras resilientes, promueven la industrialización inclusiva y sostenible y al fomento de la innovación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos que impulsan el desarrollo de investigaciones y propuestas innovadoras en torno a la discapacidad visual y fortalecen la calidad e innovación de los servicios sociales. • Medidas activas para la promoción de la accesibilidad universal. • Actividades de I+D+i, avanzando en proyectos y programas de transformación digital e innovación. <p><u>Indicadores destacados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reto “ONCE Innova Emprendedores 2022”: iniciativa colaborativa para lograr soluciones innovadoras que apliquen a los ámbitos de innovación de la ONCE. Buscamos soluciones tecnológicas accesibles que contribuyan a mejorar la vida de las personas afiliadas, y enriquecer y transformar digitalmente el puesto de trabajo. • 1,4 millones de € invertidos en proyectos de I+D+i.

Contribución de la ONCE a los ODS	
ODS	Contribución ONCE 2022
	<ul style="list-style-type: none"> • 152 proyectos de investigación social/tecnológica que impulsan la innovación en materia de discapacidad. • Implantación de proyectos tecnológicos que favorecen la digitalización y optimizan los procesos de trabajo. <p><u>Más información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Epígrafe 4.2.6 Investigación e innovación social (pág. 33)
<p>ODS 11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> 	<p>Contribuir a hacer que las ciudades y comunidades sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a que las ciudades sean inclusivas y seguras promoviendo la accesibilidad a diversos espacios y mejorando la comunicación, contribuyendo así a la inclusión social. • Impulso de medidas para reducir la contaminación por gases con elevado potencial de agotamiento de ozono, la contaminación por ruido y la contaminación lumínica. • Apuesta por la movilidad sostenible y por la economía circular como elemento clave para un desarrollo sostenible. <p><u>Indicadores destacados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de criterios de construcción eficiente y bioclimáticos en las obras llevadas a cabo. • Instalación de “puntos limpios” en los principales centros de la Organización <p><u>Más información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Epígrafe 8. Compromiso con el medio ambiente (pág. 71)
<p>ODS 12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE</p> 	<p>Avance en la producción y consumo responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promoción de la producción y el consumo responsable y seguro de nuestros productos de lotería. • Fomento del conocimiento sobre el juego responsable y la protección de colectivos vulnerables. • Cumplimiento con los estándares más avanzados y exigentes en materia de Juego Responsable. • Apuesta por la economía circular como elemento clave para un desarrollo sostenible. <p><u>Indicadores destacados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 99,18% de cumplimiento con los estándares de EL (European Lotteries) en materia de Juego Responsable. • Cátedra Extraordinaria de Investigación sobre Juego Responsable y su Comunicación. • Clasificación de los residuos peligrosos para facilitar los procesos de retirada y reciclaje. • Acciones de concienciación y sensibilización entre la plantilla de empleados y la sociedad en general sobre la importancia del cuidado del medio ambiente, así como para fomentar la economía circular y el consumo responsable. <p><u>Más información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Epígrafe 3. ONCE, una lotería social, segura y responsable (pág. 9) • Epígrafe 8.5. Economía circular y gestión de residuos (pág. 76)

Contribución de la ONCE a los ODS

ODS	Contribución ONCE 2022
<p>ODS 13. ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 	<p>Pasos firmes en la lucha contra el cambio climático</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones para favorecer la mitigación del cambio climático, entre las que se incluyen medidas para reducir nuestra huella de carbono, medidas de eficiencia energética y de fomento del consumo responsable de recursos. • Acciones de concienciación y sensibilización medioambiental entre la plantilla de empleados y el resto de los grupos de interés. <p><u>Indicadores destacados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de nuestras emisiones de CO₂ de 2022 (alcance 1, 2 y 3) en un 31% respecto a 2021. • 19% de reducción en 2022 del consumo de electricidad de los centros inmuebles respecto a 2021. • Pruebas para la utilización de materiales más sostenibles en los embalajes de los productos de lotería. <p><u>Más información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Epígrafe 8. Compromiso con el medio ambiente (pág. 71)
<p>ODS 17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 	<p>Alianzas para lograr los ODS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de alianzas con otros organismos y organizaciones para lograr los objetivos. <p><u>Indicadores destacados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 26 nuevos convenios de carácter institucional con organismos públicos o con entidades de prestigio en el ámbito de servicios y atención especializada. • Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y participación activa en la difusión de la contribución a los ODS. • Alta participación en Plataformas del Tercer Sector y en otras organizaciones, tanto a nivel nacional como internacional, relacionadas con la discapacidad y/o intereses del Grupo Social ONCE. <p><u>Más información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Epígrafe 1. La ONCE, única en el mundo (pág. 4) • Epígrafe 6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética (pág. 51)

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 e información requerida por el Reglamento (UE) 2020/852 de taxonomía

Anexo IIIb. Índice de contenidos GRI

Anexo IV. Taxonomía verde

Anexo I. Sobre este informe

El presente **Estado de Información No Financiera y Diversidad-Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de la ONCE** correspondiente al **ejercicio 2022**, cubre el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022, y 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 anteriores²².

Estándares y normativa de aplicación

- **Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad:** el presente Informe se ha elaborado de acuerdo a lo dispuesto en esta normativa y la ONCE somete esta información no financiera a verificación externa, a través de Ernst & Young Auditores, S.L.²³.
- **Global Reporting Initiative (GRI) en su versión actualizada en 2021, GRI Standards:** se responde, por octavo año consecutivo, a los “Estándares GRI” para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Este informe se ha elaborado de conformidad con los GRI Standards.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas:** se expresa la contribución de la ONCE a los ODS 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 social, segura y responsable; el desarrollo profesional y humano de la plantilla de trabajadores; la igualdad de oportunidades; la ética y la transparencia; así como los compromisos con el medio ambiente.
- **Reglamento sobre la taxonomía (UE) 2020/852** relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles (artículo 8) y **Reglamento Delegado (UE) 2021/2178** que especifica cómo deben informar las empresas sobre sus actividades económicas medioambientalmente sostenibles (desarrolla el mencionado artículo 8).

Por tanto, el presente Informe, integrado en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2022, 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 2023.

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 social corporativa, convirtiéndose también en un elemento de reporting adicional para los grupos de interés.

²² Para mayor información sobre el enfoque y los contenidos del documento ver el Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor.

²³ El informe de verificación externa independiente de 2022 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 GRI para la elaboración de reportes de sostenibilidad, cuya metodología y resultados se detallan a continuación.

Grupos de interés

Público interno:

- **Personas afiliadas:** 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).

Estado:

- **Administraciones Públicas** (nacional, territorial y local).
- **Entidades reguladoras y de supervisión** (Dirección General de Ordenación del Juego y Consejo General de Protectorado de la ONCE).
- **Clase política** (Gobierno, partidos y líderes políticos).
- **Organizaciones supranacionales.**

Empresa:

- **Tejido empresarial** (pequeña, mediana y gran empresa, economía social y redes empresariales).
- **Entidades financieras.**
- **Proveedores.**

Comunidad:

- **Sociedad civil organizada** (movimiento asociativo, organizaciones del Tercer Sector, unión de trabajadores/as 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

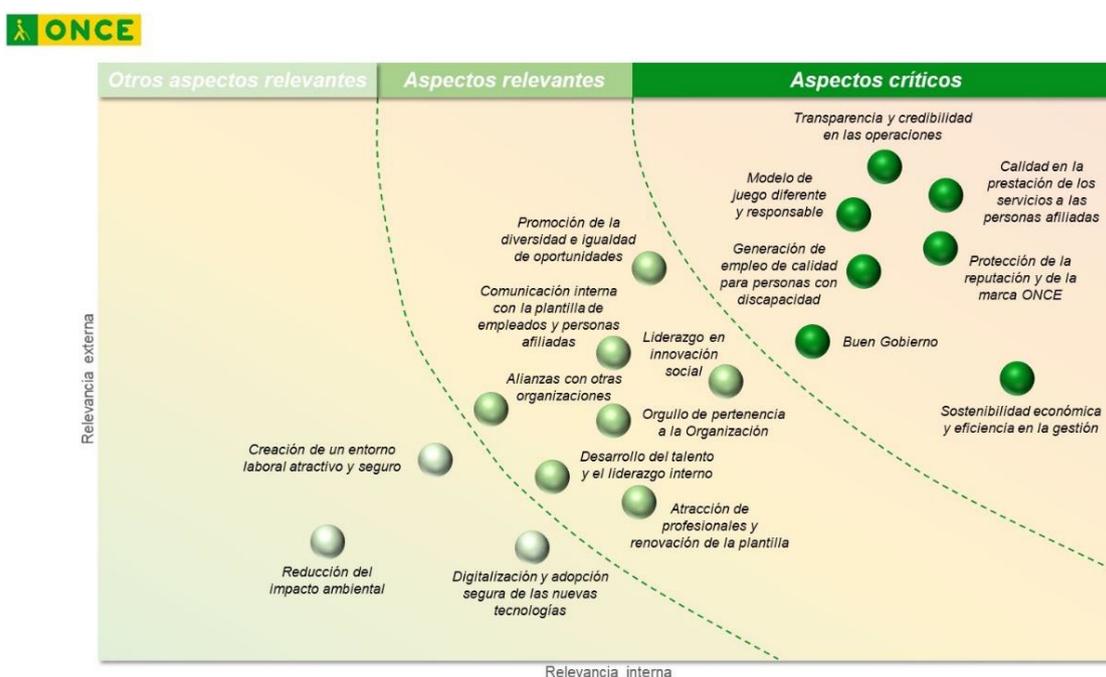
- **Identificar los aspectos en materia de RSC más relevantes** para la ONCE (aspectos con incidencia en el desarrollo de actividades y/o el cumplimiento de objetivos estratégicos).
- **Evaluar** en qué medida estos aspectos son relevantes **para los grupos de interés.**
- **Evaluar**, a partir de los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

Se representan seguidamente los aspectos con mayor nivel de materialidad para la ONCE:



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 2022

Aspectos críticos

- **Transparencia y credibilidad en las operaciones:** la transparencia y la ética en la gestión y operaciones de la Organización son principios esenciales para mantenerse a la vanguardia en RSC. Cobra especial relevancia garantizar la credibilidad y trazabilidad de los sorteos y la fiabilidad de premios, demandas más frecuentes de los grupos de interés.
- **Calidad en la prestación de los servicios a las personas afiliadas:** para cumplir con su fin social y maximizar el impacto de sus servicios en las personas

afiliadas, 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 en el 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 y se mantenga a la vanguardia en el desarrollo de políticas de lotería social, segura y responsable y en la protección de consumidores vulnerables para continuar siendo un operador de prestigio.
- **Buen Gobierno:** se ha incorporado de forma transversal y permanente a la agenda de las autoridades y a los planes estratégicos. Además, es 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 de las personas afiliadas 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 gestión responde a estos principios.
- **Comunicación interna con la plantilla de empleados y personas afiliadas:** el desarrollo de mecanismos y procesos internos de comunicación eficientes es una herramienta con gran potencial para mejorar el desempeño global, facilitando la integración de las 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 de la discapacidad.
- **Alianzas con otras organizaciones:** la creación de sinergias con otras entidades permite extender el conocimiento adquirido a otras áreas de la

sociedad y beneficiar a otros colectivos de la experiencia diferencial de la ONCE 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.
- **Desarrollo del talento y el liderazgo interno:** disponer de una plantilla formada y con las mejores capacidades, mejora la eficiencia de las operaciones y contribuye a su satisfacción con el puesto de trabajo. La ONCE desarrolla una importante labor de formación específica y profesionalización de sus equipos directivos y 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 a gestionar, para garantizar la seguridad de las operaciones internas y de juego, así como de la información confidencial de la plantilla de trabajadores, las personas afiliadas y el conjunto de clientes.
- **Reducción del impacto ambiental:** ante la creciente concienciación ciudadana y gubernamental por la protección del medio ambiente, la Organización debe alinear su desempeño ambiental 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.

Los asuntos materiales detallados anteriormente, resultantes del análisis, han permitido a la Organización diseñar la presente Memoria, en la 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 su Plan Director 2020-2022.

En 2022 sigue estando vigente el listado de temas materiales. No obstante, finalizado el periodo de vigencia del citado Plan Director, se ha avanzado en la actualización del estudio de materialidad, en el que ya se considera la doble materialidad para, posteriormente, elaborar el próximo Plan Director de RSC 2023-2026, coincidiendo con el nuevo Programa de Gobierno de la Organización.

Anexo IIIa. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad e información requerida por el Reglamento (UE) 2020/852 de taxonomía

Este anexo recoge los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad y por el Reglamento (UE) 2020/852 de taxonomía.

Ámbitos generales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio: entorno empresarial organización y estructura. Mercados en los que opera. Objetivos y estrategias. Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	2-1 Detalles organizacionales. 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo) Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 9 (3. ONCE, una lotería social, segura y responsable) Pág. 24 (4.2 El Modelo de Servicios Sociales especializados) Pág. 52 (6.2 Órganos de dirección) Pág. 58 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE)	La ONCE únicamente opera comercialmente a nivel nacional dentro del territorio español 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 y América Latina. Más información en la página web de la ONCE y en las Cuentas anuales individuales de la ONCE e Informe de gestión del ejercicio 2022.
Principales riesgos e impactos identificados	Gestión de riesgos Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 58 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	

Información sobre cuestiones medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
Enfoque de gestión		3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 71 (8. Compromiso con el medio ambiente)	
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Marco interno: descripción cualitativa de los principales aspectos e impactos ambientales.	Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería – Política de Juego Responsable) Pág. 58 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 71 (8.1 Gestión del impacto ambiental)	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno: descripción de medidas relativas a evaluaciones ambientales.	Pág. 71 (8.1 Gestión del impacto ambiental) Pág. 72 (8.2 Consumo y eficiencia energética)	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de los principales recursos para la prevención de riesgos ambientales.	Pág. 58 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 71 (8.1 Gestión del impacto ambiental)	
	Aplicación del principio de precaución	Marco interno: descripción del enfoque y consideración interna en relación al principio de precaución.	Pág. 58 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 71 (8.1 Gestión del impacto ambiental)	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno: información cuantitativa relativa a provisiones y garantías para riesgos ambientales.	Pág. 71 (8.1 Gestión del impacto ambiental)	

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar 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. 71 (8.1 Gestión del impacto ambiental) Pág. 73 (8.3. Reducción de emisiones)	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Marco interno: descripción cualitativa de medidas relativas a la gestión de residuos e información cuantitativa del total de residuos generados.	Pág. 76 (8.5. Economía circular y gestión de residuos)	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	N/A	---	No se cuenta con acciones para combatir el desperdicio de alimentos debido a la actividad de la ONCE, no siendo un tema material para la Organización.
Uso sostenible de los recursos	Consumo y suministro de agua de acuerdo con limitaciones locales	303-3 Extracción de agua 303-4 Vertidos de agua 303-5 Consumo de agua	Pág. 79 (8.6. Uso sostenible del agua)	
	Consumo de materias primas	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 75 (8.4 Consumo de papel y otros materiales)	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de uso de materias primas	Marco Interno: descripción cualitativa de medidas para mejorar eficiencia consumo de papel y otros materiales.	Pág. 75 (8.4 Consumo de papel y otros materiales)	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	Marco interno: descripción cuantitativa del consumo de energía. 302-1 Consumo energético dentro de la Organización 302-2 Consumo energético fuera de la Organización	Pág. 72 (8.2 Consumo y eficiencia energética)	Alcance: el consumo de energía directo se corresponde con energía consumida por entidades que son propiedad o son controladas por la Organización. 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. 72 (8.2 Consumo y eficiencia energética)	
	Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la Organización	Pág. 72 (8.2 Consumo y eficiencia energética)	
Cambio climático	Elementos importantes de emisiones de GEI generados como resultado de actividades, 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 GEI (alcance 3)	Pág. 73 (8.3 Reducción de emisiones)	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Pág. 59 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE- Acción climática en la ONCE) Pág. 73 (8.3 Reducción de emisiones)	
	Metas reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir emisiones de gases de efecto invernadero y medios implementados para tal fin.	Marco interno: descripción cualitativa de las metas de reducción.	Pág. 71 (8.1 Gestión del impacto ambiental) Pág. 73 (8.3 Reducción de emisiones)	
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	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 34 (5. Nuestro equipo de personas)	
Empleo	2-7 Empleados. 2-8 Trabajadores que no son empleados 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Pág. 34 (5.2 Creación de empleo) Pág. 42 (5.4. Compromiso con la Igualdad- Presencia de mujeres en cargos de responsabilidad y en el resto de puestos) Pág. 56 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)	Alcance: en este dato global de plantilla no se ha considerado el número de trabajadores/as que no son empleados/as, puesto que no alcanzan un volumen significativo para la Organización. La ONCE únicamente opera comercialmente en España.

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. 34 (5.2 Creación de empleo)	
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: información cuantitativa sobre contratos de trabajo.	Pág. 34 (5.2 Creación de empleo)	
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: información cuantitativa sobre despidos.	Pág. 34 (5.2 Creación de empleo)	
Brecha salarial	Marco interno: la brecha salarial se obtiene como el cociente de la diferencia entre el salario medio de hombres y de mujeres, y el salario medio de hombres.	Pág. 44 (5.4 Compromiso con la Igualdad – Brecha salarial)	
Remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional.	Pág. 43 (5.4 Compromiso con la Igualdad – Remuneración media mensual por sexo, edad y clasificación profesional)	
Remuneración media de consejeros/as y directivos/as (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/as y Directivos/as por sexo. 2-19 Políticas de remuneración 2-20 Proceso para determinar la remuneración 2-21 Ratio de compensación total anual	Pág. 44 (5.4 Compromiso con la Igualdad – Remuneración media mensual de directivos/as y consejeros/as por sexo) Pág. 56 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)	
Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo.	Pág. 38 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales - Medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar)	
Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Pág. 34 (5.2 Creación de empleo) Pág. 42 (5.4 Compromiso con la Igualdad - Presencia de mujeres en cargos de responsabilidad y en el resto de puestos) Pág. 56 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo.	Pág. 38 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)
	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. 44 (5.5 Salud y seguridad)
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para fomentar la conciliación y corresponsabilidad.	Pág. 38 (5.3 Diálogo social y Beneficios sociales - Medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar) Pág. 39 (5.4 Compromiso con la igualdad)
Salud y seguridad	Marco interno: descripción cualitativa de condiciones de salud y seguridad en el trabajo. 403-1 Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	Pág. 44 (5.5 Salud y seguridad)	

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	Marco interno: Nº accidentes: nº total accidentes trabajo con baja. Nº enfermedades profesionales (EEPP): se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional (con baja y sin baja), excluyéndose las EEPP en estudio. Tasa de frecuencia de accidentes de trabajo: (nº accidentes de trabajo con baja / nº horas trabajadas) x 1.000.000. (no se incluyen accidentes in itinere ni recaídas). Tasa de gravedad: (nº jornadas perdidas por accidentes con baja / nº horas trabajadas) x 1.000. 403-9 Lesiones por accidente laboral 403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 44 (5.5 Salud y seguridad)	
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar.	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del diálogo social.	Pág. 38 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	2-30 Convenios de negociación colectiva.	Pág. 38 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)	
	Balace 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. 38 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales) Pág. 44 (5.5 Salud y seguridad)	
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 34 (5. Nuestro equipo de personas) Pág. 83 (9. Comunicación y diálogo con los grupos de interés)	
Formación	Políticas implementadas en formación	404-2 Programas para mejorar aptitudes de empleados y programas de ayuda a transición.	Pág. 48 (5.6.1 Formación de calidad)	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	Pág. 48 (5.6.1 Formación de calidad)	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		Marco interno: descripción cualitativa de las principales actuaciones implementadas para garantizar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 34 (5.2 Creación de empleo) Pág. 39 (5.4 Compromiso con la igualdad) Pág. 56 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)	Las reformas y proyectos de construcción de 2022 cumplen con normativa específica de accesibilidad. Se trabaja por la adecuación efectiva de edificios a condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de personas con discapacidad. Las aplicaciones y herramientas informáticas tienen la certificación de accesibilidad, siguiendo el procedimiento de verificación de accesibilidad y la web www.once.es se basa en el cumplimiento de las pautas de accesibilidad para el contenido en la WEB 2.0 del W3C (Consortio de la World Wide Web).
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para promover la igualdad. 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 39 (5.4 Compromiso con la igualdad)	
	Planes de igualdad (Capítulo III 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. 39 (5.4 Compromiso con la igualdad)	

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
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. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 34 (5.2 Creación de empleo) Pág. 39 (5.4 Compromiso con la igualdad) Pág. 56 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)	
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco interno: descripción de políticas contra discriminación y de gestión de la diversidad.	Pág. 41 (5.4 Compromiso con la Igualdad-Compromiso contra todo tipo de discriminación - Sensibilización con las personas con discapacidad)	

Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
Enfoque de gestión	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 39 (5.4 Compromiso con la igualdad) Pág. 51 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética) Pág. 66 (6.6 Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	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	2-23 Compromisos y Políticas. 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 39 (5.4 Compromiso con la igualdad) Pág. 58 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 62 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	2-23 Compromisos y Políticas.	Pág. 39 (5.4 Compromiso con la igualdad) Pág. 51 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética) Pág. 58 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 66 (6.6 Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	
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. 39 (5.4 Compromiso con la igualdad) Pág. 65 (6.6 Ética y ejemplaridad - Canal de denuncias y sugerencias en materia penal, de ética y tributaria)	
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 disposiciones de convenios fundamentales de la OIT.	Pág. 66 (6.6 Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
Enfoque de gestión	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 62 (6.6 Ética y ejemplaridad)	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	2-23 Compromisos y Políticas. 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Pág. 62 (6.6 Ética y ejemplaridad)	

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	2-23 Compromisos y Políticas. 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Pág. 62 (6.6 Ética y ejemplaridad)	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno: información sobre las aportaciones realizadas.	Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 10 (3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE)	Más información en las Cuentas anuales individuales de la ONCE de 2022.

Información sobre la sociedad

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión	
Enfoque de gestión	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 10 (3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE) Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 20 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - Diálogo con los grupos de interés) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	Más información en la página web de la ONCE y en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2022.	
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. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cuantitativa y cualitativa acerca de los servicios sociales especializados de la ONCE que contribuyen a la inclusión educativa, social y laboral de las personas con ceguera y deficiencia visual grave.	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	Las actividades propias de la prestación de servicios sociales especializados a las personas con discapacidad visual no producen ningún impacto negativo en las comunidades locales.
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Marco interno: descripción cualitativa de las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos. 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Págs. 12 y 20 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - Política de Juego Responsable - Diálogo con los grupos de interés) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 93 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor – Grupos de interés) Pág. 83 (9. Comunicación y diálogo con los grupos de interés)	
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: descripción cualitativa de los principales acuerdos. 2-28 Afiliación a Asociaciones	Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo) Pág. 62 (6.6 Ética y ejemplaridad)	Más información en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2022.
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. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
	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. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 62 (6.6 Ética y ejemplaridad)	
	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 - Política de Juego Responsable) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: información cuantitativa sobre quejas recibidas y su resolución.	Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - Política de Juego Responsable) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: información cuantitativa sobre beneficios. 207-4 Presentación de informes país por país	Pág. 66 (6.7 Responsabilidad fiscal)	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. 66 (6.7 Responsabilidad fiscal)	
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: información cuantitativa sobre las subvenciones públicas recibidas. 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Pág. 66 (6.7 Responsabilidad fiscal)	

Información del Reglamento (UE) 2020/852 sobre taxonomía

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
Taxonomía verde	Identificación y proporción de actividades económicas elegibles y alineadas en el volumen total de cifra de negocios, inversión en inmovilizado y gastos de explotación	Reglamento (UE) 2020/852 y Reglamentos Delegados (UE) 2021/2139 y (UE) 2021/2178	Pág. 79 (8.7 Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles) Pág. 112 (Anexo IV. Taxonomía verde)	

Anexo IIIb. Índice de contenidos GRI



CONTENT INDEX
ESSENTIALS SERVICE

2023

Este anexo recoge los contenidos de los “Estándares GRI 2021” para la elaboración de informes de sostenibilidad. Para el Content Index-Essentials Service, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos GRI se presenta de forma clara y coherente con los Estándares, y que las referencias para todos los indicadores 2-1 a 2-5, 3-1 y 3-2 se alinean 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					
Declaración de uso		La ONCE ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022			
GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021			
Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINF D – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
GRI 2: Contenidos generales 2021					
LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES					
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles organizacionales		Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE). Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo) Sede: C/ José Ortega y Gasset, nº 18; 28006 – Madrid-España Pág. 9 (3.1. La ONCE como operador de lotería social, segura y responsable)		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad		Pág. 66 (6.7 Responsabilidad fiscal)		
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.		Pág. 92 (Anexo I. Sobre este informe). La frecuencia de nuestro Informe es anual. Punto de contacto: Unidad de RSC, Igualdad de Género y Diversidad Dirección General ONCE Carrera de San Jerónimo, nº 28, 28014 - Madrid Teléfono. 91 589 02 31 - unidadrsc@once.es		
	2-4 Actualización de la información		En el caso de que en algún indicador en concreto resultase necesaria la reformulación de información se explicará específicamente en el propio indicador.		
	2-5 Verificación externa		Pág. 92 (Anexo I. Sobre este informe). La ONCE somete a auditoría y verificación externa las Cuentas anuales 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 son auditados externamente, como se detalla en este Informe.		
ACTIVIDADES Y TRABAJADORES					
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo) Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 9 (3.1. La ONCE como operador de lotería social, segura y responsable) Pág. 10 (3.2. La huella social de productos de lotería de la ONCE) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) 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 y América Latina. Pág. 51 (6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo) Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro) Más información en la página web de la ONCE y en las Cuentas anuales individuales e Informe de gestión 2022.		
	2-7 Empleados	ODS 8 y 10	Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 34 (5.2 Creación de empleo)		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	2-8 Trabajadores que no son empleados		Pág. 34 (5.2 Creación de empleo)		
GOBERNANZA					
	2-9 Estructura de gobernanza y composición.	ODS 5 y 16	Pág. 42 (5.4 Compromiso con la Igualdad - Presencia de mujeres en cargos de responsabilidad y en el resto de puestos) Pág. 52 (6.2 Órganos de dirección) Pág. 56 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	ODS 5 y 16	Pág. 51 (6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo) Pág. 56 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	ODS 16	Pág. 56 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos		Pág. 52 (6.2 Órganos de dirección) Pág. 58 (6.4. Estrategia en materia de sostenibilidad) Pág. 58 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 93 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor)		
	2-13 Delegación de responsabilidad de gestión de los impactos		Pág. 52 (6.2 Órganos de dirección)		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad		Pág. 92 (Anexo I. Sobre este informe)		
	2-15 Conflictos de interés		Pág. 52 (6.2.1 Consejo General de la ONCE) Pág. 62 (6.6. Ética y ejemplaridad)		
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas		Pág. 52 (6.2. Órganos de dirección)		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	ODS 4	Pág. 56 (6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General)		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		Pág. 50 (5.6.3 Evaluación por objetivos) Pág. 51 (6.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo) Pág. 57 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General - Retribución del órgano de gobierno y la alta dirección)		
	2-19 Políticas de remuneración		Pág. 57 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General - Retribución del órgano de gobierno y la alta dirección)		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración		Pág. 57 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General - Retribución del órgano de gobierno y la alta dirección)		
	2-21 Ratio de compensación total anual		Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana de la compensación total anual de toda la plantilla de empleados (excluida la persona mejor pagada): 11,14 Ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la Organización con respecto a la mediana del porcentaje de incremento de la compensación total anual de toda la plantilla de empleados (excluida la persona mejor pagada): 9,14 Nota: en el cálculo de ambos ratios se han incluido todas las compensaciones y todos los tipos de puestos de plantilla.		
ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS					
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		Ver Informe de Valor Compartido del Grupo Social ONCE 2022.		
	2-23 Compromisos y políticas	ODS 16	Pág. 58 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 62 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro) Pág. 71 (8.1 Gestión del impacto ambiental)		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas		Pág. 15 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería-Política de Juego Responsable - Comité de Juego Responsable - Unidad de Calidad, Seguridad y Juego Responsable) Pág. 52 (6.2 Órganos de dirección) Pág. 62 (6.6. Ética y ejemplaridad)		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos		Pág. 62 (6.6. Ética y ejemplaridad)		
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes		Pág. 52 (6.2.1 Consejo General de la ONCE) Pág. 65 (6.6. Ética y ejemplaridad - Canal de denuncias y sugerencias en materia penal, de ética y tributaria)		
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas		No hay casos de incumplimiento significativos de la legislación la normativa aplicable		
	2-28 Afiliación a asociaciones		Pág. 1 (1. La ONCE, única en el mundo)		
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés		Pág. 20 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - Política de Juego Responsable - Diálogo con los grupos de interés) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 83 (9. Comunicación y diálogo con los grupos de interés) Pág. 93 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor - Grupos de interés). La ONCE trabaja con aquellos grupos de interés que tienen capacidad de influencia sobre las decisiones estratégicas de la Organización.		
	2-30 Convenios de negociación colectiva	ODS 8	Pág. 38 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)		
GRI 3: Temas materiales 2021					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales		Pág. 93 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor - Grupos de interés)		
	3-2 Lista de temas materiales		Pág. 93 a 96 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor - Grupos de interés)		
ASUNTOS MATERIALES					
Transparencia y credibilidad en las operaciones					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 5, 8, 16 y 17	Pág. 10 (3.2 La huella social de los productos de lotería de la ONCE) Pág. 34 (5. Nuestro equipo de personas) Pág. 62 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 66 (6.7 Responsabilidad fiscal) Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción del gasto en proveedores locales.		Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción	ODS 16	Pág. 62 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	ODS 16	Pág. 62 (6.6 Ética y ejemplaridad)		
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	ODS 16	Pág. 65 (6.6. Ética y ejemplaridad - Canal de denuncias y sugerencias en materia penal, de ética y tributaria)		
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.		
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal		Pág. 66 (6.7 Responsabilidad fiscal)		
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos		Pág. 66 (6.7 Responsabilidad fiscal)		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	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. 66 (6.7 Responsabilidad fiscal) La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	ODS 12	Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas		Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
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.	ODS 8	Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		Pág. 66 (6.6. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		Pág. 66 (6.6 Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		Pág. 41 (5.4. Compromiso con la Igualdad - Sensibilización con las personas con discapacidad) Pág. 66 (6.6. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
	412-2 Formación de los empleados en políticas y procedimientos sobre derechos humanos		Pág. 41 (5.4. Compromiso con la Igualdad - Sensibilización con las personas con discapacidad)		
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		Pág. 66 (6.6. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro - Gestión sostenible de la cadena de suministro)		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales		Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto		Pág. 69 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
Calidad en la prestación de los servicios a las personas afiliadas					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 3	Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversión en infraestructuras y servicios apoyados	ODS, 9 y 11	Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2022.		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	ODS 3 y 10	Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2022.		
Generación de empleo de calidad para personas con discapacidad					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 8	Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		
Protección de la reputación y la marca de la ONCE					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 18 y 19 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - La política de Juego Responsable - [Publicidad y marketing responsable de productos de juego] e [Información al conjunto de jugadores]) Pág. 58 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE)		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	ODS 3	Pág. 18 y 19 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - La política de Juego Responsable - [Publicidad y marketing responsable de productos de juego] e [Información al conjunto de jugadores])		
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	ODS 3	Pág. 18 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - Publicidad y marketing responsable de productos de juego)		
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	ODS 3	Pág. 18 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - Publicidad y marketing responsable de productos de juego)		
Modelo de juego diferente y responsable					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		La ONCE, con relación a su actividad, sigue los principios y actuaciones definidos por la Asociación de Loterías Europeas 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. Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones compromiso de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	ODS 4, 5, 8 y 12	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.		Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Las actividades propias de nuestra prestación de servicios sociales especializados a las personas con discapacidad visual no producen ningún impacto negativo en las comunidades locales.		
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 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería)		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a impactos en la salud y seguridad de productos y servicios	ODS 3	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		
Buen gobierno					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 8	Pág. 51 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética)		
Sostenibilidad económica y eficiencia en la gestión					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo) Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 10 (3.2 La huella social de los productos de lotería de la ONCE) Pág. 59 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE - Acción climática en la ONCE) Pág. 66 (6.7 Responsabilidad fiscal)		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	ODS 8 y 9	Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 10 (3.2 La huella social de los productos de lotería de la ONCE) Informe de gestión y Cuentas anuales individuales de la ONCE del ejercicio 2022.		
	201-2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	ODS 13	Pág. 59 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE - Acción climática en la ONCE)		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	201-3 Obligaciones de la organización derivadas de programas de beneficios sociales.		La prima de resultados contemplada en el vigente Convenio Colectivo de la ONCE y su personal asciende a 14.133 miles de euros en 2022, y será satisfecha a los trabajadores en abril de 2023. Además, fruto de la negociación colectiva, en 2022 se ha pactado una prima adicional de 3.250 miles de euros que se abonará junto con la prima de resultados.		
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		Pág. 66 (6.7 Responsabilidad fiscal)		
Promoción de la diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 5 y 8	Pág. 39 (5.4 Compromiso con la Igualdad)		
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. 34 (5.2 Creación de empleo) Pág. 39 (5.4 Compromiso con la Igualdad) Pág. 56 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)		
	405-2 Relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres	ODS 5 y 10	Pág. 39 (5.4 Compromiso con la Igualdad)		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas.	ODS 5, 10 y 16	Pág. 41 (5.4 Compromiso con la Igualdad - Compromiso contra todo tipo de discriminación)		
Comunicación interna con la plantilla de empleados y personas afiliadas					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 49 (5.6.2 Estudio de clima laboral)		-
Liderazgo en innovación social					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		
Alianzas con otras organizaciones					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 17	Pág. 51 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética)		
Orgullo de pertenencia a la Organización					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 34 (5.1 Cultura institucional de la ONCE)		
Desarrollo del talento y el liderazgo interno					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 48 (5.6. Equipo competitivo)		
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	ODS 4, 5 y 8	Pág. 48 (5.6.1 Formación de calidad)		
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	ODS 4 y 8	Pág. 48 (5.6. Equipo competitivo)		
	404-3 Porcentaje de profesionales cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúan con regularidad		Pág. 50 (5.6.3 Evaluación por objetivos)		
Atracción de profesionales y renovación de la plantilla					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 8	Pág. 34 (5. Nuestro equipo de personas)		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	ODS 8 y 10	Pág. 34 (5.2 Creación de empleo)		
Creación de un entorno laboral atractivo y seguro					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 3 y 8	Pág. 34 (5. Nuestro equipo de personas)		
GRI 401: Empleo 2016	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	ODS 8	Pág. 38 (5.3. Diálogo social y beneficios sociales)		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	401-3 Baja por maternidad/paternidad		Pág. 38 (5.3. Diálogo social y beneficios sociales)		
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Pág. 38 (5.3. Diálogo social y beneficios sociales)		
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. 44 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	ODS 3 y 8	Pág. 44 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	ODS 3	Pág. 44 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		Pág. 44 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	ODS 3 y 8	Pág. 44 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	ODS 3	Pág. 44 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales		Pág. 44 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	ODS 3 y 8	Pág. 44 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	ODS 3	Pág. 44 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	ODS 3	Pág. 44 (5.5 Salud y seguridad)		
Digitalización y adopción segura de las nuevas tecnologías					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 9	Pág. 58 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 62 (6.6 Ética y ejemplaridad) La ONCE cumple con los criterios en materia de seguridad del juego de la Asociación Mundial de Loterías		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		Pág. 63 (6.6 Ética y ejemplaridad)		
Reducción del impacto ambiental					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 7, 11, 12 y 13	Pág. 71 (8. Compromiso con el medio ambiente)		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		Pág. 75 (8.4 Consumo de papel y otros materiales)		
	301-2 Insumos reciclados	ODS 13	Pág. 75 (8.4 Consumo de papel y otros materiales)		
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	ODS 13	Pág. 75 (8.4 Consumo de papel y otros materiales)		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	ODS 7 y 13	Pág. 72 (8.2. Consumo y eficiencia energética)		
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		Pág. 72 (8.2. Consumo y eficiencia energética)		
	302-3 Intensidad de la energía		Pág. 72 (8.2. Consumo y eficiencia energética)		
	302-4 Reducción del consumo energético	ODS 7 y 13	Pág. 72 (8.2. Consumo y eficiencia energética)		
	302-5 Requisitos de reducción de energía en productos y servicios		Pág. 72 (8.2. Consumo y eficiencia energética)		
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido		Pág. 79 (8.6. Uso sostenible del agua)		
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	ODS 13	Pág. 79 (8.6. Uso sostenible del agua)		
	303-3 Extracción de agua		Pág. 79 (8.6. Uso sostenible del agua)		
	303-4 Vertidos de agua		Pág. 79 (8.6. Uso sostenible del agua)		
	303-5 Consumo de agua		Pág. 79 (8.6. Uso sostenible del agua)		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	ODS 7	Pág. 73 (8.3. Reducción de emisiones)		
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 2)	ODS 7	Pág. 73 (8.3. Reducción de emisiones)		
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	ODS 7	Pág. 73 (8.3. Reducción de emisiones)		
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		Pág. 73 (8.3. Reducción de emisiones)		
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	ODS 11 y 13	Pág. 73 (8.3. Reducción de emisiones)		
	305-6 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono	ODS 13	Pág. 73 (8.3. Reducción de emisiones)		
	305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas		Pág. 73 (8.3. Reducción de emisiones)		
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	ODS 11	Pág. 76 (8.5. Economía circular y gestión de residuos)		
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	ODS 11	Pág. 76 (8.5. Economía circular y gestión de residuos)		
	306-3 Residuos generados		Pág. 76 (8.5. Economía circular y gestión de residuos)		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación		Pág. 76 (8.5. Economía circular y gestión de residuos)		
	306-5 Residuos destinados a eliminación		Pág. 76 (8.5. Economía circular y gestión de residuos)		

Anexo IV. Taxonomía verde

A continuación detallamos las actividades de la ONCE elegibles según la taxonomía verde ²⁴ que contribuyen a las cifras expuestas en las tablas:

7.1. Construcción de edificios nuevos

Se incluye la construcción de patrimonio inmobiliario, entendiendo que todos los nuevos edificios a construir son susceptibles de ser diseñados como eficientes energéticamente.

7.2. Renovación de edificios existentes

Se incluyen los proyectos de remodelación y nuevas instalaciones del patrimonio inmobiliario no incluidas en las actividades elegibles 7.3, 7.4, 7.5 y 7.6, por entender que la totalidad de estos proyectos están concebidos para ser eficientes energéticamente.

7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética

Se incluyen los proyectos de remodelación y nuevas instalaciones del patrimonio inmobiliario relacionados con aislamientos de fachadas, reparación de cubiertas, instalación de leds y aires acondicionados, proyectos concebidos para ser eficientes energéticamente; las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones y de quioscos y stands que pueden tener impacto sobre la eficiencia energética; y las actividades relativas a la instalación de nuevos quioscos y stands, por entender que son más eficientes energéticamente que los anteriores.

7.4. Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en plazas de aparcamiento anexas a los edificios)

Se incluyen los proyectos de remodelación y nuevas instalaciones del patrimonio inmobiliario relacionados con instalaciones para coches eléctricos.

7.5. Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios

Se incluyen los proyectos de remodelación y nuevas instalaciones del patrimonio inmobiliario relacionados con sistemas de gestión energética, termostatos y contadores inteligentes.

7.6. Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable

Se incluyen los proyectos de remodelación y nuevas instalaciones del patrimonio inmobiliario relacionados con placas fotovoltaicas.

7.7. Adquisición y propiedad de edificios

Se incluye la compra de inmuebles para uso de la ONCE.

Seguidamente se presenta también el resultado de los tres indicadores clave por actividad en lo referido a su elegibilidad y alineamiento con la taxonomía europea.

²⁴ La numeración y nomenclatura que figura en la relación presentada de actividades elegibles se corresponde con las actividades económicas de los anexos del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139.

Proporción del volumen de negocios procedente de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía

2022														
Actividad económica	Cifra de negocios (Miles de €)	Proporción de volumen de negocio (%)	Criterios de contribución sustancial		Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")						Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía (%)	Categoría (actividad facilitadora) (F)	Categoría (actividad de transición) (T)	
			Mitigación del cambio climático (%)	Adaptación al cambio climático (%)	Mitigación del cambio climático (Sí/No)	Adaptación al cambio climático (Sí/No)	Recursos hídricos y marinos (Sí/No)	Economía circular (Sí/No)	Contaminación (Sí/No)	Biodiversidad y ecosistemas (Sí/No)				Garantías mínimas (Sí/No)
A. TAXONOMÍA ACTIVIDADES ELEGIBLES														
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)														
<i>Volumen de negocios de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)</i>	0	0,0%	0,0%	0,0%								0,0%	-	-
A.2. Actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles														
<i>Volumen de negocios de actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)</i>	0	0,0%										0,0%		
Total (A.1+A.2)	0	0,0%										0,0%		
B. TAXONOMÍA ACTIVIDADES NO ELEGIBLES														
Volumen de negocios de actividades no elegibles para la taxonomía (B)	2.427.532	100%												
TOTAL (A+B)	2.427.532	100%												

Proporción de CapEx procedente de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía

2022														
Actividad económica	Inversión en inmovilizado (Miles de €)	Proporción de inversión en inmovilizado (%)	Criterios de contribución sustancial		Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")						Garantías mínimas (Sí/No)	Proporción de inversión en inmovilizado que se ajusta a la taxonomía (%)	Categoría (actividad facilitadora) (F)	Categoría (actividad de transición) (T)
			Mitigación del cambio climático (%)	Adaptación al cambio climático (%)	Mitigación del cambio climático (Sí/No)	Adaptación al cambio climático (Sí/No)	Recursos hídricos y marinos (Sí/No)	Economía circular (Sí/No)	Contaminación (Sí/No)	Biodiversidad y ecosistemas (Sí/No)				
A. TAXONOMÍA ACTIVIDADES ELEGIBLES														
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)														
7.6. Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	314	1,4%	1,4%	0%	SI	SI	N/P	N/P	N/P	N/P	SÍ	2,2%	F	
CapEx de actividades elegibles medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)	314	1,4%	1,4%	0%								2,2%		
A.2. Actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles														
7.1. Construcción de edificios nuevos	5.222	22,5%										36,5%		
7.2. Renovación de edificios existentes	1.044	4,5%										7,3%		
7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	7.465	32,2%										52,0%		
7.4. Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios	0	0,0%										0,0%		
7.5. Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	0	0,0%										0,0%		
7.7. Adquisición y propiedad de edificios	281	1,2%										2,0%		
CapEx de actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles (que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)	14.012	60,4%										97,8%		

2022														
Actividad económica	Inversión en inmovilizado (Miles de €)	Proporción de inversión en inmovilizado (%)	Criterios de contribución sustancial		Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")						Garantías mínimas (Sí/No)	Proporción de inversión en inmovilizado que se ajusta a la taxonomía (%)	Categoría (actividad facilitadora) (F)	Categoría (actividad de transición) (T)
			Mitigación del cambio climático (%)	Adaptación al cambio climático (%)	Mitigación del cambio climático (Sí/No)	Adaptación al cambio climático (Sí/No)	Recursos hídricos y marinos (Sí/No)	Economía circular (Sí/No)	Contaminación (Sí/No)	Biodiversidad y ecosistemas (Sí/No)				
Total (A.1+ A.2)	14.326	61,8%										100%		
B. TAXONOMÍA ACTIVIDADES NO ELEGIBLES														
CapEx de actividades no elegibles para la taxonomía (B)	8.846	38,2%												
Total (A+B)	23.172	100%												

Proporción de OpEx procedente de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía

2022														
Actividad económica	Gastos de explotación (Miles de €)	Proporción de gastos de explotación (%)	Criterios de contribución sustancial		Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")						Garantías mínimas (Sí/No)	Proporción de gastos de explotación que se ajustan a la taxonomía (%)	Categoría (actividad facilitadora) (F)	Categoría (actividad de transición) (T)
			Mitigación del cambio climático (%)	Adaptación al cambio climático (%)	Mitigación del cambio climático (Sí/No)	Adaptación al cambio climático (Sí/No)	Recursos hídricos y marítimos (Sí/No)	Economía circular (Sí/No)	Contaminación (Sí/No)	Biodiversidad y ecosistemas (Sí/No)				
A. TAXONOMÍA ACTIVIDADES ELEGIBLES														
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)														
OpEx de las actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)	0	0,0%	0,0%	0,0%								0,0%	-	-
A.2. Actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles														
7.1. Construcción de edificios nuevos	0	0,0%										0,0%		
7.2. Renovación de edificios existentes	685	2,7%										9,4%		
7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	6.567	26,1%										90,6%		
7.4. Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios	0	0,0%										0,0%		
7.5. Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	0	0,0%										0,0%		
7.6. Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	0	0,0%										0,0%		
7.7. Adquisición y propiedad de edificios	0	0,0%										0,0%		
OpEx de actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles (que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)	7.252	28,8%										100%		
Total (A.1+A.2)	7.252	28,8%										100%		

2022														
Actividad económica	Gastos de explotación (Miles de €)	Proporción de gastos de explotación (%)	Criterios de contribución sustancial		Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")						Garantías mínimas (Sí/No)	Proporción de gastos de explotación que se ajustan a la taxonomía (%)	Categoría (actividad facilitadora) (F)	Categoría (actividad de transición) (T)
			Mitigación del cambio climático (%)	Adaptación al cambio climático (%)	Mitigación del cambio climático (Sí/No)	Adaptación al cambio climático (Sí/No)	Recursos hídricos y marítimos (Sí/No)	Economía circular (Sí/No)	Contaminación (Sí/No)	Biodiversidad y ecosistemas (Sí/No)				
B. TAXONOMÍA ACTIVIDADES NO ELEGIBLES														
OpEx de actividades no elegibles para la taxonomía (B)	17.915	71,2%												
Total (A + B)	25.167	100%												

Por último, se expone la definición de los indicadores clave de resultados:

a) Indicador clave de resultados relativo al **volumen de negocio**

Denominador

El “volumen de negocios neto”, que es el importe resultante de la venta de productos y de la prestación de servicios, hecha la deducción de las reducciones sobre ventas, así como del impuesto sobre el valor añadido y otros impuestos directamente ligados al volumen de negocios (artículo 2, apartado 5, de la Directiva 2013/34/UE). Su importe es el que figura en la nota 21.a) “Importe neto de la cifra de negocios y otros ingresos de explotación” de las Cuentas Anuales de la ONCE.

Numerador

La parte del volumen de negocios neto derivado de productos o servicios, incluidos los inmateriales, asociados con actividades económicas que se ajustan a la taxonomía. Considerando que la finalidad de la ONCE es favorecer la inclusión social y autonomía personal de las personas con discapacidad visual, objetivos que trabajamos mediante la prestación de servicios sociales a personas con ceguera o deficiencia visual grave, apoyados en nuestro trabajo como operador de loterías sociales, seguras y responsables, ninguna de estas actividades se considera elegible, por lo que el numerador es igual a cero.

b) Indicador clave de resultados relativo a las inversiones en activos fijos (**CapEx**)

Denominador

Incluye las adiciones a los activos tangibles e intangibles durante el ejercicio considerado antes de depreciaciones, amortizaciones y posibles nuevas valoraciones, incluidas las resultantes de revalorizaciones y deterioros de valor, correspondientes al ejercicio pertinente, con exclusión de los cambios del valor razonable. Su importe es el que figura en las notas 5. “Inmovilizado Intangible” y 6. “Inmovilizado Material” de las Cuentas Anuales de la ONCE.

Numerador

Incluye la parte de las inversiones en activos fijos incluidas en el denominador que estén relacionadas con activos o procesos asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o que formen parte de un plan para ampliar las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o para permitir que actividades económicas elegibles según la taxonomía se ajusten a la taxonomía («plan CapEx»).

c) Indicador clave de resultados relativo a los gastos operativos (**OpEx**)

Denominador

Incluye los costes directos no capitalizados que se relacionan con la investigación y el desarrollo, las medidas de renovación de edificios, los arrendamientos a corto plazo, el mantenimiento y las reparaciones, así como otros gastos directos relacionados con el mantenimiento diario de activos del inmovilizado material por la empresa o un tercero a quien se subcontraten actividades y que son necesarios para garantizar el funcionamiento continuado y eficaz de dichos activos.

Numerador

Incluye la parte de los gastos operativos incluidos en el denominador que esté relacionada con activos o procesos asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía, incluidas formación y otras necesidades de adaptación de los recursos humanos, y costes directos no capitalizados que representan la investigación y el desarrollo o que formen parte del plan CapEx para ampliar las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o para permitir que actividades económicas elegibles según la taxonomía se ajusten a la taxonomía dentro de un plazo predefinido.

Si bien la ONCE desarrolla actividades que podrían contribuir al objetivo de adaptación al cambio climático (incluidas en el Anexo II del Real Decreto (UE) 2021/2139), en el análisis realizado de elegibilidad y alineamiento la ONCE ha considerado únicamente el objetivo de mitigación del cambio climático, evitando de esta forma la doble contabilidad en el cálculo de los indicadores financieros para un mismo centro de beneficio.

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 2022 ha sido formulado por el Director General de la ONCE el día 28 de abril de 2023.



Ángel Sánchez Cánovas

DNI: 74179124-F