

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información  
No Financiera y Diversidad correspondiente al ejercicio anual finalizado  
el 31 de diciembre de 2023**

**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 2023, de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) (en adelante, la 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 gestión de la 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 profesionales, 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 2023 en función del análisis de materialidad realizado por la ONCE y descrito en el Anexo II. "Análisis de materialidad", 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 2023.
- ▶ 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 2023.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINFD del ejercicio 2023 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

En base al 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, así como en base a los Actos Delegados promulgados de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, se establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles en relación con los objetivos medioambientales de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a una economía circular, prevención y control de la contaminación y protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas (el resto de objetivos medioambientales), y respecto de determinadas nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático, por primera vez para el ejercicio 2023, adicional a la información referida a actividades elegibles y alineadas ya exigida en el ejercicio 2022 en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. En consecuencia, en el EINF D adjunto no se ha incluido información comparativa sobre elegibilidad en relación con el resto de los objetivos medioambientales anteriormente indicados ni con las nuevas actividades incluidas en los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. Por otra parte, en la medida en la que la información relativa al ejercicio 2022 no se requería con el mismo nivel de detalle que en el ejercicio 2023, en el EINF D adjunto la información desglosada tampoco es estrictamente comparable. 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 V "Taxonomía Verde" del EINF D 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 EINF D de la ONCE correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 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.

INSTITUTO DE CENSORES  
JURADOS DE CUENTAS  
DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

ERNST & YOUNG, S.L.

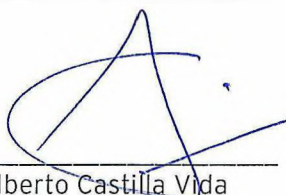
2024 Núm. 01/24/08301

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

\*\*\*\*\*

Sello distintivo de otras actuaciones

\*\*\*\*\*



Alberto Castilla Vida

14 de mayo de 2024



# ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD DE LA ONCE 2023 MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



# ÍNDICE

<b>1</b>	<b>LA ONCE, ÚNICA EN EL MUNDO</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>LAS CIFRAS DE LA ONCE</b> .....	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>ONCE, UNA LOTERÍA SOCIAL, SEGURA Y RESPONSABLE</b> .....	<b>9</b>
	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
<b>4</b>	<b>CALIDAD E INNOVACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS SOCIALES</b> .....	<b>22</b>
	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 de ocio, deporte y cultura para todos .....	28
	4.2.5 Mayor bienestar social para quienes lo necesitan .....	30
	4.2.6 Investigación e innovación social.....	32
<b>5</b>	<b>NUESTRO EQUIPO DE PERSONAS</b> .....	<b>33</b>
	5.1 Cultura institucional de la ONCE .....	33
	5.2 Creación de empleo de calidad .....	33
	5.3 Diálogo social y beneficios sociales.....	35
	5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad .....	36
	5.5 Salud y seguridad .....	41
	5.6 Equipo competitivo.....	44
	5.6.1 Formación de calidad.....	44
	5.6.2 Estudio de clima laboral .....	45
	5.6.3 Evaluación por objetivos .....	45
<b>6</b>	<b>BUEN GOBIERNO, SOSTENIBILIDAD Y ÉTICA</b> .....	<b>46</b>
	6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo.....	46
	6.2 Órganos de dirección .....	46
	6.2.1 Consejo General de la ONCE .....	46
	6.2.2 Consejos Territoriales .....	51
	6.2.3 Dirección General .....	51
	6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General .....	51
	6.4 Estrategia y gestión en sostenibilidad .....	53

6.5	Gestión del riesgo en la ONCE.....	53
6.6	Ética y ejemplaridad.....	57
6.7	Responsabilidad fiscal .....	62
<b>7</b>	<b>PRÁCTICAS RESPONSABLES EN LA CADENA DE SUMINISTRO.....</b>	<b>64</b>
<b>8</b>	<b>COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE.....</b>	<b>66</b>
8.1	Gestión del impacto ambiental.....	66
8.2	Consumo y eficiencia energética .....	67
8.3	Reducción de emisiones .....	68
8.4	Consumo de papel y otros materiales .....	70
8.5	Economía circular y gestión de residuos .....	70
8.6	Uso sostenible del agua.....	72
8.7	Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles.....	73
<b>9</b>	<b>COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.....</b>	<b>78</b>
<b>10</b>	<b>CONTRIBUCIÓN DE LA ONCE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....</b>	<b>80</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>86</b>
	Anexo I. Sobre este informe.....	87
	Anexo II. Análisis de materialidad .....	88
	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 .....	92
	Anexo IIIb. Índice de contenidos GRI.....	99
	Anexo IV. Ampliación de datos .....	107
	Detalle datos de plantilla, empleo y formación .....	107
	Detalle datos de residuos no peligrosos y peligrosos.....	113
	Anexo V. Taxonomía verde.....	115
	<b>DILIGENCIA DE FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD .....</b>	<b>122</b>



# 1 LA ONCE, ÚNICA EN EL MUNDO

La Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)<sup>1</sup> es una **Corporación de Derecho Público de carácter social**, con **personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar y de autoorganización**, que nace en 1938. 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**<sup>2</sup>.

## 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 plena, mediante una atención especializada y específica que favorece 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, desarrollada por una red de agentes vendedores con relación laboral con la ONCE cercana a las 20.000 personas con discapacidad, y una red complementaria de más de 13.000 establecimientos, además del canal Internet a través de **JUEGOS ONCE.es**<sup>3</sup>.

**“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.



[once.es](http://once.es) • [fundaciononce.es](http://fundaciononce.es) • [ilunion.com](http://ilunion.com) • [gruposocialonce.com](http://gruposocialonce.com)

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

<sup>2</sup> Los fines, organización, funcionamiento, financiación, prestaciones y actuaciones sociales de la ONCE se reconocen 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 responder a otros **focos de atención específicos**, la ONCE cuenta también con:



**FOPG:**  
Fundación ONCE del Perro-Guía, que facilita la movilidad a las personas afiliadas.



**FOAL:**  
Fundación ONCE para la solidaridad con las personas ciegas de América Latina.



**FOAPS:**  
Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera.

En el ámbito de la representación internacional, la **ONCE participa** en 46 organizaciones del ámbito de la discapacidad, la educación, el juego, la economía social, el turismo accesible, entre otros sectores de interés para el Grupo Social ONCE, a través de 33 representantes.

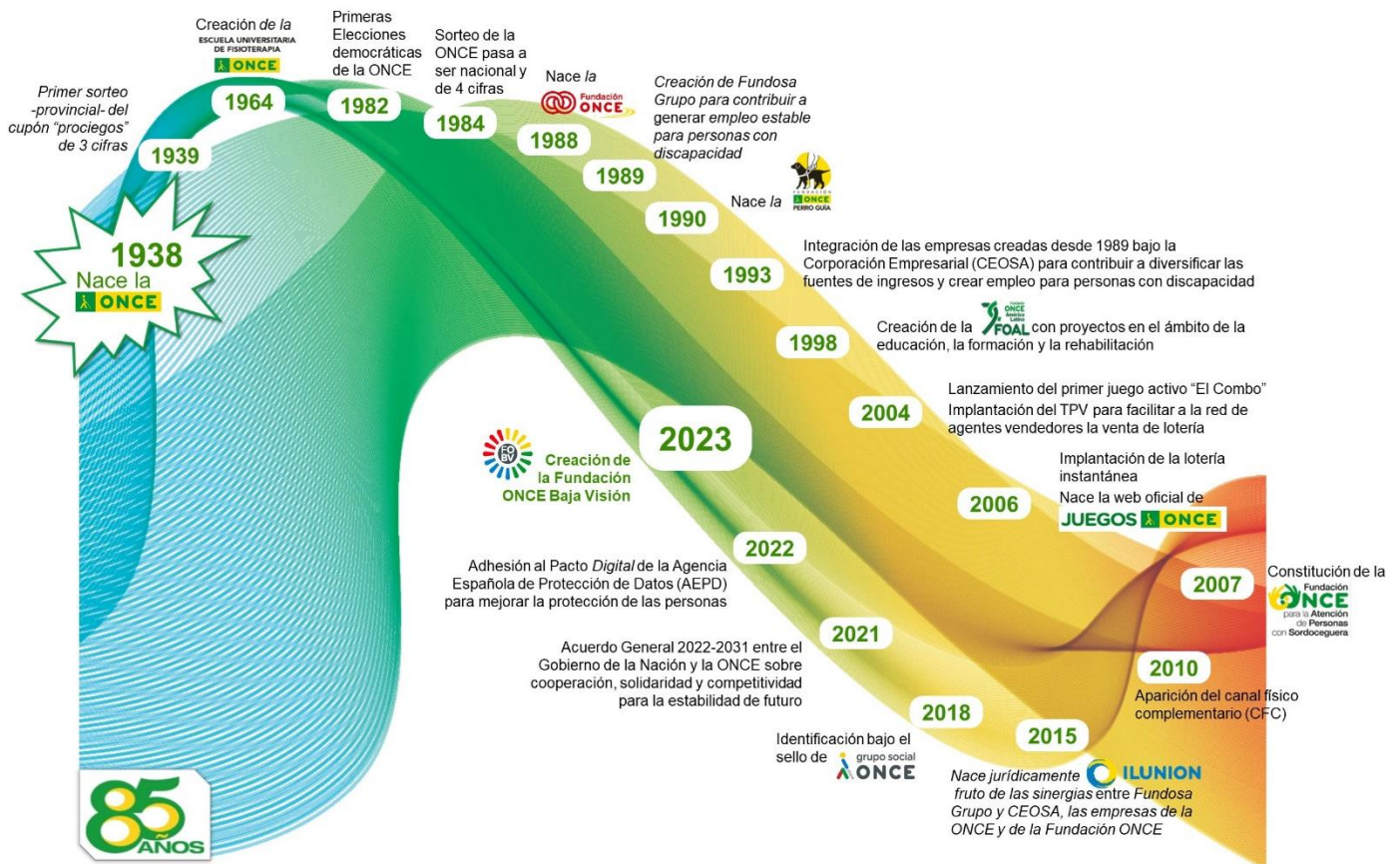
En lo que respecta a las asociaciones representativas de las personas con discapacidad, se participa activamente en la **Unión Europea de Ciegos** y en la **Unión Mundial de Ciegos**, ostentando sus respectivas **vicepresidencias**. Además, se forma parte activa de la Alianza Internacional de la Discapacidad,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

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 la Asociación Mundial de Loterías (WLA), Loterías Europeas (EL), el Consorcio EUROJACKPOT, CIBELAE (Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado), la Plataforma Europea de la Economía Social (SEE), entre otras.

### *Premios y reconocimientos*

- Reconocimiento **“Contigo Somos+”** como Entidad Prescriptora Bronce de la Red Española del Pacto Mundial de la ONU, por su labor de difusión de la iniciativa entre sus grupos de interés.
- **Premio Iris** a la digitalización del Tercer Sector para ONCE Navarra, por mejorar la calidad de vida de las personas ciegas.
- De los Premios “Comunicaciones Hoy”, **Premio Especial al Proyecto Social** basado en tecnología al Proyecto AICON, Comunidad ONCE de Inteligencia Artificial.
- **Premio Quality Innovation Award**, en la categoría Innovación en el sector educativo, por Braitico, método de alfabetización y competencia lectoescritora de la ONCE.
- **Ranking Merco Empresas** (reputación corporativa): 3ª posición del Grupo Social ONCE.
- **Ranking Merco de Responsabilidad ESG** (ambiental, social y de ética y gobernanza): 1ª posición del Grupo Social ONCE.

## Nuestra historia



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

En el área de **servicios sociales para personas afiliadas**, debido al estudio de necesidades llevado a cabo durante 2023, se conoce en mayor profundidad las tendencias, características y necesidades de la población afiliada a la ONCE, lo que permite seguir ajustando los servicios y actividades ofrecidas y realizando una adecuada difusión de los mismos.

El compromiso con la mejora continua, en conjunción con la capacidad de innovación y los avances tecnológicos, permite personalizar al máximo la atención ofrecida a las personas afiliadas, así como los canales de comunicación. El principal reto será mantener la excelencia en la satisfacción con los servicios, acercarlos a las personas que tienen más dificultades para utilizarlos por distintos motivos y aumentar el número de usuarios/as distintos atendidos.

Respecto a **lotería social, segura y responsable**, existe una creciente sensibilidad social respecto de la actividad del juego y se ha mostrado patente en su tratamiento regulatorio, basado en la protección del consumidor, con foco en la juventud, y que continuará extendiéndose con el propósito de ampliar dicha protección.

En este contexto, para mantenerse como una operadora de reconocido prestigio en el ámbito de las loterías, la ONCE habrá de profundizar en su línea estratégica marcada por los principios, reglas y mejores prácticas asociadas al juego seguro y



responsable, y trasladar a la sociedad el sentido y valor diferencial de la ONCE, como una Institución social de referencia.

Conscientes de que la transformación de la sociedad exige evolucionar hacia modelos organizativos con propósito, valores que impulsen la diversidad e inclusión y permitan a las **personas** crecer y desarrollarse, la propuesta de valor de la ONCE girará alrededor de elementos como la estabilidad laboral, el fortalecimiento de su marca empleadora, un ambiente de trabajo inclusivo y diverso, un liderazgo sólido e inspirador, una cultura empresarial estimulante e innovadora, oportunidades de desarrollo y crecimiento y la conciliación como elemento vertebrador, impulsando la empleabilidad.

Por otro lado, la ONCE apuesta por seguir avanzando en soluciones tecnológicas que permitan la digitalización y optimización de procesos mejorando la eficiencia y la experiencia del empleado.

En el área de **comunicación**, con el auge de la Inteligencia Artificial (IA), y en concreto de los contenidos generados con dichas herramientas, se mantiene la necesidad de estar al día en las principales tendencias y de estudiar cómo integrar la IA en nuestros procesos de comunicación.

En materia **ambiental**, los ámbitos de actuación prioritarios continúan siendo el cambio climático, la economía circular 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, implementar proyectos de economía circular favoreciendo la correcta gestión de nuestros residuos y fomentando el uso de materiales reciclados y reutilizables, siempre atendiendo a las exigencias medioambientales de la normativa. El cuidado de la naturaleza, el ambiente y las personas es el fin último de todas las acciones relacionadas con la sostenibilidad ambiental que estamos implantando en la ONCE

Ante la gran relevancia que adquieren los factores ASG en las **compras**, tanto en las decisiones sobre los productos y servicios como en la valoración de los participantes en la cadena de suministro, continuaremos avanzando en la creación de una contratación responsable.

A nivel de **cumplimiento normativo**, además de la gestión de los ámbitos penal, tributario, protección de datos personales, prevención del blanqueo de capitales, laboral, etc., ha irrumpido con fuerza el compliance ASG, que requiere la implantación de políticas y programas que asegure en cada momento las mejores actuaciones.























Todos estos factores y tendencias requieren de la ONCE seguir avanzando en la integración de los **criterios ambientales, sociales y de buen gobierno** en sus decisiones y operaciones, mientras continuamos alineados con los retos mundiales de desarrollo sostenible, impulsando iniciativas que contribuyan a la **consecución de los ODS** y al cumplimiento de los **Principios del Pacto Mundial**.

# 2

## LAS CIFRAS DE LA ONCE

LOTERÍA RESPONSABLE

INVERSIÓN SOLIDARIA

Diseño de productos de lotería	<p>EL y WLA Certificaciones de Juego Responsable  </p> <p>1,74 “verde”. Los productos de lotería comercializados no representa riesgo.  </p>
Producción y distribución	<p>5 M cupones emitidos diariamente</p> <p>229,7 M € pago a proveedores <sup>1</sup></p> <p>4.035 proveedores </p> <p>6.650,98 teq CO<sub>2</sub> emitido</p> <p>4,5 GJ consumo/empleado <sup>2</sup></p> <p>FSC y PEFC certificaciones de papel utilizado  </p> <p>50,1 % consumo de electricidad de fuentes renovables</p>
Venta de productos de lotería	<p>2.623,8 M € ingresos de venta de lotería</p> <p>1.481,6 M € premios repartidos</p> <p>518 M cupones anuales vendidos </p> <p>19.548 agentes vendedores    </p> <p>100 % alineación de web Juegosonce.es a estándares de Juego Responsable</p> <p>13.381 establecimientos autorizados</p>
Equipo de personas diverso y competente	<p>23.481 plantilla a 31.12.2022</p> <p>30.225 € retribución media anual</p> <p>88 % personas con discapacidad  </p> <p>55 % mujeres en órganos de gobierno</p> <p>81 % nivel de satisfacción de la plantilla</p> <p>+ 415.000 horas de formación</p> <p>2,43 M € invertidos en formación  </p>
Compromiso con la discapacidad	<p>82,6 M € destinados a la solidaridad con otros colectivos de personas con discapacidad    </p> <p> </p>
Relación con las personas afiliadas	<p>70.997 personas afiliadas</p> <p>4,8 % personas con sordoceguera</p> <p>57,1% personas afiliadas que han recibido al menos un servicio o una prestación</p> <p>43.546 servicios de atención personal</p> <p>164,6 M € invertidos para atender necesidades  </p> <p>6.665 actividades de animación sociocultural/deportiva</p> <p>8.670 personas formadas en braille y uso de tiflotecnología</p> <p>7.187 alumnado atendido </p> <p>3.872 personas ocupadas al margen de la venta</p> <p>85,1/100 índice neto de satisfacción de usuarios/as</p>
Especialistas en atención	<p>1.581 equipo técnico especializado</p> <p>482.898 € invertidos en formación de profesionales  </p> <p>1,7 M € invertidos en proyectos de I+D+i  </p> <p>110.782 servicios de voluntariado realizados </p> <p>130 perros guía entregados</p> <p>102 proyectos de investigación social/tecnológica</p>

<sup>1</sup> Se excluyen los pagos realizados a acreedores por inmovilizado de obras y quioscos en curso.  
<sup>2</sup> Se han tomado como datos de empleados/as, la plantilla a 31 de diciembre de 2023 (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, para la comercialización de productos de lotería de ámbito estatal<sup>3</sup> en el territorio español, haciendo tangible su responsabilidad social en la gestión de las loterías como fuente de financiación, respetando siempre principios de calidad, seguridad, transparencia y confianza respecto a los consumidores y a la sociedad en general, y colaborando 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



- **Lotería cupón:** Cupón Diario, Cuponazo, Cupón de Fin de Semana y Sorteos Extraordinarios.
- **Lotería juego activo:** Eurojackpot, Super 11, Triplex de la ONCE y Mi día.
- **Lotería instantánea:** variada gama de “rascas”.

Además, la ONCE sigue **colaborando solidariamente con la Cruz Roja Española** en la comercialización del “**Sorteo de Oro**”, titularidad de esta entidad, actuando como distribuidor. También **comercializa otros “productos y servicios complementarios”** (Amazon, Paysafecard, Google Pay y TOPii).

<sup>3</sup> Para más detalle sobre las características y regulación de los productos de lotería, se pueden consultar los Reglamentos en la web oficial de productos de lotería de la ONCE: <https://www.juegosonce.es/reglamentos>



## Canales de venta

### Canal Principal (agentes vendedores)

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

### Canal Físico Complementario (CFC)



Establecimientos autorizados que complementan a la red principal (estancos, estaciones de servicio, supermercados, quioscos, Correos, entre otros).

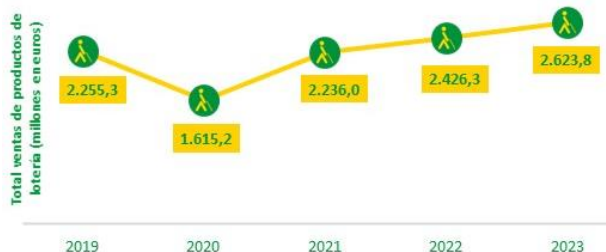
### Canal Internet

Web oficial en el sitio "[JuegosONCE.es](http://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.

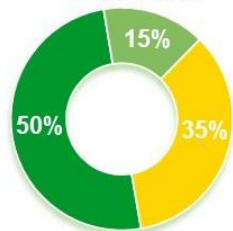


### Evolución del negocio

En 2023 las **ventas** (cantidades jugadas) han alcanzado los **2.623,8 millones de euros**, un 8,1% más respecto a los ingresos de 2022.

### Evolución de las ventas por modalidad de lotería

Total ventas de productos de lotería 2023 por modalidad



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

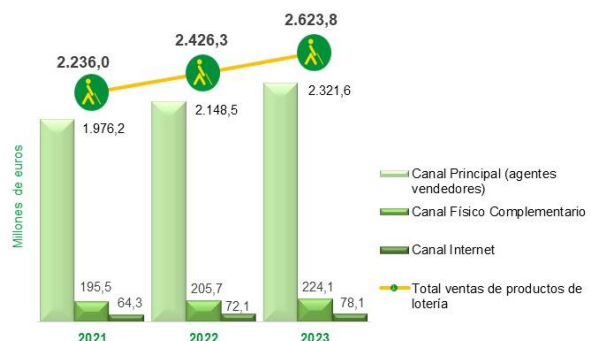
(Datos en millones de euros)

	2023	2022	2021
Cupón de la ONCE	1.315,7	1.259,3	1.203,9
Juego activo de la ONCE	393,6	334,6	282,0
Lotería instantánea de boletos de la ONCE	914,5	832,4	750,1
<b>Total ventas de productos de lotería</b>	<b>2.623,8</b>	<b>2.426,3</b>	<b>2.236,0</b>

El **crecimiento** en este último año se produce en **todas las modalidades**, principalmente en juego activo (+17,6%) y en instantánea (+9,9%), y en menor medida en Cupón (+4,5%).

### Evolución de las ventas por canal de venta

**Por canal, crecen** de forma muy similar los tres, Canal Principal (+8,1%), Canal Internet (+8,3%), y CFC (+9,0%).



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



- El 56,2% se destina al pago de los cupones, combinaciones y boletos premiados en los sorteos de la ONCE.
- El 22,2% es para retribuir a agentes vendedores y asumir sus cargas sociales.
- El 1,3% se dedica a comisiones y compensaciones del CFC y Canal Internet.
- El 8,7% son gastos indirectos: salario del personal no vendedor, publicidad, sistemas informáticos, limpieza de quioscos, aprovisionamientos, etc.
- El 6,3% 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 2,2%.
- Se dedicará un 0,6% a la prima de participación de los trabajadores/as en los resultados (a abonar en abril de 2024) y un 0,4% 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).

(Datos en millones de euros)	2023	2022	2021
<b>Solidaridad ONCE con otros colectivos</b>			
Fundación ONCE	79,9	72,8	67,1
FOAL	1,4	1,5	1,3
Otras aportaciones	1,3	1,0	0,8

## Valor económico generado y distribuido

(Datos en millones de euros)	2023	2022	2021
<b>Valor económico generado</b>	<b>2.650,0</b>	<b>2.454,5</b>	<b>2.256,1</b>
Venta de productos de lotería	2.623,8	2.426,3	2.236,0
Otros ingresos de explotación <sup>(1)</sup>	14,0	15,0	13,7
Ingresos financieros	11,9	10,2	3,4
Resultados procedentes del inmovilizado	0,3	3,0	3,0
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>-2.583,9</b>	<b>-2.355,6</b>	<b>-2.199,8</b>
Premios de lotería ajustados	-1.475,6	-1.342,2	-1.232,1
Gastos de personal	-751,7	-706,1	-656,5
Otros gastos operativos <sup>(2)</sup>	-251,8	-241,7	-228,8
Inversiones en comunidades (ayudas monetarias)	-101,2	-89,2	-79,9
Resultados procedentes del inmovilizado	---	---	---
Gastos financieros	-2,8	24,4	-1,8
Administraciones Públicas (tributos)	-0,8	-0,8	-0,7
<b>Valor económico retenido</b>	<b>66,1</b>	<b>98,9</b>	<b>56,3</b>

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

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

### 3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería



El juego es una actividad lúdica inocua para la gran mayoría de la población, sin embargo, puede suponer un riesgo para algunas personas vulnerables. Por tanto, la ONCE adquiere una responsabilidad con la sociedad, promoviendo el **consumo seguro y responsable de lotería**, que circunscribe y publicita exclusivamente en la esfera lúdica, y evitando estrategias que fomenten su consumo incontrolado.

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

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 Responsable<sup>4</sup>

En 2009 se formalizó el **Plan de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego** para adaptarse a los estándares 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, 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

<sup>4</sup> Acceder a [Política de Juego Responsable de la ONCE](#) para mayor información.



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, junto con sus 4 apéndices, constituye la referencia de nuestro compromiso con el juego seguro y responsable. En agosto de 2023 y como consecuencia de la promulgación del Real Decreto 176/2023 de “Entornos más seguros de juego”, se modifica el Apéndice 3 de dicho Programa Marco, Protocolo de detección de conductas desordenadas de juego (Comportamientos de Riesgo), con el fin de promover y reforzar el juego seguro y responsable en los entornos digitales.

Además de su alineamiento con el vigente ordenamiento jurídico español, 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 (Comportamientos de Riesgo):** medidas dirigidas a jugadores identificados de riesgo en el Canal JuegosONCE, con el fin de reconducir su conducta hacia parámetros de consumo más saludables.
- **Evaluación del riesgo de los productos de lotería de la ONCE:** para 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.

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 nivel de riesgo es aceptable, según el 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):** [saciente@juegosonce.es](mailto:saciente@juegosonce.es) y 911253412.
- **Oficina de Información de la ONCE:** [soi@once.es](mailto:soi@once.es).
- **Centros de la ONCE.**
- **Relación con Autocontrol** para atender peticiones o demandas referentes a una campaña publicitaria.



La ONCE cuenta con el sello de calidad en Internet “**Confianza Online**”, distintivo que muestran aquellas empresas que garantizan la máxima transparencia, seguridad y confianza para comprar y navegar en sus webs.

### N.º 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

	2023	2022	2021
<b>Reclamaciones</b> formuladas ante <b>Autocontrol</b> (comunicaciones de marketing y publicidad, etc.)	0	1	1
<b>Reclamaciones</b> ante <b>Autocontrol resueltas</b>	0	1	1
<b>Reclamaciones judiciales o extrajudiciales</b> interpuestas ante tribunales y reclamaciones extrajudiciales presentadas directamente en la ONCE (incluidas las procedentes del SAC)	1	4	1
<b>Reclamaciones judiciales o extrajudiciales resueltas</b>	1	4	1
<b>Quejas y reclamaciones</b> formales formuladas al <b>Servicio de Atención al Cliente (SAC)</b> (excluidas las remitidas al Gabinete Jurídico consideradas como judiciales o extrajudiciales)	4	8	16
<b>Quejas y reclamaciones</b> ante el <b>SAC resueltas</b>	4	8	16
Total <b>casos de incumplimiento</b> , con resultado de multa o sanción, casos <b>de advertencia</b> o casos <b>de incumplimiento de códigos voluntarios</b>	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 y, al menos una vez al año, revisa el Plan de Actuación de Juego Responsable.

	2023	
	N.º miembros	N.º reuniones
<b>Comité Juego Responsable</b>	17	3

## Unidad de Calidad, Seguridad y Juego Responsable

Estructura de gestión específica y transversal para el juego responsable que impulsa, propone, desarrolla y evalúa las acciones en esta materia, coordinando a las distintas áreas implicadas y alineando la estrategia al respecto con las certificaciones a las que la ONCE se adhiera, con la legislación vigente y con las mejores prácticas sectoriales.

Como consecuencia del citado RD de “Entornos más seguros de juego”, se ha procedido a la designación del jefe de esta Unidad como responsable del Juego Seguro de la ONCE.

## 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 responsable. 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 de su cumplimiento.

## Mediciones y certificaciones en estándares de referencia

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

	2023	2022	2021
Investigaciones sobre lotería responsable de la ONCE o en las que ha participado	1	1	1
Comunicaciones ONCE sobre resultados de investigaciones a los grupos de interés	1	1	1
Congresos y seminarios sobre lotería responsable en los que la ONCE ha participado	10	3	6
Artículos publicados en medios externos sobre la estrategia ONCE de lotería responsable	732	916	522
% agentes vendedores ONCE formados sobre juego responsable	88,2%	93,8%	65%
% agentes vendedores ONCE y distribuidores CFC formados al iniciar la venta	100%	100%	100%
Acciones de concienciación a la plantilla de trabajadores no vendedores de la ONCE, adscritos al área de juego en materia de lotería responsable	509	646	226
Puntuación media obtenida en la aplicación de la herramienta de evaluación de riesgos de los productos de lotería comercializados en el período	1,74	1,74	1,68
Alineamiento con el estándar 5º según auditoría externa de estipulaciones de este estándar	100%	100%	95%
Acciones de comunicación a la red de ventas (ONCE y CFC) destinadas a recordar la posibilidad de derivar hacia prestadores de servicios	8	9	6
Puntuación media de estándares en auditoría externa de revisión o recertificación (EL)	N/A	99,18%	97,35%

## Certificaciones en materia de Lotería Responsable

La ONCE está **adherida** a los principios de Juego Responsable de **WLA** y de **EL**.



La vocación de estabilidad de las estrategias de juego responsable se materializa en la certificación según el estándar de EL, que se renueva a través de una auditoría externa. A partir de ella se consigue la certificación de WLA al nivel más alto (nivel 4)<sup>5</sup>.

Los certificados vigentes en materia de juego responsable son los emitidos por WLA y EL, que tienen una validez de tres años y fueron renovados por última vez en noviembre de 2022, por lo que su próxima renovación será en noviembre de 2025.

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 solo se concede a aquellas loterías que se han certificado en cinco ocasiones.

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

En **2023** se continúa con formación y concienciación sobre juego responsable:

- **Formación** a las **nuevas incorporaciones** de trabajadores y trabajadoras de la ONCE, a través del curso de acogida.

<sup>5</sup> En 2023 no correspondía efectuar la auditoría global de EL y, por tanto tampoco la de WLA, estando previsto en 2024 realizar la auditoría parcial.



- **Formación** a todos los **empleados y empleadas de la ONCE no vendedores** que no se hubieran formado en 2022.
- **Formación presencial** a los **equipos comerciales y a las estructuras de gestión administrativa de los centros territoriales de la ONCE**.
- **Formación específica** dirigida a todos los **vendedores y vendedoras**, reforzando elementos claves como la prohibición de jugar a menores de edad indicios para identificar comportamientos excesivos del juego, información sobre derivación a centros de tratamiento para personas con comportamientos desordenados de juego, etc.
- **Formación** a los establecimientos del **CFC**.
- **Comunicaciones de refuerzo a agentes vendedores**, a través del Terminal de Punto de Venta (TPV) y **artículos en medios de difusión internos**.

Por segundo año consecutivo, en consonancia con los procedimientos de control establecidos por el Acuerdo General entre el Gobierno de la Nación y la ONCE, se ha realizado la **auditoría de Juego Responsable en los Canales Presenciales de la ONCE** (sobre una muestra de 1.011 puntos de venta del Canal Principal y 801 del CFC) cuyos resultados confirman el elevado alineamiento en el cumplimiento de las obligaciones de Juego Responsable respecto a los parámetros analizados: prohibición de la venta a menores, prohibición de la venta a crédito, presencia de materiales de Juego Responsable en el punto de venta, uso obligatorio del vestuario corporativo, información a clientes, etc.

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**.

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

La **ONCE ha diseñado una herramienta para analizar** los niveles de **riesgo de sus productos de lotería**, como Apéndice 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 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 reanalizan para garantizar que el nivel de riesgo se mantiene en bajo.

Para avalar este procedimiento de evaluación del riesgo, existe un protocolo de **ratificación**, a través de un **grupo interdisciplinar de valoración**, que verifica las evaluaciones realizadas en la fase de diseño y, en su caso, ratifica la decisión de comercializar el producto. Durante **2023 se ratificaron más de 50 productos**, algunos cuya comercialización se inició en 2023 y otros que serán para 2024.

En 2023 se ha trabajado para mejorar la eficiencia de todo el proceso, habiéndose implantado la versión web mucho más funcional, segura y con un mejor diseño, a través de la cual se realiza tanto la evaluación del nivel de riesgo como su ratificación.

El riesgo de todos los productos de la ONCE en el mercado en **2023**, teniendo en cuenta las ventas, es de **1,74**, continuando muy estable y por debajo de 2, lo que indica una **cartera de productos de nivel de riesgo aceptable**<sup>6</sup>. En este sentido, los productos de mayor riesgo son los de la modalidad lotería instantánea, pero se mantienen en un nivel de riesgo bajo (inferior a 2) o moderado (entre 2 y 2,30).

	2023	2022	2021
Nivel de riesgo de productos de lotería	1,74	1,74	1,68

## 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 2023, se destacan las siguientes actuaciones al respecto:

- **Sección específica de juego responsable**, denominada “**Juego más seguro**”, para consulta e información al jugador, permanentemente revisada para su adecuación a la normativa vigente, y en concreto a las obligaciones del RD 176/2023 de “Entornos más seguros de juego”. Se incluyen aspectos como: información general sobre juego seguro y posibles riesgos del juego, test de autodiagnóstico, apartado específico de consejos adicionales de la ONCE sobre cómo jugar responsablemente y recomendaciones útiles para disfrutar de un premio, referencia a FEJAR para 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), entre otros.
- **Seguimiento y evaluación de parámetros para identificar y minimizar patrones de comportamiento de 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.
- Modificación del **Protocolo de detección de conductas desordenadas de Juego (Comportamientos de Riesgo)** a consecuencia del RD de “Entornos más seguros de juego”, el cual incorporó medidas aún más restrictivas que las implantadas en su origen en 2021. Este Protocolo permite al jugador calificado como en riesgo, reconducir su comportamiento, volviendo a la situación de “no riesgo” sin medidas restrictivas y, en caso de persistir en su conducta “de riesgo”, iría pasando de nivel hasta alcanzar el cuarto, el máximo, situación en la que se le suspendería su cuenta de jugador por tres meses, imposibilitándole continuar jugando.

Para garantizar la eficacia de los controles establecidos, la ONCE somete a una **auditoría externa** la alineación de la **web de “JuegosONCE.es”** con el estándar de EL, sección 5, Canales Digitales, siendo en **2023 el resultado de 100 puntos (máxima puntuación)**, manteniendo así el alto grado de alineación de nuestra web.

<sup>6</sup> 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.

## Publicidad y marketing responsable de productos de juego

La ONCE ha adoptado las **Directrices relativas a las mejores prácticas de juego responsable relacionadas con marketing y comunicaciones comerciales (Apéndice 2)** como parte integrante del Programa Marco de Juego Responsable, basadas en el RD 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.

Adicionalmente, todas las **campañas comerciales en televisión de 2023 se evalúan con carácter previo a su emisión (Copy Advice) por Autocontrol<sup>7</sup>**, siendo imprescindible un “Copy Advice” positivo para la producción y emisión. Periódicamente, se ponen en conocimiento de la Comisión Permanente del Consejo de Protectorado de la ONCE.



De forma complementaria, en 2023 se han mantenido en las comunicaciones comerciales 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 2023 de forma automática por email y/o SMS.

En **2023 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 personas afectadas por el juego en España.



Dentro de este convenio, en **2023** destacamos las siguientes actuaciones:

- **Participación en el Congreso anual de FEJAR** sobre las nuevas formas de ludopatía y su impacto en la juventud, así como en el foro “**Jornadas Científicas FEJAR**”, contando con expertos nacionales e internacionales, sobre la importancia de la Comunicación en las denominadas “Nuevas Tribus Urbanas”.

<sup>7</sup> 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.



- **Comunicación a la sociedad** sobre los **efectos del juego excesivo y su prevención**: difusión en radio, redes sociales, microespacio de RTVE, punto de venta y, como novedad este año, cajetines expositores para todos los quioscos y el CFC que facilitan el acceso a los folletos informativos.
- **Revisión** y puesta en común con FEJAR de los **contenidos formativos sobre juego responsable a la plantilla** de la ONCE, tanto personal vendedor como personal no vendedor.
- 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 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**.

Asimismo, en PortalONCE, se dispone de un documento denominado *“Plan de actuación para la prevención y diagnóstico de ludopatías”*, protocolo de actuación con los consumidores y trabajadores/as de la Organización que puedan tener problemas de ludopatía, para su prevención, detección, diagnóstico y tratamiento.

## 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 de “Juego más seguro” 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 está disponible en la web “JuegosONCE.es”. En abril de 2023 se procedió a la modificación y actualización de los Reglamentos de los productos de las tres modalidades de lotería de la que es titular la ONCE, introduciéndose referencias expresas al juego responsable.

El 16 de febrero se dedicó el **motivo del Cupón al Día Internacional del Juego Responsable**, comunicándose en nuestras redes sociales y en puntos de venta. Asimismo, se emitió una **colección de cupones diarios** en la semana del 22 al 25 de mayo, **con motivos dedicados al juego responsable**.



Además, durante el año se ha dado apoyo continuo en redes sociales a la comunicación sobre Juego Responsable, incorporando información sobre FEJAR.

Adicionalmente, en 2023, se rediseñó y distribuyó una **nueva producción de folletos sobre Juego Responsable** para facilitar su visibilidad y entrega a los clientes.

En cuanto a la información en producto, en 2023 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.

A su vez **en las pantallas** instaladas en los citados **quioscos y stands**, se emiten **mensajes alusivos al juego responsable**.

Como novedad, en todos los **expositores de venta**, unos 7.000 aproximadamente, se ha implantado la obligatoriedad de hacer visible el **vinilo adhesivo** referido al **+18” y “Juega responsablemente”**.

También en 2023 se ha realizado una **formación actualizada dirigida a los responsables y coordinadores del Servicio de Atención al Cliente (SAC)**.

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

La ONCE tiene definida una **estrategia de diálogo bidireccional con sus grupos de interés relevantes en materia de juego responsable**: personal vendedor y no vendedor, 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 clientes, por ser donde se encuentran colectivos minoritarios especialmente vulnerables al consumo excesivo de productos de juego. En la Política de Juego Responsable se integran los resultados de estos diálogos y se comunican las actuaciones implementadas al respecto.

Cabe destacar el mantenimiento de 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 Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, 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, etc., y de forma más directa a través de acciones específicas 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 y los estudios científicos, a fin de contribuir a la comprensión social del juego responsable y de los problemas vinculados al juego desordenado. En este sentido, se 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 2023.

A lo largo de este año se le ha dado un fuerte impulso a la planificación, evaluación y seguimiento de los trabajos a realizar por la Cátedra, destacando hitos como:

- Participación en el II Congreso Internacional de Comunicación y Salud, trasladando cómo la ONCE comunica y proyecta a la sociedad la salud social a través de sus acciones y mediante los valores, principios y mejores prácticas de Juego Responsable.
- Proyectos de investigación y de Trabajo Fin de Máster, dirigidos a estudiantes universitarios y de postgrado, cuyo objeto sea el Juego Responsable, la Juventud, las nuevas tecnologías y, en general, un nuevo ecosistema digital.
- Desarrollo del primer “Hackathon” sobre juego responsable, dirigido a estudiantes de cualquier grado o máster de Facultades de Comunicación o Ciencias de la Información en toda España.
- Participación en las Jornadas Científicas de Juego Responsable de FEJAR “Diálogos para el Cambio: Comunicación y prevención en la Juventud”.
- Elaboración y presentación del proyecto de investigación "Actividad de la corteza prefrontal como biomarcador en trastornos de juego problemático" para concurrir a la convocatoria de subvenciones para el desarrollo de actividades de investigación relacionadas con la prevención de los trastornos del juego.

La ONCE participa **activamente en congresos, seminarios y conferencias nacionales e internacionales**, sobre consumo responsable, difundiendo nuestras líneas estratégicas y contrastando actuaciones de interés. En **2023**:

- **Seminario anual sobre Juego Responsable de EL y WLA** en Oslo.
- **Grupo de Trabajo de Juego Responsable de EL**, para mejorar el estándar de Juego Responsable y las prácticas de RSC.
- **Consejo Asesor de Juego Responsable de la Dirección General de Ordenación de Juego (DGOJ)**, del que la ONCE forma parte.

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**. Esta base documental se encuentra disponible en PortalONCE.

De igual manera, se mantiene actualizado un repositorio **bibliográfico sobre juego responsable** en la web de la Cátedra <https://catedraonceucm.com>.



# 4 CALIDAD E INNOVACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS SOCIALES



La inversión en servicios sociales es nuestra razón de ser. Trabajamos para mejorar la calidad de vida de las personas con ceguera y con discapacidad visual grave, fomentando su 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 todas las personas.

Por eso, estos servicios sociales han de prestarse con calidad, equidad y objetividad, y estar en continua adaptación a las necesidades, 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.

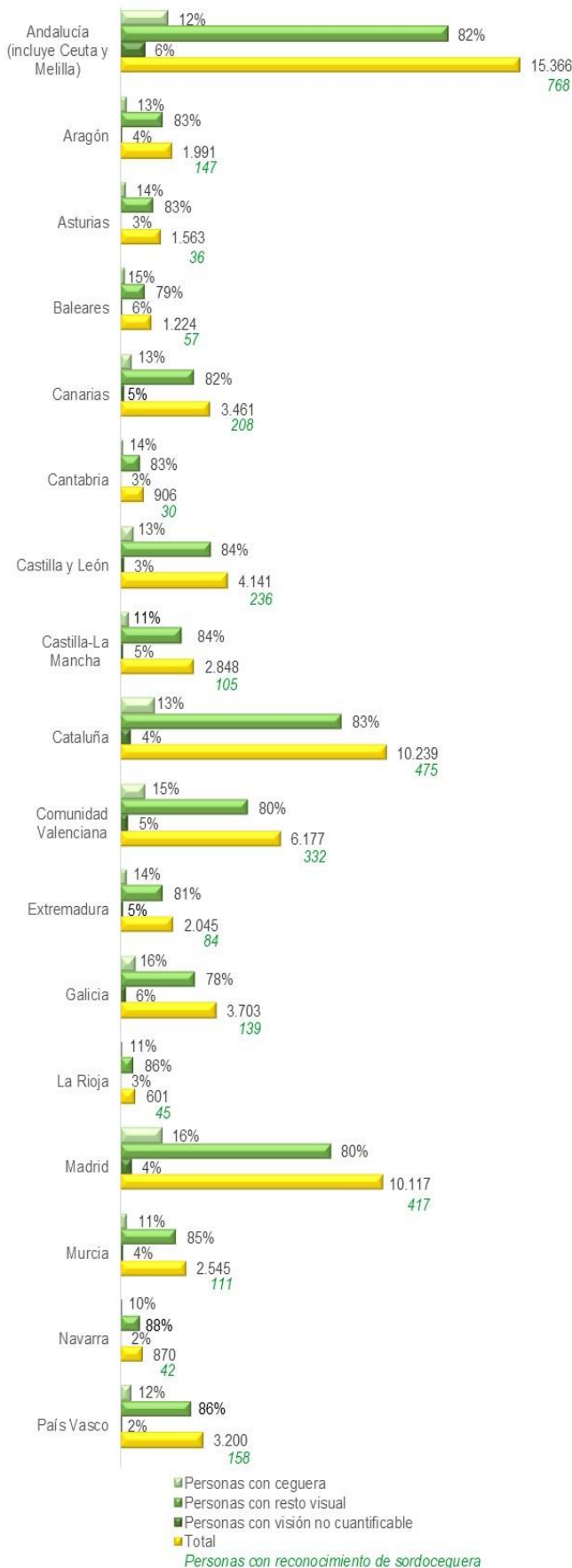
Para acceder a ser persona afiliada a la ONCE, se ha de poseer la nacionalidad española y disponer en ambos ojos, al menos, de: agudeza visual igual o inferior a 0,1 con la mejor corrección óptica posible o campo visual reducido a 10 grados o menos.

### Censo de población afiliada a la ONCE

El volumen de **personas afiliadas en 2023 ha sido de 70.997**, produciéndose la afiliación de **3.377 nuevas** personas en este periodo (incremento de 0,7% con relación al año anterior).

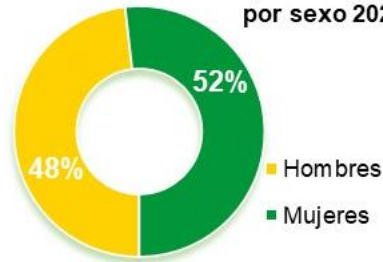


**Total personas afiliadas por Comunidad Autónoma y tipo de discapacidad 2023**



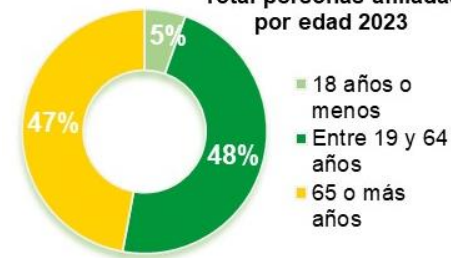
En 2023, hay **52% afiliadas y 48% afiliados**, distribución similar al año pasado.

**Total personas afiliadas por sexo 2023**



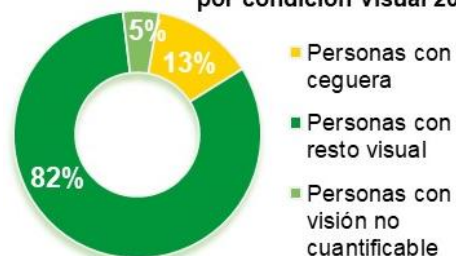
Por grupos de edad, las personas **mayores de 65 años** experimentan un ligero ascenso respecto a 2022, **47%** en 2023, poniendo de relieve el envejecimiento de la población afiliada. Además, descienden ligeramente el colectivo de jóvenes, **5%** de personas con **18 años o menos** en 2023.

**Total personas afiliadas por edad 2023**



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 2023**



Y, por Comunidades Autónomas, **Andalucía, Cataluña y Madrid** siguen contando en 2023 con **mayor población afiliada** en números absolutos.

## Atención a personas con sordoceguera

Las personas con sordoceguera son un colectivo de atención prioritaria 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.

Los servicios sociales especializados de la ONCE a este colectivo se ampliaron 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 estas necesidades específicas.



### Volumen de personas afiliadas con sordoceguera

En 2023, se cuenta con **3.390 personas con sordoceguera**, lo que supone un 4,8% del total de personas afiliadas y representa el 4,3% de incremento anual respecto a 2022, siendo gradual el crecimiento de personas con sordoceguera afiliadas.

	2023	2022	2021
% personas afiliadas con sordoceguera que han accedido a servicios y prestaciones de la ONCE	67,1%	68,0%	66,2%
Horas mediación socioeducativa facilitadas por FOAPS	92.562	92.499	84.303

### 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.

	2023	2022	2021
N.º profesionales área Servicios Sociales	1.581	1.549	1.541

## 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**:

1. Acogida (información y orientación inicial).
2. Identificación de necesidades sociales específicas.
3. Planificación individualizada de la atención.
4. Prestación de servicio.

El **destino de los recursos** generados por la comercialización de los productos de lotería a **los fines sociales** de la ONCE ascendió en **2023 a 247,2 millones de euros**:

- 164,6 millones para programas dirigidos a personas afiliadas a la ONCE.
- 82,6 millones para programas de solidaridad con otras discapacidades.

Durante 2023 se han llevado a cabo varios estudios sobre necesidades sociales de las personas afiliadas para identificar elementos sobre los que priorizar la actuación.

Con el fin de maximizar el impacto de los servicios prestados, la ONCE dispone de 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*

	2023	2022	2021
Servicios personalizados prestados para atender las necesidades específicas de la discapacidad visual de personas afiliadas	43.546	41.787	42.084
Personas distintas que han accedido a servicios sociales de la ONCE	40.505	40.914	37.511

### *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. **En 2023 se ha obtenido una puntuación de 85,1 sobre 100: posicionamiento de “Excelente”.**

	2023	2022	2021
Índice neto satisfacción personas afiliadas	85,1	84,2	85,5

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 2023 **se atendieron 13** sobre diferentes temáticas: productos adquiridos en el CTI, FOAPS, turnos de vacaciones, servicio de rehabilitación, prestaciones económicas, autonomía personal, mediación personas con sordoceguera y apoyo educativo.

	2023	2022	2021
N.º reclamaciones de servicios sociales	13	8	5

## **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 2022/2023	Curso 2021/2022	Curso 2020/2021
Alumnado en centros ONCE	32	34	32
Alumnado en educación integrada	7.155	7.237	7.334
<b>Alumnado beneficiario atención educativa</b>	<b>7.187</b>	<b>7.271</b>	<b>7.366</b>

## **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 2023:

- Colaboración con British Council para el asesoramiento en accesibilidad digital.
- Contactos con Microsoft.
- Evaluación de distintas plataformas educativas.
- Continuación de la investigación “Análisis de la accesibilidad de plataformas educativas de uso común en el aula para el alumnado con discapacidad visual”, subvencionada por el Ministerio de Educación y Formación Profesional.

## 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 2022/2023	Curso 2021/2022	Curso 2020/2021
Estudiantes con ceguera y deficiencia visual matriculados en Grado de Fisioterapia	49	49	49
Profesionales afiliados Diplomados en Fisioterapia matriculados en Postgrado	6	6	12
Profesionales afiliados Diplomados en Fisioterapia matriculados en otros estudios de la Escuela	9	12	19
% inclusión laboral de titulados/as fisioterapeutas ciegos y con deficiencia visual grave	100%	100%	100%

## 4.2.2 Entornos laborales inclusivos

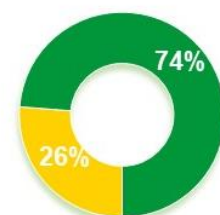
Con el fin de potenciar el talento y las capacidades de las personas con dificultades visuales y generar oportunidades para las empresas de contar con personal diverso, la ONCE fomenta la innovación organizacional (orientando a empresas para la gestión de la diversidad) y tecnológica (accesibilidad y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

En 2023 se contó con la **colaboración de 903 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 loterías de la ONCE

	2023	2022	2021
ONCE (no vendedores), Fundación ONCE e ILUNION	1.016	1.013	1.000
Autoempleo	325	313	304
Empresas privadas	996	932	843
Administraciones Públicas	722	716	705
ONG's	79	82	80
Centros ocupacionales	635	634	653
Centros Especiales de Empleo	99	109	93
<b>Total empleo creado</b>	<b>3.872</b>	<b>3.799</b>	3.678

Personas afiliadas empleadas al margen de la venta de productos de lotería de la ONCE 2023



■ En Grupo Social ONCE  
■ En entidades externas/autoempleo

Las cifras de empleo mantienen su tendencia creciente en los últimos años, aumentando respecto a 2022 y obteniendo el valor más alto desde 2019.

Con relación a los servicios de apoyo y orientación al empleo, en 2023 se realizaron diversas **formaciones para ampliar las posibilidades de empleabilidad** en las personas afiliadas: cursos de competencias digitales para el empleo; preparación de oposiciones para auxiliar administrativo, finalizó el curso 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*

	2023	2022	2021
Personas atendidas en servicio apoyo psicosocial	4.027	3.751	3.790
Personas que accedieron a servicio rehabilitación	9.312	8.812	8.511
Intervenciones rehabilitación (oftalmología, rehabilitación y óptica)	15.313	14.769	14.416
Personas que recibieron aprendizaje braille y/o manejo de tiflotecnología	8.670	8.061	7.595
Intervenciones en braille	1.142	800	401
Intervenciones en tiflotecnología	7.369	7.115	6.932
Perros entregados a personas con ceguera o con deficiencia visual	130	130	106

### 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.

Debido a la relevancia que tiene la salud mental, en 2023 se han realizado acciones en este ámbito para dar respuesta a las necesidades actuales detectadas. Destacan:

- Formación a la plantilla de psicólogos/as en identificación de casos con problemáticas en salud mental entre la población afiliada usuaria de servicios sociales y dotación de herramientas para su derivación a servicios externos.
- Desarrollo de un Protocolo de derivación de casos de salud mental a servicios externos especializados, en el marco de un grupo de trabajo transversal compuesto por profesionales de la psicología y del trabajo social.

### 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, se han llevado a cabo otro tipo de actuaciones:

- Participación en dos conferencias internacionales exponiendo trabajos desarrollados por profesionales del área de rehabilitación: 18.ª Conferencia

Internacional de Movilidad celebrada en Varsovia y, por otro, la 14.ª conferencia internacional VISION 2023, celebrada en Denver (USA).

- Intervención en dos vídeos del proyecto “Profesionales que inspiran” de la Fundación Bertelsmann, para acercar estas profesiones a estudiantes de secundaria y orientarles a la hora de elegir sus estudios y futuro laboral.

## 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)



Centro referente en España y en el mundo en accesibilidad y productos de apoyo para personas ciegas o con deficiencia visual grave.

En 2023 se han **adquirido 29.266 materiales tiflotécnicos y 7.055 unidades de material de baja visión** para distintos fines.

Gracias a la participación en el Mobile World Congress (MWC) se dieron a conocer las soluciones que la ONCE impulsa sobre tecnologías accesibles para la inclusión de personas con discapacidad visual.

### Servicio Bibliográfico ONCE (SBO)

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

Gracias al Tratado de Marrakech, que permite el intercambio de libros accesibles para las personas ciegas, en 2023 la **Biblioteca Digital ONCE** cuenta con 106 obras más procedentes de entidades autorizadas extranjeras. Además, se ha contribuido con 64.939 obras que se pueden compartir con esta plataforma gestionada por la OMPI (Organización Mundial de la Propiedad Intelectual).

## 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 de ocio, deporte y 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

	2023	2022	2021
Actividades animación sociocultural y deportivas	6.665	6.496	5.175
Participantes actividades animación sociocultural y deportivas	106.767	104.476	79.700

## Ocio y tiempo libre

Durante 2023 se destacan las siguientes actividades dirigidas a jóvenes y mayores:

- **Cultura Global ONCE:** oferta amplia y variada de actividades culturales en centros ONCE a través de aplicaciones a distancia.
- Desarrollo de 11 **campamentos**, donde participaron 268 menores afiliados.
- **Programa de vacaciones sociales** para el colectivo de mayores y pensionistas de la ONCE en el que se cubrieron 1.815 plazas y actividad de “**Navidad en familia 2023**” con 236 participantes, 152 personas afiliadas.
- **Clubes del Mayor:** espacios online o presenciales de encuentro y de actividades para el colectivo de mayores, con una participación en 2023 de 1.038 usuarios afiliados distintos.
- **Proyecto “sénior-júnior”:** desarrollo de actividades intergeneracionales que contó con una participación en 2023 de 619 personas afiliadas.

## Deporte

Se promueve 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 **142 actividades deportivas** celebradas en 2023 denotan el alto nivel de compromiso en la preparación de deportistas, con la finalidad de ofrecerles las mejores oportunidades para entrenar y competir, incluyéndose concentraciones y competiciones, tanto nacionales como internacionales.

	2023	2022	2021
Actividades deportivas de competición organizadas y/o en las que se participa	142	147	109
Participantes deportistas con ceguera o con deficiencia visual grave	3.114	3.241	1.844

## 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 2023, destacamos:

- **Concurso literario Tiflos 37 edición**, en el que se recibieron 1.827 trabajos en las diferentes categorías, siendo 40 de personas con discapacidad visual.
- **Concurso Prometeo**, para estimular la creatividad entre el colectivo escolar, en el que han participado 87 personas con discapacidad visual con 94 trabajos.
- **3.ª edición Concurso joven ZonaCreativ@ONCE**, con categorías de relato, poesía, gráfica, musical, audiovisual y divulgación, recibéndose 31 trabajos de 24 jóvenes afiliados.



- Realización de **309 representaciones y actuaciones** por parte de las **15 Asociaciones Culturales**, que aglutinan a 31 grupos artísticos, 23 de teatro y 8 de música (con un total de **482 integrantes**).

### *Personas beneficiarias de contenidos digitales sobre cultura*

Durante 2023, **4.520 personas afiliadas distintas accedieron a la videoteca Audesc** y se descargaron o visualizaron online **206.046 contenidos audiodescritos**.

### *Museo Tifológico de la ONCE*



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

Durante 2023, fue **visitado por 15.506 personas**, un 41% más que en 2022, y se realizaron 5 exposiciones temporales, así como distintas actividades y talleres complementarios presenciales y online para personas de diferentes grupos de edad.

## **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*

	2023		2022		2021	
	N.º	Importe (millones de euros)	N.º	Importe (millones de euros)	N.º	Importe (millones de euros)
<b>Ayudas concedidas</b>	3.384	3,4	3.560	3,6	3.706	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 estudio y para puesto de trabajo o formación*

	2023	2022	2021
<b>Valor económico de equipos (millones de euros)</b>	6,5	6,3	6,6
<b>N.º equipos tiflotécnicos</b>	6.086	6.145	6.061
<b>Personas beneficiarias distintas</b>	3.156	3.182	3.127

## Voluntariado de la ONCE: la fuerza de la solidaridad

### Indicadores de actuaciones de voluntariado

	2023	2022	2021
Personas beneficiarias distintas atendidas	8.047	7.008	6.208
Servicios realizados	110.782	102.469	108.537
Horas de voluntariado	176.790	162.537	166.046
Personas voluntarias activas	2.823	3.015	2.937

Durante 2023, en el programa de voluntariado, se han desarrollado acciones como:

- **Formación para Coordinadores y Colaboradores de Voluntariado**, siendo convocadas 140 personas.
- **Convenio con la Asociación de Voluntarios CaixaBank, Federación de Organizaciones Andaluzas de Mayores (FOAM), Hospital Clinic de Barcelona y Universidad de Castilla-La Mancha**, para desarrollar proyectos de sensibilización, fomento y promoción del voluntariado social de las personas con discapacidad y contribuir al voluntariado estatal para personas afiliadas.

### 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.

### Indicadores del Programa de actuaciones de soledad no deseada

	2023	2022	2021
Intervenciones individuales	512	693	1.025
Acciones globales	55	75	86
Beneficiarios distintos atendidos	411	509	790

### Atención a personas extranjeras con graves problemas de visión

	2023	2022
Personas distintas extranjeras adultas con graves problemas de visión atendidas	102	119
Alumnado extranjero con graves problemas de visión atendido	621	585

Durante 2023 se han prestado diferentes servicios a 102 personas extranjeras adultas con graves problemas de visión, asimilables a la afiliación, de 34 nacionalidades distintas: 101 de rehabilitación, 23 de comunicación y acceso a la información, 10 para adquisición de obras adaptadas, 7 para préstamo de obras adaptadas y 7 para suscripción a diferentes publicaciones.

Además, durante el curso 2022/2023, se ha atendido a 621 alumnos extranjeros en los distintos niveles educativos (617 en educación inclusiva y 4 en el centro escolar

de la ONCE), de 65 nacionalidades distintas a la española (8,6% de la población total en edad escolar).

Para impulsar la atención a este colectivo, en 2023 se han aprobado las acciones que la ONCE realizará en atención a favor de personas ciegas, con deficiencia visual grave o sordoceguera, de nacionalidad no española residentes en España o a las que les haya concedido el Ministerio del Interior el derecho de asilo o la protección subsidiaria.

#### 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 a sus necesidades y a la evolución y cambios sociales y tecnológicos, al tiempo que se avanza en el desarrollo de nuevas técnicas de intervención y tecnologías específicas.

En 2023 se han desarrollado un total de 102 proyectos:

	2023	2022	2021
Proyectos investigación social/tecnológica	102	152	152

- **90 de tiflotecnología y productos de apoyo**, convertidos algunos en productos finales (nueva versión del software de transcripción al braille Ebrai, nuevas versiones del Gestor de Libros Digitales GOLD para PC, publicación de la primera versión de Apolo para el acceso a contenidos audiodescritos de ClubONCE en Android TV y Google TV, entre otros.
- **8 de investigación en visión**, financiados por la ONCE, en su mayoría de investigadores/as de reconocido prestigio nacional e internacional.
- **4 de investigación social** en colaboración con: Universidad Autónoma de Madrid, Universidad Rey Juan Carlos o Escuela Universitaria de Fisioterapia de la ONCE.

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

- **VII Concurso de experiencias de innovación y buenas prácticas en servicios sociales** al que se han presentado 18 trabajos.
- **Reto interno ONCE Innova 2023**, proyecto de innovación en el que las personas trabajadoras y afiliadas presentan sus ideas y proyectos innovadores.

Finalmente, hay que destacar la publicación periódica semestral de la **“RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual”** que tiene como objetivo la comunicación, difusión e intercambio de conocimientos entre profesionales, investigadores y estudiosos implicados en la atención a las personas con discapacidad visual, así como la contribución con sus contenidos a la eliminación de barreras y a la igualdad de oportunidades para este colectivo.

#### 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 2023, **se atendieron 37 solicitudes y se emitieron 17 informes** de solicitudes realizadas en el año y/o años anteriores.

# 5 NUESTRO EQUIPO DE PERSONAS



El talento de nuestro equipo es un factor clave y, por ello, la ONCE potencia un modelo de gestión de personas que permita atraer, desarrollar y fidelizar ese talento, además de promover entornos de trabajo seguros y motivadores, asegurando la no discriminación, la formación, la seguridad en el trabajo y la igualdad, siendo un referente de diversidad e inclusión y, en definitiva, garantizando la empleabilidad a partir de unos valores de los que sentirse orgullosos.

## 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.

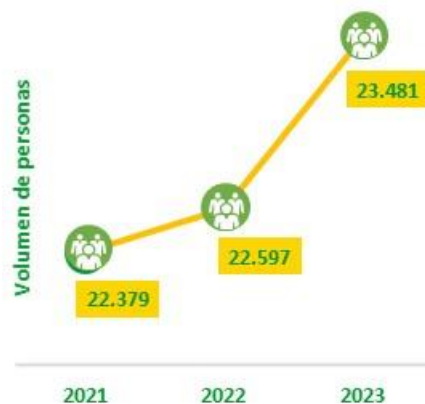
	2023	2022	2021
Asistencias a acciones formativas con aspectos de cultura institucional	5.764	5.098	4.683

Los equipos de dirección y gestión cuentan con un **Plan de Acción de Cultura Institucional** para garantizar que se comparten las señas de identidad. Durante 2023, 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 de calidad

### Datos de plantilla

A 31 de diciembre de **2023**, la **plantilla** de la ONCE la formaban un total de **23.481 personas**<sup>8</sup>, un 3,9% más que a la misma fecha de 2022.

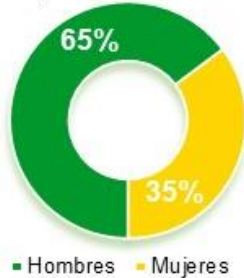


<sup>8</sup> En este dato global de plantilla no se ha considerado el número de trabajadores/as que no son empleados puesto que no alcanzan un volumen significativo para la Organización.



La plantilla está compuesta por **35% de mujeres y 65% de hombres**, distribución similar al año anterior.

Total plantilla de empleados por sexo 2023



La mayor parte de la plantilla son **agentes vendedores**, un **85%**.

Total plantilla de empleados por clasificación profesional 2023



(\*) 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.

El **88%** tiene alguna discapacidad.

Total plantilla de empleados por discapacidad 2023



Además, el **95%** de trabajadores/as cuentan con **jornada completa**.

Total plantilla de empleados por tipo de jornada 2023



Por tramos de edad, el colectivo mayoritario es el de **45 años o más (74%)**, si bien los **menores de 30 años** representan un **4%** (un 1% más que en 2022).

Total plantilla de empleados por edad 2023



Y un **71%** dispone de **contrato indefinido**.

Total plantilla de empleados por contrato laboral 2023



### Promedio anual de contratos<sup>9</sup>

	2023				2022				2021			
	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	16.840	6.211	21.996	1.055	16.776	5.731	21.484	1.023	16.770	5.298	21.078	990

<sup>9</sup> 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.

## Nuevos contratos formalizados

Durante 2023 se han suscrito **4.656 contratos laborales nuevos**, siendo 1.151 de carácter indefinido (25% del total).

	2023	2022	2021
Nuevos contratos formalizados	4.656	5.054	5.822

## Tasa de rotación media de la plantilla<sup>10</sup> N.º de despidos<sup>11</sup>

	2023	2022	2021
Tasa rotación media	11,30	13,0	13,7

	2023	2022	2021
Total despidos	105	87	77

En el Anexo IV del presente informe se incluyen las tablas de este apartado 5.2 con un mayor nivel de desglose.

## 5.3 Diálogo social y beneficios sociales

	2023	2022	2021
Empleados/as cubiertos por convenio colectivo (%)	100%	100%	100%

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.

A lo largo del año 2023 la Comisión Negociadora del XVII Convenio Colectivo se reunió en 6 ocasiones para adoptar acuerdos en materia de revisión salarial para 2023 y para pactar las comisiones a agentes vendedores, así como para acordar la regulación del trabajo a distancia. Por su parte, la Comisión Paritaria del XVII Convenio Colectivo ha celebrado, además de la reunión de constitución, otras cuatro reuniones en 2023 sobre la interpretación de artículos 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, **no existe ningún beneficio para la plantilla 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.

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> Se reflejan los despidos disciplinarios resueltos por el Consejo General de la ONCE, así como los despidos objetivos realizados durante el año.

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 superándose, por tanto, las 8 horas diarias en ningún caso.

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

Se ha implantado un protocolo específico de trabajo a distancia como medida pactada de adaptación y flexibilización de la actividad laboral, regulando, entre otros asuntos, los tiempos de trabajo a distancia, 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, reducciones de jornada, flexibilidad horaria, excedencias y otras licencias, etc., que se sitúan por encima de los mínimos del Estatuto de las Personas Trabajadoras. Además, en 2023 se llevó a cabo la actualización de la guía de permisos de conciliación con las novedades del XVII Convenio Colectivo, del Plan de Igualdad vigente y del RDL 5/2023.

Los datos sobre la plantilla acogida a la suspensión del contrato por nacimiento y cuidado de menor y de reincorporación, figuran en el Anexo IV del presente informe.

## 5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad

La **Política de Igualdad en la ONCE** materializa el compromiso con la equidad e 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.

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 el **Cuarto Plan de Igualdad ONCE 2022-2025**, que cuenta con 11 objetivos y 37 medidas, entre las actuaciones llevadas a cabo en 2023 destacan:

- Mantenimiento anual del “**Distintivo de Igualdad en la Empresa**” (DIE).
- Consolidación y desarrollo de la figura de **Agente de Igualdad de la ONCE**.
- Organización de un **acto institucional con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres (25N)**.
- Firma de un **convenio de colaboración entre la ONCE y la Confederación Nacional de Mujeres en Igualdad**, para contribuir a la igualdad en el ámbito de la inclusión social.
- Puesta en marcha del **programa de talento femenino “Descubre tu potencial y lidera tu futuro”**, destinado a Mandos Intermedios y Directivas afiliadas.
- **Actualización del “Procedimiento sobre acoso y ciberacoso sexual y/o por razón de sexo o diversidad sexual en el trabajo”**, habiéndose impartido formación al respecto a los equipos implicados en su gestión.



- Avances en materia de **salud y seguridad con perspectiva de género**.
- Emisión y presentación de **cupones conmemorativos** de las fechas más señaladas en esta materia y publicación del manifiesto con motivo del 25N.
- **Formación** a nuevas incorporaciones y a quienes no lo hicieron en 2022 sobre sesgos inconscientes, así como nueva edición del curso voluntario de liderazgo y habilidades de gestión para trabajadoras.
- **Continuación del proyecto “Venta con talento en femenino”**, para promover la incorporación de mujeres en la red de ventas.



En cuanto a diversidad, tras el diagnóstico abordado el año anterior, durante 2023 se está **trabajando** en la definición tanto de la **Política** como del **Plan de gestión de Diversidad e Inclusión**. Asimismo, se abordó formación sobre este tema para el equipo directivo, de mandos intermedios y el personal no vendedor.

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 dispone en su intranet PortalONCE.

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

Órgano paritario y colegiado destinado que vigila la ejecución del Plan de Igualdad, 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 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.

### Comisión de Diversidad e Inclusión de la ONCE

Órgano formal y estratégico que vela por el cumplimiento del Plan de Diversidad e Inclusión de la ONCE, diseñando, liderando y activando acciones e iniciativas que actúen de forma alineada con la estrategia de la Organización y con sus valores.

### Unidad de RSC, Igualdad de Género y Diversidad de Dirección General

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

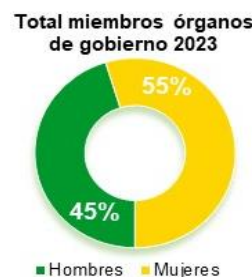


## Presencia femenina en cargos de responsabilidad y en resto de puestos

### Órganos de gobierno: miembros<sup>12</sup> desglosados por sexo, edad y discapacidad

	2023	2022	2021
<b>Total miembros órganos de gobierno</b>	42	39	39
<b>Desglose por sexo</b>			
Hombres	19	19	19
Mujeres	23	20	20
<b>Desglose por edad</b>			
Inferior a 30 años	0	0	0
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	11	8	10
Igual o superior a 45 años	31	31	29
<b>Desglose por discapacidad</b>			
Afiliados/as a la ONCE	42	39	39
No afiliados/as a la ONCE	0	0	0

En 2023, un **55%** de mujeres forman parte de los **órganos de gobierno** de la ONCE, siendo la **totalidad de miembros personas afiliadas**.



### Datos de plantilla por clasificación profesional, desglosados por sexo

	2023			2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<b>Desglose por clasificación profesional</b>									
Agentes vendedores	19.965	13.804	6.161	19.128	13.343	5.785	18.935	13.323	5.612
Otra fuerza de ventas (*)	346	247	99	336	247	89	333	244	89
No fuerza de ventas (**)	2.797	966	1.831	2.771	951	1.820	2.747	959	1.788
Mandos Intermedios	280	146	134	272	143	129	274	147	127
Directivos/as	51	35	16	51	40	11	51	40	11
Consejeros/as (***)	42	19	23	39	19	20	39	19	20

(\*) 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.

## 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 a utilizar la plantilla y otras personas que detecten algún caso. 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 la ONCE.

Durante **2023** se han recibido **3 denuncias por acoso laboral y 1 por acoso sexual**, que se han resuelto según

	2023	2022	2021
<b>Reclamaciones o denuncias sobre acoso y ciberacoso</b>	4	4	14

los procedimientos establecidos: en los 4 casos se ha **concluido que no hay ningún tipo de acoso**, aun así, se han propuesto medidas adicionales a adoptar por el centro.

<sup>12</sup> Se incluye a los miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a Consejeros/as Territoriales con dedicación exclusiva.

## Compromiso contra todo tipo de discriminación

La ONCE cuenta con canales de denuncias en la web, así como con un buzón de sugerencias en PortalONCE, donde trabajadores y trabajadoras pueden plantear sus quejas y reclamaciones sobre comportamientos susceptibles de discriminación laboral u otro tipo de agravio, que se trasladan a las áreas competentes en cada materia.

	2023	2022	2021
Casos de discriminación o vulneración de derechos humanos registrados en canal de denuncias, buzón de denuncias en materia ética u otras vías judiciales	0	0	0

En **2023** no se ha recibido **ninguna comunicación** sobre posibles casos de **discriminación** o cualquier otro aspecto de **vulneración de los derechos humanos**.

## 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.

	2023	2022	2021
Horas formación recibidas en no discriminación y/o gestión de diversidad	12.751	15.933	4.546
Empleados/as formados para atender a personas con discapacidad	4.896	4.394	1.439

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 se dispone del curso online de “Comunicación y relación con personas con ceguera y deficiencia visual”, al cual puede acceder libremente toda la plantilla.

## Remuneración media mensual por sexo, edad y clasificación profesional

(Datos en euros)	2023	2022	2021
<b>Desglose por sexo</b>			
Hombres	2.568	2.456	2.266
Mujeres	2.429	2.312	2.172
<b>Desglose por edad</b>			
Inferior a 30 años	1.929	1.820	1.735
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	2.394	2.274	2.123
Igual o superior a 45 años	2.589	2.477	2.292
<b>Desglose por clasificación profesional</b>			
Agentes vendedores	2.391	2.271	2.087
Otra fuerza de ventas (*)	3.621	3.654	3.452
No fuerza de ventas (**)	2.869	2.782	2.729
Mandos Intermedios	4.362	4.390	4.026
Directivos/as	11.332	10.809	10.075
Consejeros/as (***)	9.364	9.257	8.332

(\*) 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.

Desde 2021 la retribución media y la brecha salarial se calculan en base al RD 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres, por tanto, incluyen los valores medios de los salarios, los complementos salariales y las percepciones extrasalariales de la plantilla (incluido personal directivo) desagregados por sexo y distribuidos por grupo profesional, categoría profesional, nivel y puesto. Además, se incorpora la “equiparación” (normalización y/o anualización) de las

retribuciones, a fin de proporcionar un dato adicional de comparabilidad (importes equiparables).

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

(Datos en euros)	2023		2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Directivos/as</b>	12.101	9.703	11.294	9.043	10.593	8.147
<b>Consejeros/as (*)</b>	11.563	7.548	11.174	7.435	9.895	6.848

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

### Brecha salarial<sup>13</sup>

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 98% de la plantilla, si bien su distribución por género es diferente: en agentes vendedores hay un 69% de hombres y un 31% de mujeres, mientras que el personal administrativo y técnico cuenta con un 40% de hombres y un 60% de mujeres.

En el colectivo de agentes vendedores, la retribución media de los hombres es un 10% superior a la de las mujeres, motivado fundamentalmente por:

- Su venta media es superior, y por lo tanto, sus comisiones de venta son más elevadas, a lo que puede contribuir el hecho de que el absentismo en el colectivo de mujeres es muy superior al de los hombres (18% vs. 14%).
- Su salario base medio es superior al tener un porcentaje de trabajadores junior inferior (22% de hombres por 29% mujeres).

En personal no vendedor, la retribución media se sitúa por encima de la de agentes vendedores en un 35%, tanto en hombres como en mujeres.

	2023	2022	2021
<b>Brecha salarial (%)</b>	5,4%	5,9%	4,2%

Las diferencias entre estos dos colectivos condicionan que la **brecha salarial resultante en la ONCE en 2023 sea del 5,4%** y se sitúe por debajo de las brechas de los colectivos de vendedores y no vendedores.

En comparación con la de 2022, la brecha se ha reducido 0,5 p.p. y ello se debe fundamentalmente a que la retribución media de las mujeres aumenta más que la de los hombres, tanto en agentes vendedores (6,0% por 5,1%), como en no vendedores (4,0% por 1,6%). Además, la plantilla media de mujeres se ha incrementado más que la de los hombres, un 4,2% frente a un 1,5%, aumentando su peso en la plantilla total, lo que unido a que su retribución media aumenta más, reduce la brecha.

En comparación con la de 2022, la brecha se ha reducido 0,5 p.p. y ello se debe fundamentalmente a que la retribución media de las mujeres aumenta más que la de los hombres, tanto en agentes vendedores (6,0% por 5,1%), como en no vendedores (4,0% por 1,6%). Además, la plantilla media de mujeres se ha incrementado más que la de los hombres, un 4,2% frente a un 1,5%, aumentando su peso en la plantilla total, lo que unido a que su retribución media aumenta más, reduce la brecha.

Por tramos de edad, también ha disminuido en todos los grupos, especialmente en la plantilla de menores de 30 años, con una reducción de 1,2 p.p. (-1,0 p.p. en el grupo entre 30 y 45 años y -0,4 p.p. en el grupo de mayores de 45 años).

<sup>13</sup> La brecha salarial se obtiene como el cociente de la diferencia entre el salario medio de hombres y de mujeres, y el salario medio de hombres.

## 5.5 Salud y seguridad

La ONCE dispone de una Política y de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 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 relacionados con el trabajo y mejorar continuamente el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo.

	2023	
	N.º	Porcentaje
Plantilla empleados y trabajadores/as que no sean plantilla cubiertos por el SGSST	23.481	100%

El SGSST de la ONCE cumple con la norma **UNE-EN ISO 45001:2018** 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.

El SGSST tiene establecidos mecanismos para la **identificación, evaluación y control de los riesgos** que puedan surgir de las actividades de la Organización, de los factores humanos, de peligros nuevos por cambios a nivel operacional, de situaciones potenciales de emergencia y de las derivadas de contratistas y/o visitantes, así como para la evaluación sistemática y periódica de los riesgos laborales derivados de dichos peligros, la planificación de las medidas para eliminar o reducir los riesgos y la determinación de los controles necesarios para que las condiciones de trabajo y actividades se mantengan de forma segura para el personal.

Además, en 2023 se ha actualizado el **protocolo de actuación frente a situaciones de temperaturas extremas**.

El SGSST prevé un **procedimiento** que establece los recursos humanos y materiales, 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 exámenes de salud 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.

También, se cuenta con **procedimientos para identificar, analizar y establecer medidas frente a las desviaciones por la falta de eficacia del SGSST**. 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 2023 se han realizado **auditorías en 12 centros**.



## Lesiones por accidente laboral en la plantilla

	2023		2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
N.º accidentes <sup>(1)</sup>	261	166	315	171	287	160
N.º accidentes con fallecimiento <sup>(2)</sup>	1	0	0	0	1	0
N.º accidentes con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) <sup>(3)</sup>	6	3	12	2	1	0
Tasa frecuencia de accidentes <sup>(4)</sup>	14,33	18,54	16,9	18,1	31,9	42,8
Tasa fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral <sup>(5)</sup>	0,055	0	0	0	0,1	0
Tasa accidente laboral con grandes consecuencias <sup>(6)</sup>	0,33	0,33	0,7	0,2	0,1	0
Tasa gravedad <sup>(7)</sup>	0,85	0,96	1,0	0,9	1,0	0,8
N.º horas trabajadas (miles)	18.209	8.955	18.060	8.590	17.729	8.475

(1) N.º 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) N.º total de accidentes de trabajo con baja / N.º total de horas trabajadas x 1.000.000. No se incluyen los accidentes in itinere ni recaídas.

(5) N.º de fallecimientos por accidente laboral / N.º de horas trabajadas x 1.000.000.

(6) N.º de lesiones por accidente con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) / N.º de horas trabajadas x 1.000.000.

(7) N.º de jornadas perdidas por accidentes con baja / N.º total de horas trabajadas x 1.000.

Durante 2023 los tipos de accidentes más frecuentes fueron caídas al mismo nivel.

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

	2023		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
N.º accidentes	2 (*)	1 (*)	0	1 (*)
N.º accidentes con fallecimiento	0	0	0	0
N.º accidentes con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	0	0	0
Tasa frecuencia de accidentes <sup>(1)</sup>	-	-	-	-
Tasa fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0	0	0
Tasa accidente laboral con grandes consecuencias <sup>1)</sup>	0	0	0	0
Tasa gravedad <sup>(6)</sup>	0	0	0	0
N.º horas trabajadas	-	-	-	-

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

(\*) Los accidentes se producen por caída al mismo nivel y a distinto nivel.

## Dolencias y enfermedades laborales en la plantilla

	2023		2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº enfermedades profesionales <sup>(1)</sup>	0	0	0	0	0	0
Nº fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0
Tasa enfermedades profesionales <sup>(2)</sup>	0	0	0	0	0	0

(1) Se consideran 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 / N.º 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

	2023		2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº horas absentismo <sup>(1)</sup> (miles)	5.550	3.326	5.530	3.311	5.463	3.035
Tasa días perdidos <sup>(2)</sup>	68	55	58	49	64	54
Tasa absentismo <sup>(3)</sup>	12,7	14,1	12,8	14,6	12,8	13,9

(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 datos de 2023 son muy similares a los de 2022, con un ligero descenso en la tasa de absentismo, pero con un incremento en las bajas de larga duración. Se realizarán análisis específicos para plantear medidas que mejoren la tasa de días perdidos.

## Participación de la plantilla en el SGSST

La comunicación, 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 y Comité Intercentros de Seguridad y Salud** y territorial y especializada: **Comités de Seguridad y Salud (CSS)**.

La ONCE cuenta con **40 CSS** encargados de la consulta regular y periódica y de promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias.

	2023	
	Periodicidad reuniones	N.º reuniones
Comités Seguridad y Salud (CSS)	Trimestral	139

Así mismo, también se fomenta la participación activa y continua del personal en el desarrollo y revisión de las prácticas de SST a través del PortalONCE, mensajes a los teléfonos móviles corporativos del personal vendedor, buzones de sugerencias, correos electrónicos, reuniones informativas, etc.

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

El Plan de Formación anual de la ONCE 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, así como para todo el personal, para conocimiento de sus riesgos laborales y medidas preventivas.

	2023
Asistencias a acciones formativas sobre salud y seguridad en el trabajo	9.716

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

Además, se promociona la salud en el lugar de trabajo mediante campañas específicas sobre riesgos profesionales y sobre hábitos de vida saludables.

## Prevención y mitigación de impactos en la salud y la seguridad de la plantilla 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 externos, cumpliendo con las medidas de coordinación previstas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y el RD 171/2004.

Cuando los agentes vendedores tengan su punto de venta en el interior de centros ajenos a la ONCE, se ha implementado este año 2023 una guía en la que se establecen los requisitos y la necesidad de solicitar a dichos centros externos los riesgos y medidas de emergencias para informar a nuestros trabajadores/as.

## 5.6 Equipo competitivo

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

### 5.6.1 Formación de calidad

El **Plan de Formación anual de la ONCE** 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, ya está plenamente consolidado el uso del campus virtual y de las aulas virtuales.

#### Indicadores globales de formación

	2023	2022	2021
<b>Plan de Formación</b>			
Total horas formación (recibidas) (*)	418.854	319.345	291.345
Plantilla empleados formados (asistencias) (**)	71.543	51.185	35.597
Media horas formación al año por empleado/a (***)	18	14	13
Inversión total (miles de euros)	2.431	1.586	1.153
Inversión por asistencia (euros)	34,0	31,0	32,4

(\*) 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: horas de formación recibidas por los empleados/as / nº de empleados/as.

#### Horas de formación por sexo

	2023		2022		2021	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
<b>Horas de formación recibidas</b>	234.729	184.125	183.261	136.085	172.387	118.959
<b>Media horas/año <sup>(1)</sup></b>	15,4	22,3	12,4	17,3	11,7	15,6

(1) Media horas/año por sexo: horas de formación recibidas por empleados/as (hombres o mujeres) / nº empleados/as (hombres o mujeres).

En el Anexo IV del presente informe se incluye estos datos de formación con un mayor nivel de desglose.

### Acciones formativas por áreas

	2023		2022		2021	
	N.º acciones	N.º asistencias	N.º acciones	N.º asistencias	N.º acciones	N.º asistencias
Área de Juego	12	45.149	12	33.875	11	21.315
Área de Servicios Sociales	32	1.040	29	804	28	716
Área de Organización, Talento e Innovación	22	16.143	19	9.265	23	9.892
Otras áreas y ayudas individuales a la formación	101	9.211	80	7.241	90	3.674

### 5.6.2 Estudio de clima laboral

En 2023 se ha realizado nuevamente el **pulso de clima laboral anual** dirigido a una muestra representativa de la plantilla (personal vendedor y no vendedor), obteniendo un **índice de satisfacción general de 81 puntos sobre 100**.

	2023	2022	2021
Índice de satisfacción general pulso clima laboral	81%	81%	76%

### 5.6.3 Evaluación por objetivos

El equipo directivo, de mandos y de técnicos cuenta con objetivos que orientan y favorecen su desempeño y desarrollo profesional, que anualmente son evaluados (cuando son individuales) o medidos (cuando son por colectivos o globales).

Además, la ONCE dispone de un “Diccionario competencial corporativo” con diferentes grados de exigencia, así como de un “Mapa de competencias” con el nivel de cada agrupación de puestos, el cual se utilizó en una prueba de evaluación 360º.

### Profesionales evaluados desglosados por clasificación profesional y sexo

	2023			2022			2021		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
<b>Total empleados/as evaluados</b>	<b>920</b>	548	372	845	512	333	775	511	264
<b>Porcentaje empleados/as evaluados</b>	<b>3,9%</b>	2,3%	1,5%	3,7%	2,3%	1,5%	3,5%	2,3%	1,2%
<b>Desglose por clasificación profesional</b>									
Agentes vendedores	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otra fuerza de ventas (*)	348	252	96	336	247	89	286	242	44
No fuerza de ventas (**)	207	94	113	148	64	84	121	63	58
Mandos intermedios	285	151	134	271	143	128	278	147	131
Directivos/as	57	37	20	50	38	12	72	54	18
Consejeros/as (***)	23	14	9	40	20	20	18	5	13

(\*) 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



La ONCE, como **entidad responsable socialmente**, está orientada al apoyo y cumplimiento de los principios universales del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Además, desde 2018, está **adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas**, asumiendo el **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**. La ONCE colabora activamente en las acciones propuestas por el Pacto Mundial para fomentar sus principios.

### 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, con un **sistema electoral** sometido a supervisión del Consejo de Protectorado de la ONCE. Fruto de las elecciones de diciembre de 2022, en enero de 2023 **se constituyó la estructura central y territorial de órganos internos** con sus **reglamentos de funcionamiento**.

### 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 2023 el **Plan de Desarrollo y Ejecución del Programa de Gobierno del Grupo Social ONCE 2023-2026**, que establece **64 compromisos** desarrollados a través de **medidas previstas**, que se **evalúan anualmente, comunicándose los resultados a las personas afiliadas**.

### 6.2 Órganos de dirección

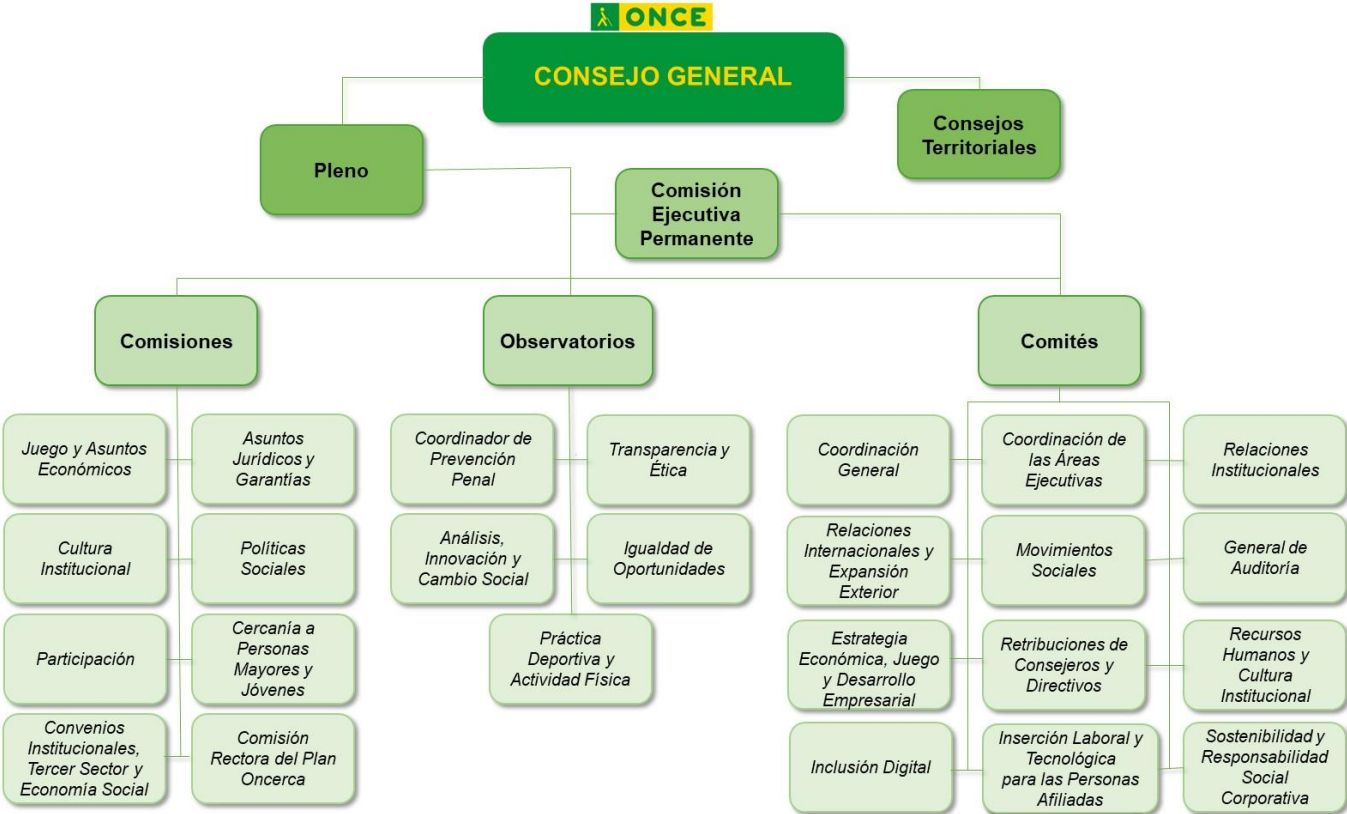
#### 6.2.1 Consejo General de la ONCE

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.

**Estructura del Consejo General y órganos de apoyo**



**A. Órganos colegiados de gobierno y representación**

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

**Comisión Ejecutiva Permanente:** órgano subordinado al Pleno con autonomía y capacidad ejecutiva para sus competencias. Desempeña funciones de planificación, ejecución y desarrollo de los acuerdos del Pleno; de impulso y coordinación de actuaciones; garantiza el funcionamiento operativo transversal y coordinado del Grupo Social ONCE, así como el seguimiento y evaluación de su funcionamiento, entre otras.

	2023	
	N.º miembros	N.º reuniones
Pleno	12	9
Comisión Ejecutiva Permanente	8	22

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

**Comisiones:** órganos constituidos por Consejeros y Consejeras Generales 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 Comisión	2023	
	N.º miembros	N.º reuniones
Juego y Asuntos Económicos	4	21
Asuntos Jurídicos y Garantías	4	25
Cultura Institucional	4	8
Políticas Sociales	4	11
Participación	4	11
Cercanía a Personas Mayores y Jóvenes	5	9
Convenios institucionales, Tercer Sector y Economía Social	4	9
Rectora del Plan ONCERCA	4	2

- **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.
- **Cercanía a Personas Mayores y Jóvenes:** impulsa, coordina y apoya a los referentes joven y mayor estatales y supervisa acciones con estos colectivos.
- **Convenios institucionales, Tercer Sector y Economía Social:** coordina y supervisa la gestión de los convenios de carácter institucional promovidos por cualquier área o entidad del Grupo Social ONCE, y la participación en entidades y plataformas del Tercer Sector.
- **Rectora Central del Plan ONCERCA:** impulsa y coordina la realización del Plan ONCERCA con personas afiliadas.

**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 Comité	2023	
	N.º miembros	N.º reuniones
Coordinación General del Grupo Social ONCE	106	2
Coordinación Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE	6	6
Relaciones Institucionales del Grupo Social ONCE	15	2
Relaciones Internacionales y Expansión Exterior del Grupo Social ONCE	17	3
Movimientos Sociales	16	3
General de Auditoría del Grupo Social ONCE	5	11
Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial del Grupo Social ONCE	13	17
Retribuciones de Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE	11	5
Recursos Humanos y Cultura Institucional del Grupo Social ONCE.	10	3
Inclusión Digital del Grupo Social ONCE	8	2
Inserción Laboral y Tecnológica para las personas afiliadas	8	2
Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Social ONCE	16	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.
- **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. Conoce los estados de información no financiera y diversidad de la ONCE con carácter previo a su aprobación por el Consejo General.
- **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 de la plantilla; impulsa acciones que apuesten por la captación de



talento para el Grupo Social ONCE, incidiendo en las iniciativas que favorezcan la detección de personas con discapacidad.

- **Inclusión Digital del Grupo Social ONCE:** impulsa iniciativas y acciones que promuevan la transformación digital.
- **Inserción Laboral y Tecnológica para las personas afiliadas:** potencia la inclusión laboral de las personas afiliadas y su inclusión tecnológica.
- **Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa (RSC) del Grupo Social ONCE:** aprueba y revisa periódicamente la Política de Sostenibilidad y RSC del Grupo Social ONCE; hace el seguimiento de las estrategias y prácticas de Sostenibilidad y RSC de las tres Áreas Ejecutivas e impulsa el alineamiento de la actividad con la Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

**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 Observatorio	2023	
	N.º miembros	N.º reuniones
Coordinador de Prevención Penal del Grupo Social ONCE	7	6
Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE	12	5
Análisis, Innovación y Cambio Social del Grupo Social ONCE	22	3
Igualdad de Oportunidades del Grupo Social ONCE	9	3
Práctica Deportiva y Actividad Física en la ONCE	16	3

- **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 y 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 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 los modelos políticos, económicos y sociales.
- **Igualdad de Oportunidades del Grupo Social ONCE:** analiza el impacto interno de la igualdad en todos los ámbitos.
- **Práctica Deportiva y 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, cuando así se considere preciso.

## C. Otras áreas de la estructura del Consejo General

Completan la estructura del Consejo General los siguientes **cargos directivos**:

- Secretaría General del Consejo General.
- Dirección de Comunicación, Imagen y Marca del Grupo Social ONCE.
- Dirección de Control Financiero y Auditoría del Grupo Social ONCE.
- Dirección de Relaciones Internacionales del Grupo Social ONCE.
- Dirección de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad del Grupo Social ONCE.
- Comisionada para la Solidaridad y la Cooperación Internacional del Grupo Social ONCE.
- Vicesecretaría General del Consejo General.

### 6.2.2 Consejos Territoriales

Órganos de **representación y relación con las personas afiliadas** que actúan en **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**.

Bajo la dependencia del Director General se articulan la Dirección General Adjunta de Juego, la Dirección General Adjunta de Servicios Sociales para Personas Afiliadas y la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación.

## 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.

## 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 ClostrGap - 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 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 y gestión en sostenibilidad

La Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación es el órgano directivo encargado de promover las políticas de Responsabilidad Social Corporativa, así como la implementación de los planes y medidas que acuerde el Consejo General al respecto, entre otras cuestiones.

### Comisión de Sostenibilidad de la Dirección General

Órgano creado en octubre de 2023 para la supervisión y seguimiento de la aplicación de las políticas, estrategias e iniciativas de sostenibilidad y RSC de la ONCE.

### Política de Sostenibilidad

Establece los principios generales que deben regir la estrategia de la ONCE en materia de sostenibilidad, integrando los asuntos relevantes resultantes del último análisis de materialidad. Fue aprobada por el Consejo General en octubre de 2023.

### Plan Director de RSC

La estrategia de sostenibilidad de la ONCE se articula a través de Planes Directores de RSC con horizontes de cuatro años. Las actuaciones y objetivos contenidos en estos Planes se promueven y supervisan desde la Comisión de Sostenibilidad y contribuyen a alcanzar el desarrollo sostenible de los ODS de la Agenda 2030.

## 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 **19 riesgos de naturaleza económica, social y medioambiental 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, 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 2023 se ha incorporado un nuevo riesgo relacionado con el **medio ambiente**: “Incumplimiento de normativa relevante para la ONCE, en materia medioambiental, que pudiera impactar por motivos económicos y/o reputacionales”.

### Proceso de gestión de riesgos

La identificación y gestión de los riesgos se coordina 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 quiere avanzar hacia la descarbonización y se plantea como reto la reducción y compensación de sus emisiones en la planificación y toma de decisiones. Por 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. En 2022 se elaboró 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 promueve e impulsa 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.
- **Bajas emisiones:** escenario en el que las emisiones GEI alcanzan su punto máximo en el año 2040, disminuyendo después hasta finales de siglo.

Los **riesgos 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 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 todos 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 14001, etc.).
  - Sobrecoste por el consumo de energía de equipos de refrigeración 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 CO<sub>2</sub> 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 y/o 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 la plantilla de 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 produzcan 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.

Se han integrado los riesgos ambientales en el **Sistema Integral de Gestión de Riesgos de la ONCE**, supervisado por el Consejo General.

### *Métricas y objetivos*

---

Se ha establecido una **ficha de riesgo específica** con **controles e indicadores de alarma** para realizar el **seguimiento de la gestión y de los riesgos/oportunidades en materia de medio ambiente**. En el capítulo de “Compromiso con el medio ambiente” de este informe se pueden consultar indicadores relevantes sobre aspectos relacionados con el clima y con la estrategia de lucha contra el cambio climático.

## **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.

La función de **Cumplimiento Normativo de la ONCE** tiene por objeto identificar y clasificar los riesgos legales, económicos y reputacionales a los que se enfrenta la Organización y establecer mecanismos internos adecuados de prevención, gestión, control, detección y reacción frente a los mismos, poniendo el foco en aquellos que resulten de mayor relevancia e impacto para la ONCE y la sociedad en su conjunto.

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

- **Código Ético y de conducta de las personas del Grupo Social ONCE con responsabilidad institucional y de gestión**<sup>14</sup>: se concreta en 11 valores éticos y los compromisos para conseguirlos: *Transparencia, Solidaridad, Confidencialidad, Equidad, Compromiso, Integridad, Humildad, Respeto, Innovación, Responsabilidad y Sostenibilidad*, que el equipo de gestión asume cumplir mediante su firma. La última versión fue aprobada por el Consejo General en 2023.
- **Código Ético y Guía de Conducta para trabajadores y trabajadoras del Grupo Social ONCE**: debe servir de guía de conducta para el comportamiento ético de los trabajadores y trabajadoras, no siendo de obligada suscripción por su parte. La última versión fue aprobada por el Consejo General en 2023.
- **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.

---

<sup>14</sup> Para más detalle sobre el Compromiso Ético de la ONCE, se puede consultar el apartado de la web: <https://www.once.es/Comprometidos/codigo-etico-del-grupo-social-once/mis-compromisos/mis-compromisos>.



- **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:** medidas de prevención para evitar la comisión de posibles ilícitos penales en la ONCE y su entorno. Se dispone de una **Política de Cumplimiento Penal**, actualizada en 2023, de obligado cumplimiento y de aplicación global a la Organización, que ratifica su voluntad de mantener una conducta respetuosa tanto con las normas como con sus valores éticos, del **Catálogo de conductas prohibidas y parámetros de comportamiento esperados** y del **documento vertebrador del sistema de gestión de cumplimiento penal**, que recoge los elementos que la ONCE ha dispuesto en materia de prevención, detección y gestión de riesgos penales. Además, se dispone de un **Procedimiento de debida diligencia externa para la selección y contratación de proveedores**, como parte del cual se solicita el cumplimiento del **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 y, en 2023, se ha implantado un **Procedimiento de debida diligencia interna para la selección y contratación de candidatos/as a puestos de trabajo**.

El **Órgano de Prevención Penal de la ONCE** es el responsable de impulsar y supervisar la implementación del 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**.

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 cuenta con 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 Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (**SEPBLAC**); se dispone de un **Manual interno** donde se describen todas las medidas en esta materia; se ha dotado de procedimientos internos y herramientas informáticas para la detección, análisis y comunicación de operaciones susceptibles de estar relacionadas con el blanqueo de capitales y/o la financiación del terrorismo, entre otras.
- **Política de gestión responsable de la información y protección de datos:** se establecen diferentes controles para garantizar la protección de la información, entre los que destaca el **Protocolo de clasificación de la información (PCI)** para identificar los distintos activos de información y gestionarlos adecuadamente en términos de seguridad y respeto a la privacidad de datos. Además, se 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, establecer criterios y medidas 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. La auditoría de 2022 fue aprobada por el Comité de seguridad y protección de datos en junio de 2023. En diciembre de 2023 se aprobó el Plan de Acción para la resolución de las incidencias detectadas en dicha auditoría, con 33 acciones correctoras a aplicar a lo largo de 2023 y 2024.

En 2023, la ONCE recibió un requerimiento de información por parte de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) por la reclamación sobre un mensaje recibido desde la ONCE en cuentas de correo electrónico personal, presentándose en tiempo y forma las alegaciones ante la AEPD y estando, a fecha actual, a la espera de resolución.

	2023	2022	2021
Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de privacidad del cliente	1	1	0
Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la Organización	0	0	0
Reclamaciones recibidas de autoridades regulatorias	1	1	0

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.

## 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”.

	2023	2022	2021
N.º asistencias a formación en ética, prevención de corrupción y valores	47.427	34.715	22.065

## Canales de denuncia y sugerencias

La ONCE cuenta con un **buzón de denuncias en materia ética**, como herramienta para que cualquier miembro de la Organización, persona afiliada, socio de negocio,

proveedor o tercero pueda presentar denuncias respecto de aquellas conductas potencialmente irregulares o incumplimientos que puedan suponer una violación del Código Ético y de Conducta de las personas del Grupo Social ONCE con responsabilidad institucional y de gestión, o sugerencias en materia de ética. Estas comunicaciones son analizadas por los responsables del Grupo de Trabajo de Ética designados por el Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE.

En junio de 2023, para responder a los requerimientos de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, se publicó la Política del canal de denuncias y se creó un nuevo **canal de denuncias** en la ONCE cuyo responsable es el Órgano de Prevención Penal de la ONCE (OPP), que permite denunciar, incluso de forma anónima, acciones u omisiones cometidas en el seno de la Organización que puedan constituir infracciones de la legislación vigente, incluida la de índole tributaria. Estas denuncias de naturaleza tributaria son remitidas al Órgano de Cumplimiento Tributario para su gestión y resolución.

Ambos canales garantizan la confidencialidad de las denuncias y se encuentran ubicados en la página web de la ONCE.

En **2023** se han recibido un total de **128 comunicaciones** a través del **buzón de denuncias en materia de ética**, de las cuales:

- 114 fueron derivadas a otras áreas para su análisis y respuesta, por tratarse de asuntos de juego, laborales, etc., y, por tanto, no corresponder a este buzón.
- 10 denuncias o quejas no se han tramitado, bien por no contar con información suficiente a pesar de reclamarla, por ser temas totalmente ajenos al Grupo Social ONCE o por venir en términos insultantes.
- 2 comunicaciones se han contestado desde el Grupo de Trabajo de Ética, remitiendo la información solicitada en cada caso.
- 2 denuncias fueron tramitadas y contestadas por el Grupo de Trabajo de Ética, no observándose en ninguna de ellas incumplimiento del Código Ético ni consideradas con potencial impacto en materia de derechos humanos. Además, las medidas adoptadas no supusieron sanciones ni despidos disciplinarios.

	2023	2022	2021
<b>Comunicaciones registradas a través del buzón de denuncias</b>	2	11	6
<b>Comunicaciones gestionadas que han resultado procedentes</b>	0	0	0
<b>Comunicaciones gestionadas con investigación cerradas</b>	2	11	6

Por lo que respecta al **nuevo canal de denuncias** de la ONCE, gestionado por el OPP, en 2023 se tramitaron **2 denuncias**:

- 1 sobre la supuesta comisión por un vendedor de actos de blanqueo de capitales.
- 1 sobre la supuesta comisión por vendedores de la ONCE de actos de engaño sobre los resultados de los boletos consultados a través de sus TPV.

En ninguno de los casos se llegó a iniciar la investigación por no aportarse pruebas suficientes de la supuesta infracción o haber sido ya analizados en el pasado los hechos denunciados con resultado negativo y tampoco tenían que ver con acciones u omisiones constitutivas de discriminación o vulneración de derechos humanos.

En 2023 tampoco se han detectado casos de corrupción.

	2023	2022	2021
Casos corrupción confirmados	0	0	0

## Protección de los derechos humanos

El principio fundacional de la ONCE de **generar oportunidades para las personas afiliadas**, a través de la **inclusión social**, hace que las acciones 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".

No obstante, la ONCE manifiesta su firme compromiso de apoyo y respeto a los derechos humanos en el desarrollo de su actividad, y promueve extenderlo a sus relaciones con terceros, a través de distintas políticas y se seguirá dotando de herramientas para prevenir, mitigar y reparar cualquier impacto negativo.

Con el fin de evitar posibles vulneraciones de estos derechos humanos **en las relaciones con proveedores y socios de negocio**, se ha consolidado 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 capítulo de "*Prácticas responsables en la cadena de suministro*" del presente Informe).

Además, en 2023 se ha implantado el Procedimiento de debida diligencia interna para la selección y contratación de candidatos/as a puestos de trabajo clasificados con nivel de riesgo medio o alto en cuanto a exposición a riesgos penales.

En línea con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, se consideran denuncias relativas a vulneración de Derechos Humanos aquellas vinculadas a los derechos enunciados en la Carta Internacional de Derechos Humanos<sup>15</sup> y los derechos fundamentales establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo<sup>16</sup>.

En 2023 no se ha recibido ninguna comunicación sobre posibles casos de vulneración de los derechos humanos.

	2023	2022	2021
Casos de vulneración de derechos humanos registrados en canal de denuncias, buzón de denuncias en materia ética u otras vías judiciales	0	0	0

<sup>15</sup> <https://www.ohchr.org/es/what-are-human-rights/international-bill-human-rights>

<sup>16</sup> <https://www.ilo.org/declaration/lang--es/index.htm>



## 6.7 Responsabilidad fiscal

La ONCE cuenta con la **Política de cumplimiento tributario**, encaminada a la supervisión, vigilancia y control para garantizar y evidenciar la diligencia debida en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Dentro del marco normativo interno, y a efectos de identificar, gestionar y supervisar los riesgos fiscales, el Órgano de Cumplimiento Tributario dispone de la **Matriz de riesgos y controles fiscales**, donde están recogidos los controles asociados a los procesos fiscales y el **Documento Vertebrador del Sistema de Gestión de Cumplimiento Tributario**.

Asimismo, 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.

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.

Para poner en conocimiento de la plantilla y demás partes interesadas la Política de cumplimiento tributario, dicha Política se encuentra disponible en la web de la ONCE y se fomenta la concienciación en materia tributaria mediante la difusión del documento vertebrador y cursos de formación a diferentes niveles de la Organización.

### 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.

### Cumplimiento de la gobernanza fiscal

Existen 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.
- Por delegación del Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE, 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.

Los estados financieros anuales individuales y consolidadas se auditan por Ernst & Young, S.L.

## Contribución fiscal país por país <sup>(1)</sup>

(Datos en miles de euros)	2023	2022	2021
<b>Ingresos procedentes de ventas a terceros</b>			
En España	2.644.840	2.446.945	2.249.313
Fuera de España (*)	3.498	2.832	-
<b>Ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales (si las transacciones intragrupo son dentro de la misma jurisdicción fiscal no son obligatorias)</b>	-	-	-
<b>Beneficios o pérdidas antes de impuestos</b>			
En España	66.210	99.054	56.487
Fuera de España (*)	188	47	-
<b>Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo</b>			
En España	430.468	412.403	404.046
Fuera de España (*)	0	0	-
<b>Impuesto sobre el beneficio de sociedades pagado (**)</b>			
En España	6	17	47
Fuera de España (*)	20	0	-
<b>Impuesto sobre el beneficio de sociedades devengado (**)</b>			
En España	8	6	22
Fuera de España (*)	20	5	-
<b>Motivos de diferencia entre impuesto sobre el beneficio de sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas e impuestos calculados si se aplica tipo impositivo legal a beneficios o pérdidas antes de impuestos</b>	-	-	-
<b>Impuestos retenidos y pagados en nombre de los empleados/as</b>			
En España	93.602	82.379	69.868
Fuera de España (*)	0	0	-
<b>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) (***)</b>			
En España	51.909	52.953	51.202
Fuera de España (*)	4	4	-
<b>Posiciones fiscales inciertas. Litigios de naturaleza fiscal</b>			
En España	No	No	No
Fuera de España (*)	No	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 EINFID 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)	2023	2022	2021
<b>Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno</b>	<b>2.268 (*)</b>	<b>3.943 (**)</b>	<b>2.675 (***)</b>

(\*) Se corresponde con 1.074 miles de euros de subvenciones a la contratación, 1.017 a la educación y 177 otras subvenciones.

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

Más detalle en el Anexo V de las Cuentas anuales individuales de la ONCE de los ejercicios 2021, 2022 y 2023.

# 7 PRÁCTICAS RESPONSABLES EN LA CADENA DE SUMINISTRO



La ONCE fomenta la contratación con empresas que promuevan 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 las competencias de los órganos de contratación, así como los trámites y procedimientos a seguir, guiándose por principios de concurrencia, igualdad de trato, no discriminación, proporcionalidad, transparencia y accesibilidad universal.

En base al **plan anual de auditoría interna de 2023**, en ocho centros se ha revisado que el proceso de compras se realiza conforme a la normativa. Se han reportado doce incidencias (25% de importancia alta, 33% de importancia media y 42% de importancia baja) para las que los centros presentarán su plan de acción para subsanarlas.

## 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

	2023	2022	2021
Proveedores con facturación superior a 3.000 €	1.390	1.390	1.219
Proveedores con los que se han hecho transacciones	4.033	4.253	3.922
Volumen de compras (miles de euros)	252.654	238.867	213.579
Proporción de gasto en proveedores locales	95,9%	94,0%	95,7%

## Gestión sostenible de la cadena de suministro

El compromiso de la ONCE con los **criterios ASG** (ambientales, sociales y de gobierno) se extiende a sus **proveedores**. En 2023 se ha consolidado el “**Procedimiento de Debida Diligencia Externa**” que se aplica a **cada proveedor**, con carácter previo a la firma del contrato o acuerdo, 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:

*Estado de Información No Financiera y Diversidad de la ONCE - 2023*

- 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 de acuerdo con criterios ambientales, sociales y

	2023		2022		2021	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
N.º y porcentaje de proveedores evaluados y/o seleccionados de acuerdo con criterios sociales, éticos o ambientales	5	100%	19	100%	2	100%

éticos, su compromiso con los principios internacionales en estos ámbitos, considerando especialmente la integración laboral de personas con discapacidad y su posicionamiento en los índices de referencia en la materia. En 2023, el **100% de los proveedores de riesgo alto fueron evaluados según criterios ASG** y a todos los **socios de negocio y proveedores estratégicos** de la ONCE se les aplica esta **debida diligencia reforzada**.

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. La ONCE recomienda a sus proveedores y socios de negocio, además, la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

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 con su destacado posicionamiento en el ámbito social y de la discapacidad.

## 8.1 Gestión del impacto ambiental

La ONCE está implantando un **sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma ISO 14001** en sus centros, habiendo obtenido 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, y previsto continuar en 2024 con la certificación de otros centros.

Durante 2023, 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 el personal no vendedor**.
- Realización de **talleres en directo online sobre economía circular, sistema de gestión ambiental, huella de carbono y gestión de residuos** para el personal que tiene implicación en el sistema de gestión ambiental.
- Organización de un **evento** el 2 de junio para conmemorar el **Día Internacional del Medio Ambiente**.
- Emisión de **cupones** del 5 al 8 de junio dedicados a la **preservación del medioambiente**, destacando la importancia de la contaminación por plástico, la conservación de la biodiversidad y la energía limpia.



Las actividades de la Organización que pueden generar un mayor impacto ambiental son las derivadas del CLP, donde se realiza la impresión y distribución del cupón y otros productos de lotería y donde se utilizan envases plásticos para el paquete vendedor. Para reducir estos impactos, se están buscando alternativas al plástico virgen y se segregan los residuos de manera correcta.

Asimismo, se están tomando medidas para minimizar la Huella de Carbono mediante un Plan de movilidad y buenas prácticas, reduciendo la emisión de gases de efecto invernadero (GEI) en las actividades de la Organización.

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 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 2023 no consta ninguna reclamación sobre impactos ambientales y tampoco se han recibido multas ni sanciones significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en esta materia, tampoco en 2022.

## 8.2 Consumo y eficiencia energética

Durante 2023 se han impulsado diferentes **acciones para la mejora de la eficiencia energética** en algunos centros de la ONCE, entre las que destacan las siguientes:

- Renovación de **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** para favorecer el autoconsumo.
- Sustitución de **luminarias** para mejorar la eficiencia de la iluminación.
- Renovación de **maquinaria de los ascensores** para reducir el consumo.
- Ajuste de **consignas de climatización** para minimizar los consumos.

### Consumo energético (\*)

	2023	2022	2021
<b>Consumo total de electricidad (kWh)</b>	22.931.828	24.365.100	23.780.277
Consumo electricidad inmuebles (kWh)	18.385.686	20.078.044	19.849.191
Consumo electricidad quioscos (kWh)	4.546.142	4.287.056	3.931.086
Consumo electricidad de fuentes renovables (% sobre el total) <sup>(1)</sup>	50,60%	48,91%	48,29%
<b>Consumo total de gas (kWh)</b>	3.058.299	3.229.735	3.168.161
<b>Consumo combustible gasóleo automoción y calderas (GJ) <sup>(2)</sup></b>	<b>6.108</b>	7.534	7.370
<b>Consumo combustible gasolina automoción (GJ) <sup>(2)</sup></b>	<b>1.800</b>	1.899	1.517
<b>Consumo total de energía (GJ)</b>	<b>105.293</b>	111.527	108.422
Consumo total de energía directo (GJ) <sup>(3)</sup>	101.474	108.777	105.903
Consumo total de energía indirecto (GJ) <sup>(4)</sup>	3.819	2.750	2.519
Consumo total de energía por empleado/a (GJ / empleado/a) <sup>(5)</sup>	4,48	4,94	4,84

(\*) 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). Los datos del consumo de energía de 2021 y 2022 se han recalculado teniendo en cuenta los valores de cierre de las comercializadoras.

(1) La ONCE cuenta con Garantías de Origen (GdO) para la electricidad consumida en los quioscos. El cálculo del % de 2021 y 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.

(2) 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, además del consumo de las calderas de la EUF y dos centros de Dirección General.

(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).



### Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios (\*)

(Datos en miles de J)	2023	2022	2021
Producción del cupón de la ONCE	1.328.472	1.582.236	1.544.112

(\*) Para el cálculo se ha considerado el número total de producción de cupones (en los años de estudio) dividido entre 100 mil. Posteriormente se ha procedido a hacer el promedio del consumo de electricidad por mes entre el consumo de electricidad por producción, multiplicado por el factor de conversión a Julios (J) -->  $\frac{\text{Consumo energético producción cupón}}{\text{Número de cupones producidos}} \times 3.600.000$

En relación a la eficiencia energética, y de acuerdo con los requerimientos legales<sup>17</sup>, la ONCE se somete a la **auditoría energética** establecida cada 4 años, habiéndose realizado la **última en 2020** por una empresa externa. En **2023 se han seguido aplicando 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.

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

	2023	2022	2021
<b>Alcance 1: emisiones directas de GEI (CO<sub>2</sub> teq) <sup>(1)</sup></b>	<b>1.259,28</b>	1.793,00	2.060,44
Gas	833,08	912,28	904,20
Transporte y calderas	258,67	297,18	389,05
Gases refrigerantes	167,53	583,54	767,19
<b>Alcance 2: emisiones indirectas de GEI al generar energía (CO<sub>2</sub> teq) <sup>(2)</sup></b>	<b>5.110,53</b>	5.511,58	5.265,33
Electricidad (ton)	5.110,53	5.511,58	5.265,33
<b>Alcance 3: otras emisiones indirectas de GEI (CO<sub>2</sub> teq) <sup>(3)</sup></b>	<b>281,17</b>	398,80	358,10
<b>Total de emisiones de CO<sub>2</sub> Alcance 1+2+3 (teq)</b>	<b>6.650,98</b>	7.703,38	7.683,87
Total de emisiones de CO <sub>2</sub> por empleado/a (teq / empleado/a) <sup>(4)</sup>	0,28	0,34	0,34

(\*) La fuente de los factores de emisión de referencia han sido: MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico). Los datos de 2021 y 2022 se han recalculado teniendo en cuenta los valores de cierre de las comercializadoras.

(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 superficies alquiladas.

<sup>17</sup> La legislación a la que se hace referencia es el Real Decreto 56/2016, de 12 de febrero, por el que se transpone la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética, en lo referente a auditorías energéticas, acreditación de proveedores de servicios y auditores energéticos y promoción de la eficiencia del suministro de energía.

- (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 las superficies alquiladas.
- (3) Alcance 3: se han considerado las emisiones de algunos de nuestros proveedores, calculándose 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).

En 2023 se han impulsado diferentes iniciativas encaminadas a favorecer la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, así como cualquier forma de contaminación atmosférica específica, incluyendo las emisiones de ruido y contaminación lumínica. Entre estas medidas destacan las siguientes:

## **Medidas para reducir la contaminación por gases fluorocarbonados de climatización con elevado potencial de agotamiento de ozono (PAO)<sup>18</sup>**

- Sustitución paulatina, en las máquinas antiguas, del refrigerante R22 (PAO=0,5) por R410A, R134, R410 y R407 (todos ellos con PAO=0). El 100% de la maquinaria reemplazada en 2023 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.

## **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 2023 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.

---

<sup>18</sup> De acuerdo al protocolo de Montreal y según las directrices del Reglamento Europeo 1005/2009 sobre las sustancias que agotan la capa de ozono.



## 8.4 Consumo de papel y otros materiales

	2023	2022	2021
<b>Consumo total de papel (t) (*)</b>	<b>983,4</b>	1.028,7	991,7
Consumo folios blancos (t) (**)	7,3	9,7	3,0
Consumo folios reciclados (t) (***)	24,3	29,8	31,3
Consumo otros (papel) (t)	3,4	4,6	7,2
Consumo SBO Madrid y Barcelona (t)	49,2	37,6	31,0
Consumo TPVs (t)	374,3	271,0	231,0
Consumo CLP (t)	524,9	676,0	688,2
Porcentaje de papel reciclado	2,5%	2,9%	3,2%
<b>Consumo de otras materias primas: material de oficina</b>	<b>4,75</b>	1,0	0,2
<b>Consumo de otras materias primas: tóner (unidades)</b>	<b>754</b>	879	886
<b>Consumo de tintas CLP (t)</b>	<b>8,33</b>	8,4	8,3
<b>Consumo polietileno CLP (t) (****)</b>	<b>72,2</b>	91,3	128,4
<b>Valores reales de impresión en los centros (*****)</b>	<b>9.153,1</b>	7.181,5	11.070,5
<b>Nuevos quioscos instalados</b>	<b>180</b>	246	255

(\*) 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.

(\*\*\*\*) Se ha incluido el polietileno que se utiliza en el CLP para envolver los toques de agente vendedor y las bolsas de valija.

(\*\*\*\*\*) 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).

## 8.5 Economía circular y gestión de residuos

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

Se han identificado y evaluado los aspectos ambientales directos e indirectos en algunos centros, habiéndose detectado que algunos de los más significativos se deben a que en 2023 se registraron y gestionaron los residuos de manera correcta dando como resultado un aumento de la generación.

En algunos centros se han implementado **zonas de reciclaje de residuos peligrosos y no peligrosos**, diseñados para asegurar el almacenamiento seguro y la idoneidad para la clasificación, almacenamiento y disposición final de los residuos, instalándose la cartelería necesaria cumpliendo con la normativa aplicable.

Se continúan implantando “**puntos limpios**” en los centros para asegurar la segregación de los Residuos Sólidos Urbanos (RSU).

También se han realizado diversas acciones de concienciación como, por ejemplo, con motivo de la Semana Europea de Prevención de los Residuos, donde en algunos centros se efectuaron **mercadillos de economía circular de ropa y complementos**, permitiendo el intercambio de prendas, **y de productos a granel**, estableciendo la condición de portar envases reutilizables para poder adquirir los productos, y también se elaboraron e instalaron **adornos navideños con material reciclado**.

En el CLP se ha reducido el número de transportes de residuos de cartón de 5 a 2 transportes/mes, gracias a la compactadora de cartón instalada por el gestor de dicho

residuo. Además, se ha reutilizado el equipamiento industrial de estructura y soporte de los 4 sistemas de cámaras que en 2023 se sustituyeron.

Además, la ONCE cuenta con **gestores de residuos que están autorizados** en todas las Comunidades Autónomas en las que operan.

### Residuos no peligrosos

	2023		2022		2021	
	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
<b>Residuos no peligrosos (t)</b>	417,72	-	531,5	23,19	926,9	

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

	2023		2022		2021	
	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
<b>Residuos peligrosos</b>	40,52 t	5,63 t	32,57 t + 4 contenedores de 10 l		41,89 t + 4 contenedores de 10 l	

En el Anexo IV del presente informe se incluyen las tablas de residuos no peligrosos y peligrosos con un mayor nivel de desglose.

## Destino de los residuos

### Residuos no destinados a eliminación (\*)

	2023		2022		2021	
	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones
<b>Residuos peligrosos no destinados a eliminación (t)</b>						
Preparación para la reutilización	-	-	-	-	-	-
Reciclado	-	-	-	-	-	-
Otras operaciones de valorización	-	40,51	-	27,0	-	-
<b>Residuos no peligrosos no destinados a eliminación (t)</b>						
Preparación para la reutilización	-	-	-	106,5	-	538,5
Reciclado	-	-	-	425,0	-	242,1
Otras operaciones de valorización	-	417,71	-	-	-	-

(\*) Los datos se han obtenido tras solicitar a los centros los residuos que han generado en 2023, junto con los documentos que acreditan qué tratamiento final van a tener los residuos.

## Residuos destinados a eliminación (\*)

	2023		2022		2021	
	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones
<b>Residuos peligrosos destinados a eliminación (t)</b>						
Incineración (con recuperación energética)	-	-	-	-	-	-
Incineración (sin recuperación energética)	-	-	-	5,6	-	5,8
Traslado a un vertedero	-	5,21	-	-	-	-
Otras operaciones de eliminación	-	0,42	-	-	-	-
<b>Residuos no peligrosos destinados a eliminación (t)</b>						
Incineración (con recuperación energética)	-	-	-	-	-	-
Incineración (sin recuperación energética)	-	-	-	23,2	-	-
Traslado a un vertedero	-	-	-	-	-	-
Otras operaciones de eliminación	-	-	-	-	-	-

(\*) Con los documentos de identificación de residuos (DIs) se puede comprobar el tratamiento que el gestor realizará.

En 2023, las 5,21 t provienen de contenedores higiénicos y su tratamiento final es el D5 y los 0,42 t son residuos sanitarios con tratamiento final D15.

## 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 y el CTI. En todos los centros de oficinas el vertido se realiza a la red de saneamiento de los ayuntamientos, 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.

Tras la evaluación de los aspectos ambientales directos e indirectos en algunos centros, se ha detectado en el CLP y en el CRE de Madrid el consumo de agua como aspecto significativo, habiéndose puesto en marcha, para subsanarlo, acciones de sustitución de vegetación con necesidades hídricas inferiores y la mejora de las revisiones de la piscina del CRE para evitar su relleno.

### Consumo de agua

	2023	2022	2021
<b>Consumo total de agua (ML)</b>	82,2	97,0	104,0



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.
- Construcción de una **depuradora** en la **Fundación ONCE del Perro Guía** para reutilizar el agua de lluvia en la limpieza de las instalaciones y para riego.

## 8.7 Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles

En este apartado se da cumplimiento a las obligaciones de información establecidas en el Reglamento de la taxonomía (UE) 2020/852<sup>19</sup> que establece los criterios para determinar 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; por el RD 2023/2485 que modifica el anterior cambiando ciertos criterios y añadiendo nuevas actividades económicas; por el RD 2021/2178 que especifica cómo deben informar las empresas sobre sus actividades económicas medioambientalmente sostenibles; por el RD 2022/1214 que afecta a determinados sectores energéticos; y por RD 2023/2486 que lo complementa estableciendo criterios para los objetivos de Agua, Economía Circular, Contaminación y Biodiversidad, y modifica también el RD 2021/2178 ampliando la información a reportar.

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 este marco normativo sobre taxonomía ambiental 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, tras divulgar en 2021 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), en 2022 se amplió la obligación de reporte, incluyendo los porcentajes de **alineamiento** de nuestras actividades elegibles sobre los mismos tres indicadores económicos señalados. En 2023 esto se ha mantenido, ampliando el número de criterios de contribución sustancial y con ello las actividades susceptibles de ser elegibles y estar alineadas.

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

<sup>19</sup> 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.

## Metodología

Para seleccionar y, posteriormente, poder cuantificar las actividades elegibles de la ONCE, se ha procedido a cruzar las actividades económicas con arreglo a las definiciones de los Reglamentos Delegados (UE) 2021/2139 y 2023/2486, en lo que se refiere a la contribución a alguno de los seis objetivos para los que se ha desarrollado la normativa -mitigación, adaptación al cambio climático, agua, contaminación, economía circular y biodiversidad- con las actividades presupuestarias de la ONCE.

Tras la revisión en 2022 de las actividades elegibles, las cuales se redujeron considerablemente, estas se han mantenido en 2023, habiendo cambiado solamente los criterios de contribución sustancial a los que afectan. Si en 2022 las actividades “construcción de nuevos edificios” y “renovación de edificios existentes” afectaban a los criterios de mitigación y adaptación, este año también lo harán al criterio de la economía circular.

Las **actividades elegibles en 2023**, atendiendo a la nomenclatura de los anexos de los citados Reglamentos Delegados que pueden contribuir de forma sustancial a la **mitigación y adaptación del cambio climático y a la economía circular**, cuyo contenido se detalla en el Anexo V del presente Informe, son las siguientes:

- Construcción de edificios nuevos (CCM 7.1; CCA 7.1 y CE 3.1).
- Renovación de edificios existentes (CCM 7.2; CCA 7.2 y CE 3.2).
- Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética (CCM 7.3 y CCA 7.3).
- Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios (CCM 7.5 y CCA 7.5).
- Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable (CCM 7.6 y CCA 7.6).

Una vez identificadas las actividades elegibles, se ha analizado su **alineamiento** con la taxonomía atendiendo al objetivo de mitigación, 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 los Reglamentos Delegados (UE) 2021/2139 y 2023/2486.
- “No causar un perjuicio significativo” al resto de objetivos medioambientales (DNSH) establecidos en los mencionados Reglamentos.
- Cumplir con unas garantías mínimas sociales.

Gran parte de las actividades enmarcadas dentro de los objetivos CCM 7.3., CCM 7.5. y CCM 7.6. son medioambientalmente sostenibles, cumpliendo con los criterios técnicos de contribución sustancial a la mitigación del cambio climático, sin causar perjuicio al resto de objetivos, como se detalla a continuación:

En el caso de la actividad económica 7.3 hemos establecido que cumple con criterios técnicos de contribución sustancial del cambio climático porque consiste en la medida



individual recogida en el apartado e) del Reglamento y situándose además en las dos clases de eficiencia energética más elevadas.

Para la actividad 7.5 se establece que cumple con los criterios de contribución sustancial al cambio climático porque está identificada en el apartado a) del Anexo.

Por último, la actividad 7.6 se trata de la instalación de paneles solares que están incluidos en el apartado a) del Anexo.

Particularizando para los DNSH, todas las actividades se ajustan a los criterios establecidos en el Apéndice A de acuerdo al análisis de riesgos realizados. Se ha definido el ciclo de vida de las instalaciones, analizando los riesgos climáticos físicos que son materiales para cada actividad teniendo en cuenta los escenarios climáticos para 30 años. Posteriormente se han evaluado cada uno de los riesgos climáticos físicos, estableciendo los impactos clave y cada uno de los riesgos inherentes. Con los resultados obtenidos se establecen medidas de adaptación que pueden reducir los riesgos identificados en las regiones donde se han llevado a cabo las actividades. Con todo lo anterior, podemos concluir que las actividades especificadas están alineadas con la taxonomía por cumplir con los DNSH del objetivo ambiental de mitigación del cambio climático.

En relación con el cumplimiento de las salvaguardas mínimas sociales establecidas en los artículos 3 y 18 del Reglamento de taxonomía, la ONCE cuenta con una serie de políticas y procedimientos en materia de anticorrupción y cumplimiento penal preventivo (que comprende la debida diligencia externa de proveedores y socios de negocio), cumplimiento tributario preventivo, sostenibilidad, ética, entre otros, que incluyen el respeto de los derechos humanos y muestran el compromiso de la Organización en estos asuntos.

Como sistema de control interno de estas salvaguardas, la ONCE se apoya en el modelo de prevención penal, a través del cual se identifican sus principales riesgos penales, incluidos aquellos relacionados con los derechos humanos y el medio ambiente, y se realizan evaluaciones periódicas de impactos adversos para el aseguramiento de dichas salvaguardas. Este control se complementa con otras fuentes de información, entre las que se cuenta con el buzón de denuncias en materia ética del Grupo Social ONCE, el canal de denuncias de la ONCE y otros buzones de queja y reclamación, entre otras.

En 2023, la ONCE no ha recibido ninguna condena o sanción por violación de derechos humanos, corrupción, incumplimiento significativo de la legislación y/o la normativa aplicable, ni incumplimiento relacionado con la información y el etiquetado de productos.

## 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.

En el indicador **OpEx**, sólo el 0,7% de los gastos operativos de la Organización (17,8 millones de los 2.580,8 millones de euros) están sujetos a la taxonomía verde. El artículo 8, apartado 2, letra b), del Reglamento (UE) 2020/852 limita el cálculo del OpEx a 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. Adicionalmente, las empresas no financieras que apliquen PCGA nacionales y no capitalicen activos por derecho de uso incluirán los costes de arrendamiento en los OpEx. Cuando los gastos operativos no sean materiales para el modelo de negocio de las empresas no financieras, la norma permite no reportar los costes directos no capitalizados referenciados anteriormente, si se analiza y se explica la falta de materialidad de los gastos operativos en su modelo de negocio.

Teniendo esto en cuenta y la **mínima materialidad** de los gastos taxonómicos sobre el total de gastos operativos de la ONCE en el ejercicio 2023, no se reporta dicho indicador.

	2023
<b>Total gastos explotación (MM de euros)</b>	<b>2.580,81</b>
<b>Total gastos taxonómicos (MM de euros)</b>	<b>17,81</b>
6200000000 GASTOS INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	0,00
6210000000 ARRENDAMIENTOS Y CÁNONES	3,43
6220000000 REP.Y CONS. INM. E IREP Y CONSERV DE INMUEB E INSTALACIONES	4,45
6221000000 REP Y CONSERV DE KIOSCOS	2,53
6222000000 REP Y CONSERV DE MOBILIARIO Y MAQUINARIA	0,37
6223000000 REP Y CONSERV DE OTRO INMOVILIZADO	7,02
6224000000 MANTENIMIENTO DE MATERIAL TIFLOTÉCNICO	0,00
<b>Materialidad gastos taxonómicos</b>	<b>0,7%</b>

En lo referente al indicador **CapEx**, el porcentaje de actividades elegibles es del 61,5%, de los cuales el 5,0% es medioambientalmente sostenible. Las operaciones de la Organización en capital se han duplicado con respecto a 2022, y aunque el volumen de actividades medioambientalmente sostenibles también ha aumentado y el porcentaje que representan ha pasado del 1% al 5%, somos conscientes del camino aún por hacer y 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 un mayor número de las futuras inversiones sean medioambientalmente sostenibles**. En línea con esto cabe destacar que una gran parte de la inversión incluida en el CapEx como elegible no sostenible corresponde a obras que se están llevando a cabo con el certificado de construcción sostenible BREEAM, sin llegar a cumplir todos los requisitos para ser sostenible para la taxonomía.

## Proporción de actividades económicas con arreglo a la taxonomía europea

(Datos en miles de euros)	2023					
	Volumen negocio		OpEx		CapEx	
	Importe	%	Importe	%	Importe	%
<b>A. TAXONOMÍA ACTIVIDADES ELEGIBLES</b>						
<b>A.1. Medioambientalmente sostenibles</b>	0	0,0%	0	0,0%	2.111	5,0%
<b>A.2. Medioambientalmente no sostenibles</b>	0	0,0%	0	0,0%	23.871	56,5%
<b>Elegibles para la taxonomía (A.1 + A.2)</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>25.982</b>	<b>61,5%</b>
<b>B. TAXONOMÍA ACTIVIDADES NO ELEGIBLES</b>						
<b>No elegibles para la taxonomía (B)</b>	<b>2.625.188</b>	<b>100,0%</b>	<b>17.807</b>	<b>100,0%</b>	<b>16.246</b>	<b>38,5%</b>
<b>Total de actividades para la Taxonomía (A + B)</b>	<b>2.625.188</b>	<b>100,0%</b>	<b>17.807</b>	<b>100,0%</b>	<b>42.228</b>	<b>100,0%</b>
<b>Total ONCE (*)</b>	2.625.188		2.580.810		42.228	

(\*) Volumen de negocio: nota 22.a de las Cuentas Anuales; CapEx: notas 5 y 6 de las cuentas anuales.

En el Anexo V 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.

# 9

## COMUNICACIÓN 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 2023 se han definido los KPIs estratégicos que dirijan la estrategia de comunicación de marca y reputación de la ONCE y el Grupo Social ONCE y se han identificado riesgos desde la perspectiva de marca-reputación, todo ello a partir de las variables y públicos del **Índice Global de Reputación (IGV)**. Además, tras un análisis cualitativo en profundidad, se llevó a cabo una **actualización de los atributos que construyen marca y reputación** entre la sociedad general y los clientes.

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).

Se han realizado actualizaciones en el **panel de control de comunicación (PCIA)** y se han incluido los **nuevos canales de comunicación (webs y redes)** de las marcas y submarcas del Grupo Social ONCE.

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:

- Campaña “Venta con Talento en Femenino” de impulso a la inclusión de las mujeres en la comercialización de productos de lotería de la ONCE.
- Elaboración de microvídeos formativos en redes sociales para sensibilizar sobre las situaciones diarias a las que se enfrenta una persona con discapacidad visual.
- Campaña de sensibilización sobre el trato al perro guía (en el transporte público, labor de adiestramiento...).
- Acciones solidarias como el cocido solidario para ayudar a los damnificados por los terremotos de Turquía y Siria y a los bancos de alimentos en España.

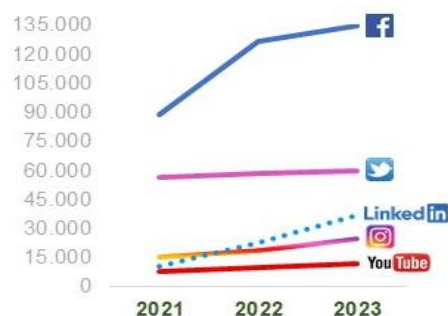
Las **redes sociales** se están convirtiendo en un vehículo ágil y efectivo de **comunicación e interrelación con los grupos de interés**, así como de recepción y resolución de quejas, consultas y/o sugerencias.

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](mailto:gabinetedeprensa@once.es)).

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

	2023	2022	2021
<b>Personas seguidoras</b>			
 <a href="#">Facebook</a>	134.597	126.425	88.491
 <a href="#">Instagram</a>	24.554	18.207	14.835
 <a href="#">Twitter</a>	59.726	58.406	56.252
 <a href="#">LinkedIn</a>	36.644	22.524	10.294
 <a href="#">YouTube</a>	11.400	9.540	7.760



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 información de interés** de la ONCE a la plantilla y a las personas afiliadas, que abarca noticias, normativa, procesos internos, ocio y tiempo libre, etc.

En la **plataforma de marca Brand Center**, como herramienta de gestión de la marca, en 2023 se han incrementado las actualizaciones de material y se ha lanzado el **Brand Experience**, para fomentar la cultura de marca entre la plantilla, y el **Brand Post**, newsletter enviada por email, para informar de novedades y recursos de la plataforma.

Para seguir mejorando la comunicación interna se han impulsado acciones como:

- Renovación y actualización de la revista Así Somos y consolidación del podcast “Así Somos en 11 minutos” y de los podcast de Andalucía y Cataluña.
- Puesta en marcha del espacio ‘Así Somos nosotras’.
- Impulso de los boletines territoriales.
- Inclusión de información variada en los tapices de los escritorios corporativos.
- Actualidad y difusión del site de la tarjeta +ONCE.
- Consolidación de las retransmisiones online -streamings- de actos, webinars, formaciones, encuentros digitales, celebraciones, etc.
- Reestructuración de programas de podcast, como “ONCE Cultura” o “Arroba Sonora”, el podcast del CTI.


	2023		
	Así Somos	PortalONCE	ClubONCE
<b>N.º visitas (GA4)</b>	10.941 (*)	4.941.218	1.829.129



(\*) Media por número publicado








# 10 CONTRIBUCIÓN DE LA ONCE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



La ONCE contribuye 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 2023
	<p><b>Actuaciones que contribuyen a garantizar una vida sana y ayudan a promover el bienestar para todas las personas en todas las edades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de los más altos estándares en la gestión de la salud y seguridad, extendiendo el alcance a todo el personal de la Institución.</li> <li>• Promoción de la salud en el lugar de trabajo.</li> <li>• Prestación de servicios sociales de calidad a las personas con discapacidad visual.</li> <li>• Promoción de la salud y seguridad de los consumidores, estableciendo medidas para minimizar el riesgo que puedan causar nuestros productos en la clientela.</li> </ul>
	<p><b>Indicadores destacados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación UNE-EN ISO 45001:2018 del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• 9.716 asistencias a cursos de formación en salud y seguridad, incluida la formación en seguridad vial.</li> <li>• 70.997 personas afiliadas beneficiarias de nuestros servicios sociales.</li> <li>• 43.546 servicios de atención personal prestados.</li> <li>• Índice neto de satisfacción de las personas usuarias de servicios sociales excelente: 85,1 sobre 100.</li> <li>• Evaluación de riesgos de los productos de lotería comercializados: media de 1,74 (umbral de alerta: 2).</li> </ul> <p><b>Más información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Epígrafe 3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería (pág. 12)</li> <li>• Epígrafe 4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales (pág. 22)</li> <li>• Epígrafe 5.5 Salud y seguridad (pág. 41)</li> </ul>




	<p><b>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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Formación a nuestra plantilla de empleados.</li> </ul> <p><b><u>Indicadores destacados:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.187 beneficiarios de la atención educativa.</li> <li>• Media de 18 horas de formación al año por empleado/a.</li> <li>• Más de 2.431.000 € invertidos en formación.</li> </ul> <p><b><u>Más información:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Epígrafe 4.2.1 Avanzando hacia la educación inclusiva (pág. 25)</li> <li>• Epígrafe 5.6.1 Formación de calidad (pág. 44)</li> </ul>
	<p><b>Compromiso con la igualdad entre mujeres y hombres y la no discriminación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento anual del Distintivo de Igualdad en la Empresa (DIE).</li> <li>• Consolidación y desarrollo de la figura del Agente de Igualdad ONCE.</li> <li>• Actualización del Procedimiento sobre acoso y ciberacoso sexual y/o por razón de sexo o diversidad sexual en el trabajo.</li> <li>• Continuación del proyecto “Venta con talento en femenino”, para promover la incorporación de mujeres en la red de ventas</li> <li>• Actuaciones para mejorar la empleabilidad de las personas afiliadas.</li> </ul> <p><b><u>Indicadores destacados:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguna incidencia o reclamación recibida por temas de discriminación o vulneración de derechos humanos.</li> <li>• 55% de mujeres forman parte de los órganos de gobierno de la ONCE.</li> <li>• Media de 22 horas de formación al año recibidas por mujer empleada (siendo 15 la media en hombres trabajadores).</li> <li>• 3.872 personas afiliadas empleadas en organizaciones externas al Grupo Social ONCE.</li> </ul> <p><b><u>Más información:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Epígrafe 4.2.2 Entornos laborales inclusivos (pág. 26)</li> <li>• Epígrafe 5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad (pág. 36)</li> <li>• Epígrafe 5.6.1. Formación de calidad (pág. 44)</li> </ul>

	<p><b>Acciones para promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Condiciones de trabajo satisfactorias y una carrera profesional atractiva, asegurando la no discriminación, la formación, la seguridad en el trabajo y la igualdad, siendo un referente de diversidad e inclusión.</li> </ul> <p><b><u>Indicadores destacados:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.656 contratos laborales nuevos suscritos.</li> <li>• 71% de la plantilla con contrato indefinido, a diciembre de 2023.</li> <li>• Nivel de satisfacción de la plantilla de trabajadores según el último estudio-pulso de clima laboral: 81%.</li> </ul> <p><b><u>Más información:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Epígrafe 3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE (pág. 10)</li> <li>• Epígrafe 4.2.2 Entornos laborales inclusivos (pág. 26)</li> <li>• Epígrafe 5. Nuestro equipo de personas (pág. 33)</li> <li>• Epígrafe 5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad (pág. 36)</li> </ul>
	<p><b>Fuerte compromiso con la reducción de las desigualdades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Fomento de la inclusión de las personas con discapacidad.</li> </ul> <p><b><u>Indicadores destacados:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 88% de la plantilla son personas con alguna discapacidad, a diciembre de 2023.</li> <li>• 12.751 horas de formación recibidas por empleados y empleadas sobre no discriminación y/o gestión de la diversidad.</li> <li>• 110.782 servicios de voluntariado prestados.</li> </ul> <p><b><u>Más información:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Epígrafe 4.2.5 Mayor bienestar social para quienes lo necesitan (pág. 30)</li> <li>• Epígrafe 5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad (pág. 36)</li> </ul>
	<p><b>Desarrollo de acciones para promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Códigos Éticos y pautas de conducta para responsables de gestión y para trabajadores/as.</li> <li>• Implantación del “Procedimiento de Debida Diligencia Interna para la selección y contratación de candidatos/as a puestos de trabajo”.</li> <li>• Medidas activas para la prevención e identificación de potenciales operaciones de blanqueo de capitales y/o financiación del terrorismo y de cumplimiento normativo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición de canales de denuncias y sugerencias en materia ética o de incumplimiento de la legislación vigente en la página web de la ONCE.</li> </ul> <p><b><u>Indicadores destacados:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ningún incumplimiento con normativas de los ámbitos social y económico.</li> <li>• No se han detectado casos de corrupción.</li> <li>• 47.427 asistencias a cursos de formación en materias éticas, prevención de la corrupción y valores.</li> <li>• Publicación desde 2015 de la Memoria de RSC que contiene nuestro desempeño en materia de sostenibilidad.</li> </ul> <p><b><u>Más información:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Epígrafe 6.6 Ética y ejemplaridad (pág. 57)</li> </ul>
	<p><b>Impulso de medidas de eficiencia energética</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulso de medidas de eficiencia energética en nuestros centros.</li> <li>• Certificación del sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma ISO 14001 en el Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego (CLP) y en el Centro de Recursos Educativos de Madrid.</li> </ul> <p><b><u>Indicadores destacados:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% del consumo de electricidad procedente de fuentes renovables.</li> <li>• El 100% de los nuevos equipos de climatización instalados contiene sustancias que no agotan la capa de ozono.</li> </ul> <p><b><u>Más información:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Epígrafe 8.2 Consumo y eficiencia energética (pág. 67).</li> </ul>
	<p><b>Proyectos que contribuyen a la construcción de infraestructuras resilientes, promueven la industrialización inclusiva y sostenible y fomentan la innovación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Medidas activas para la promoción de la accesibilidad universal.</li> <li>• Actividades de I+D+i, avanzando en proyectos y programas de transformación digital e innovación.</li> </ul> <p><b><u>Indicadores destacados:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reto interno ONCE Innova 2023, proyecto de innovación en el que las personas trabajadoras y afiliadas presentan sus ideas y proyectos innovadores.</li> <li>• 1,7 millones de € invertidos en proyectos de I+D+i.</li> <li>• 102 proyectos de investigación social/tecnológica que impulsan la innovación en materia de discapacidad.</li> <li>• Implantación de proyectos tecnológicos que favorecen la digitalización y optimizan los procesos de trabajo.</li> </ul> <p><b><u>Más información:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Epígrafe 4.2.6 Investigación e innovación social (pág. 32)</li> </ul>

 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<p><b>Contribuir a hacer que las ciudades y comunidades sean inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Impulso de medidas para reducir la contaminación por gases con elevado potencial de agotamiento de ozono, la contaminación por ruido y la contaminación lumínica.</li> <li>• Apuesta por la movilidad sostenible y por la economía circular.</li> </ul> <p><b><u>Indicadores destacados:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de zonas de reciclaje de residuos peligrosos y no peligrosos en algunos centros para asegurar el almacenamiento seguro.</li> <li>• Instalación de “puntos limpios” en los centros para asegurar la segregación de los Residuos Sólidos Urbanos (RSU).</li> </ul> <p><b><u>Más información:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Epígrafe 8. Compromiso con el medio ambiente (pág. 66).</li> </ul>
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<p><b>Avance en la producción y consumo responsable</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de la producción y el consumo responsable y seguro de nuestros productos de lotería.</li> <li>• Fomento del conocimiento sobre el juego responsable y la protección de colectivos vulnerables.</li> <li>• Cumplimiento con los estándares más avanzados y exigentes en materia de Juego Responsable.</li> <li>• Apuesta por la economía circular como elemento clave para un desarrollo sostenible.</li> </ul> <p><b><u>Indicadores destacados:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 99,18% de cumplimiento con los estándares de EL (European Lotteries) en materia de Juego Responsable.</li> <li>• Cátedra Extraordinaria de Investigación sobre Juego Responsable y su Comunicación.</li> <li>• Clasificación de los residuos peligrosos para facilitar los procesos de retirada y reciclaje.</li> <li>• Actuaciones de difusión 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.</li> </ul> <p><b><u>Más información:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Epígrafe 3. ONCE, una lotería social, segura y responsable (pág. 9).</li> <li>• Epígrafe 8.5. Economía circular y gestión de residuos (pág. 70).</li> </ul>



	<p><b>Pasos firmes en la lucha contra el cambio climático</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Acciones de concienciación y sensibilización medioambiental entre la plantilla de empleados.</li> </ul> <p><b><u>Indicadores destacados:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6% de reducción en el consumo de electricidad respecto a 2022.</li> <li>• Pruebas para la utilización de materiales más sostenibles en los embalajes de los productos de lotería.</li> </ul> <p><b><u>Más información:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Epígrafe 8. Compromiso con el medio ambiente (pág. 66).</li> </ul>
	<p><b>Alianzas para lograr los ODS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de alianzas con otros organismos y organizaciones para lograr los objetivos.</li> </ul> <p><b><u>Indicadores destacados:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocida como Entidad Prescriptora Bronce de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, por su labor de difusión de la iniciativa entre sus grupos de interés.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p><b><u>Más información:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Epígrafe 1. La ONCE, única en el mundo (pág. 4)</li> <li>• Epígrafe 6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética (pág. 46)</li> </ul>
	<p><b>Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas de control del consumo y mejora de la eficiencia de su uso.</li> </ul> <p><b><u>Indicadores destacados:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 82,2 ML de consumo de agua.</li> </ul> <p><b><u>Más información:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Epígrafe 8.6 Uso sostenible del agua (pág. 72)</li> </ul>

# ANEXOS

---

**Anexo I. Sobre este informe**

**Anexo II. Análisis de materialidad**

**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. Ampliación de datos:**

- **Detalle datos de plantilla, empleo y formación**
- **Detalle datos de residuos no peligrosos y peligrosos**

**Anexo IV. Taxonomía verde**

## Anexo I. Sobre este informe

El presente Informe sobre el **Estado de Información No Financiera y Diversidad-Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)** de la ONCE correspondiente al ejercicio 2023, cubre el periodo comprendido **entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023**, y detalla la gestión y las actuaciones de la Organización en materia de sostenibilidad, sus principales magnitudes, indicadores e hitos relevantes alcanzados, así como su evolución respecto a ejercicios anteriores<sup>20</sup>.

Por otra parte, este Informe describe el progreso anual de la Organización en la implantación de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos y laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción.

### Estándares y normativa de aplicación

- **Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad** y verificación externa, a través de Ernst & Young Auditores, S.L.<sup>21</sup>.
- **Estándares GRI**, por noveno año consecutivo.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas**: contribución a través de la protección 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; la igualdad de oportunidades; la ética y la transparencia; así como los compromisos con el medio ambiente.
- **Reglamento sobre la taxonomía (UE) 2020/852<sup>22</sup>** relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles (artículo 8).

Por tanto, el presente Informe, integrado en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2023, será presentado al Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE, previa revisión por la Comisión de Sostenibilidad de la 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 de la ONCE para la gestión de la responsabilidad social corporativa, convirtiéndose en un reporting adicional para los grupos de interés.

El perímetro de consolidación de los estados financieros consolidados de la ONCE y sociedades dependientes lo integran la ONCE, las sociedades del Grupo ILUNION, S.L., Total Gaming Systems, S.L.U., Tarquino, S.A. e Ideella Spel, AB. El estado de información no financiera y diversidad consolidado de la ONCE y sociedades dependientes lo integran la ONCE y las sociedades del Grupo ILUNION, S.L.

<sup>20</sup> Para mayor información sobre el enfoque y los contenidos del documento ver el Anexo II. Análisis de materialidad.

<sup>21</sup> El informe de verificación externa independiente de 2023 se puede consultar al inicio del presente documento.

<sup>22</sup> Regulación desarrollada por: Reglamento Delegado (RD) 2021/2139 que determina las actividades elegibles respecto de los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático; RD 2023/2485 que modifica el anterior cambiando ciertos criterios y añadiendo nuevas actividades económicas; RD 2021/2178 que especifica cómo deben informar las empresas sobre sus actividades económicas medioambientalmente sostenibles; RD 2022/1214 que afecta a determinados sectores energéticos; y RD 2023/2486 que lo complementa estableciendo criterios para los objetivos de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a una economía circular, prevención y control de la contaminación, protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas, y modifica el RD 2021/2178 ampliando la información a reportar.

## Anexo II. Análisis de materialidad

En 2022 la ONCE llevó a cabo la actualización de su análisis de materialidad con el fin de **identificar y priorizar los asuntos ambientales, sociales y de gobierno (ASG) relevantes** para la Organización y sus grupos de interés, tanto internos como externos, incorporando así el **enfoque de doble materialidad** recogido en los nuevos estándares europeos sobre información corporativa en materia de sostenibilidad.

### Grupos de interés

Se han identificado como **grupos de interés afectados de manera directa o indirecta** por la actividad de la Organización a:

- Personas afiliadas
- Plantilla (agentes vendedores, personal no vendedor y equipo directivo)
- Clientes
- Proveedores
- Tejido empresarial (pequeña, mediana y gran empresa, economía social y redes empresariales)
- Entidades financieras
- Organizaciones sindicales
- Administraciones Públicas
- Organismos reguladores y de supervisión (Dirección General de Ordenación del Juego y Consejo de Protectorado de la ONCE)
- Movimiento asociativo y organizaciones del Tercer Sector
- Asociaciones de grupos vulnerables (de ludopatía, de protección del menor frente al juego y otras adicciones)
- Medios de comunicación
- Comunidad educativa e instituciones académicas
- Sociedad en general

### Metodología

#### Fase 1. Identificación de asuntos potencialmente materiales.

**Análisis del contexto** de sostenibilidad de la Organización, **consultando fuentes internas y externas:**

- Documentación interna: Plan Director de RSC ONCE 2020-2022, asuntos ASG resultantes del anterior análisis de materialidad, así como otros documentos con información estratégica de la Organización.
- Tendencias internacionales en materia ASG.
- Benchmarking sectorial.
- Regulación y estándares en materia de sostenibilidad y reporting: Ley 11/2018 sobre Información No Financiera y Diversidad, estándares GRI y nueva directiva de información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD), entre otras.

Obtención de un **inventario tentativo**, que fue consensuado con el equipo directivo y personal clave de la ONCE con el fin de ajustarlo a la realidad de la Organización, determinándose un listado final de 17 asuntos materiales.

## Fase 2. Consulta a los grupos de interés.

**Consulta a los grupos de interés internos y externos** para conocer sus expectativas e identificar y evaluar los posibles impactos de los temas materiales desde dos visiones:

- **Impacto interno (materialidad financiera):** se realizaron focus group con una muestra representativa de agentes vendedores y otra de personal no vendedor. Posteriormente, a todos ellos, además de al equipo directivo que participó en la fase de identificación de asuntos potencialmente materiales, se les solicitó valorar la relevancia de los asuntos materiales identificados con un cuestionario.
- **Impacto externo (materialidad de impacto -ambiental y social-):** se llevaron a cabo consultas externas con una muestra de 1.000 personas afiliadas, un grupo representativo de proveedores y organizaciones externas de especial interés para la ONCE, a través de un cuestionario, para valorar la relevancia de los asuntos materiales identificados.

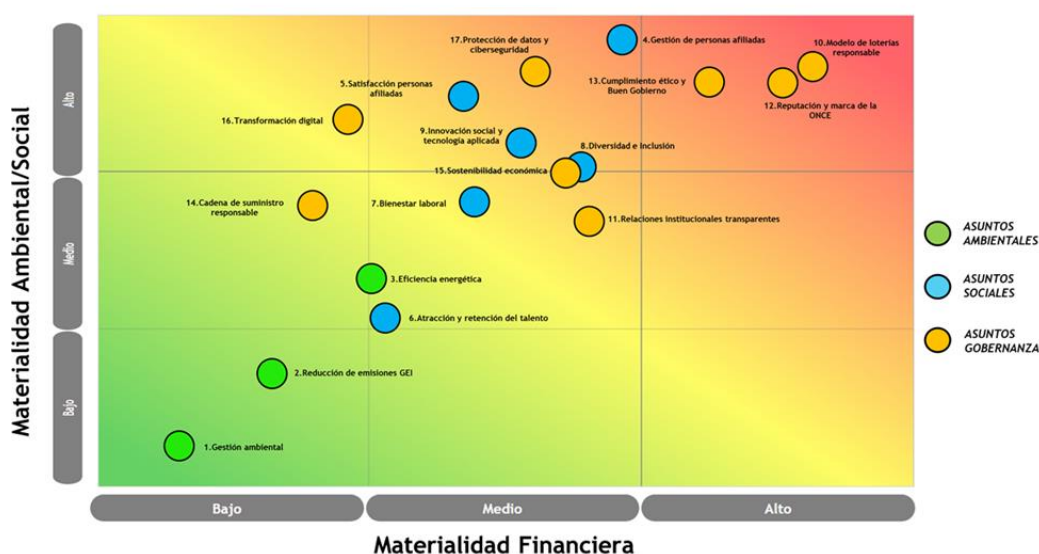
## Fase 3. Priorización de asuntos materiales.

Aplicando el concepto de **doble materialidad**, se ha tenido en cuenta cómo los temas de sostenibilidad influyen en el valor de la Organización (materialidad financiera) y cómo la Organización impacta en los distintos temas identificados (materialidad ambiental y social).

Además, basado en la relevancia de las valoraciones de determinados grupos de interés, se han aplicado **ponderaciones de las valoraciones de los asuntos materiales**, siendo las personas afiliadas el grupo con mayor peso como fuente de información externa y el equipo directivo como fuente de información interna.

## Fase 4. Matriz de materialidad.

Elaboración de la **matriz de materialidad**, donde el eje X representa la materialidad financiera y el eje Y la materialidad ambiental y social, **estableciéndose 3 escalas de gravedad o nivel de impacto** en ambos casos: **alto, medio y bajo**.



En función de las valoraciones se establecieron **3 niveles de criticidad: asuntos críticos, relevantes y otros asuntos relevantes**.



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.

### *Asuntos materiales ASG priorizados por valoración de grupos de interés*

Asuntos materiales	Materialidad financiera	Materialidad de impacto
<b>Asuntos críticos:</b>		
<b>Modelo de loterías sociales, seguras y responsables:</b> promoción de un consumo responsable de loterías, cumplimiento de normativa y estándares del ámbito del juego y colaboración con organismos relevantes en este ámbito. También hace referencia a mecanismos para garantizar la fiabilidad y transparencia en la gestión de sorteos, reparto de premios, etc., así como la correcta gestión de recursos financieros procedentes del juego y cumplimiento de los fines sociales perseguidos a través de la actividad de la ONCE.	9,75	8,45
<b>Protección de la reputación y la marca de la ONCE:</b> medidas aplicadas para proteger su reputación como organización social y responsable y la marca y los valores que representa, así como su correcta comunicación.	9,68	8,40
<b>Cumplimiento ético y Buen Gobierno:</b> transmitir y fomentar en todas las actividades los principios y valores de la ONCE, un comportamiento ético, cumpliendo con normativas y regulaciones de aplicación, a través de directrices y procedimientos (Código Ético, modelos de cumplimiento, etc.), así como el respeto y la protección de los derechos humanos.	9,50	8,40
<b>Asuntos relevantes:</b>		
<b>Correcta gestión de las relaciones con las personas afiliadas:</b> atender y dar respuesta a las necesidades de las personas afiliadas, establecer mecanismos eficientes de comunicación y personalizar los servicios prestados por la ONCE para cubrir dichas necesidades	9,28	8,53
<b>Protección de datos y ciberseguridad:</b> proteger y garantizar la seguridad de la información gestionada por la ONCE, desde datos de personas afiliadas, plantilla, clientes y socios de negocio, así como seguridad de sistemas necesarios para la celebración de sorteos, gestión de premios, compraventa de lotería en internet, etc.	9,07	8,43
<b>Diversidad e inclusión en el entorno laboral:</b> mecanismos y medidas para garantizar la inclusión y la diversidad como principios clave en el entorno laboral, la reducción de la brecha salarial entre hombres y mujeres, la prevención y detección de cualquier tipo de discriminación o acoso, y las actuaciones encaminadas a velar por la igualdad de trato y oportunidades	9,18	8,15
<b>Sostenibilidad económica y eficiencia en gestión de recursos financieros:</b> gestión de recursos financieros disponibles, garantizando autofinanciación y sostenibilidad de las actividades sociales y servicios a personas afiliadas, siendo transparente, eficiente y responsable.	9,15	8,13
<b>Satisfacción de personas afiliadas con los servicios proporcionados por la ONCE:</b> calidad de los servicios prestados y cumplimiento de objetivos y expectativas de las personas afiliadas con los servicios ofrecidos y prestados desde la ONCE.	8,90	8,36

Asuntos materiales	Materialidad financiera	Materialidad de impacto
<b>Liderazgo en innovación social y tecnología aplicada a la discapacidad visual:</b> inversión y desarrollo de nuevas técnicas/tecnologías en los servicios prestados a personas afiliadas; investigación, desarrollo e innovación tiflotécnica, e investigación en visión.	9,04	8,22
<b>Relaciones institucionales eficientes y transparentes:</b> correcta gestión de las relaciones con administraciones públicas, entidades internacionales, partidos políticos, etc., derivada de la actividad empresarial y social de la ONCE, fomentando relaciones íntegras y transparentes.	9,20	7,99
<b>Bienestar laboral y entorno de trabajo seguro:</b> conciliación entre la vida profesional y personal de la plantilla, disposición de salarios y beneficios sociales adecuados, formación, entornos de trabajo (oficinas y puntos de venta) seguros, accesibles y adaptados a las necesidades, etc.	8,92	8,05
<b>Transformación digital e innovación tecnológica, organizativa y de los procesos:</b> adaptación a las nuevas formas de trabajar de la sociedad y aprovechamiento de recursos tecnológicos, etc., así como a cambios necesarios en tareas y procesos de la ONCE para garantizar su actividad.	8,61	8,29
<b>Atracción, retención del talento y relevo generacional de la plantilla:</b> relevancia de atraer y fidelizar a personas de especial valor para la ONCE (por sus conocimientos, habilidades o experiencia), definir medidas y carreras profesionales que den respuesta a las expectativas y necesidades del talento y garantizar un relevo generacional eficiente y adecuado a los objetivos.	8,70	7,70
<b>Eficiencia energética y uso sostenible de los recursos:</b> medidas de control, eficiencia y ahorro en el consumo de energía, papel, agua y plástico, así como la gestión de los residuos resultantes.	8,67	7,82
<b>Otros asuntos relevantes:</b>		
<b>Cadena de suministro responsable:</b> mecanismos para fomentar relaciones con proveedores que sean socialmente responsables, garantizando la protección de los derechos humanos a lo largo de todos los procesos de compra de bienes y adquisición de servicios.	8,53	8,04
<b>Reducción de emisiones GEI y proceso de descarbonización:</b> reducción de la Huella de Carbono, gestión de la emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y lucha contra los efectos del cambio climático.	8,43	7,54
<b>Gestión ambiental:</b> políticas, procedimientos y planes para la protección del medio ambiente y mitigación del cambio climático y capacidad para dar respuesta a los posibles retos u oportunidades en la materia.	8,20	7,32

## **Fase 5. Validación de resultados e integración en la estrategia de sostenibilidad.**

**Validación por las áreas clave de la ONCE** de los asuntos materiales detallados anteriormente, resultantes del análisis, los que, a su vez, han permitido 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 conformarán el Plan Director de RSC 2024-2027.

## 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 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> ) Pág. 8 ( <a href="#">2. Las cifras de la ONCE</a> ) Pág. 9 ( <a href="#">3. ONCE, una lotería social, segura y responsable</a> ) Pág. 24 ( <a href="#">4.2 El Modelo de Servicios Sociales especializados</a> ) Pág. 46 ( <a href="#">6.2 Órganos de dirección</a> ) Pág. 53 ( <a href="#">6.5 Gestión del riesgo en la ONCE</a> )	La ONCE 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 2023.
Principales riesgos e impactos identificados	Gestión de riesgos	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Pág. 12 ( <a href="#">3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> ) Pág. 53 ( <a href="#">6.5 Gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )	
	Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	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		

### Información sobre cuestiones medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Enfoque de gestión		3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 66 ( <a href="#">8. Compromiso con el medio ambiente</a> )	
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 – <a href="#">Política de Juego Responsable</a> ) Pág. 53 ( <a href="#">6.5. Gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 66 ( <a href="#">8.1 Gestión del impacto ambiental</a> )	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno: descripción de medidas relativas a evaluaciones ambientales.	Pág. 66 ( <a href="#">8.1 Gestión del impacto ambiental</a> ) Pág. 67 ( <a href="#">8.2 Consumo y eficiencia energética</a> )	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de los principales recursos para la prevención de riesgos ambientales.	Pág. 53 ( <a href="#">6.5. Gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 66 ( <a href="#">8.1 Gestión del impacto ambiental</a> )	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
	Aplicación del principio de precaución	Marco interno: descripción del enfoque y consideración interna en relación al principio de precaución.	Pág. 53 ( <a href="#">6.5. Gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 66 ( <a href="#">8.1 Gestión del impacto ambiental</a> )	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno: información cuantitativa relativa a provisiones y garantías para riesgos ambientales.	Pág. 66 ( <a href="#">8.1 Gestión del impacto ambiental</a> )	
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. 66 ( <a href="#">8.1 Gestión del impacto ambiental</a> ) Pág. 68 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Marco interno: descripción cualitativa de medidas relativas a la gestión de residuos e información cuantitativa del total de residuos generados.	Pág. 70 ( <a href="#">8.5. Economía circular y gestión de residuos</a> ) Pág. 113 (Anexo IV. Ampliación de datos – <a href="#">Detalle datos de residuos no peligrosos y peligrosos</a> )	
	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	Pág. 72 ( <a href="#">8.6. Uso sostenible del agua</a> )	
	Consumo de materias primas	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 70 ( <a href="#">8.4 Consumo de papel y otros materiales</a> )	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de uso de materias primas	Marco Interno: descripción cualitativa de medidas para mejorar eficiencia consumo de papel y otros materiales.	Pág. 70 ( <a href="#">8.4 Consumo de papel y otros materiales</a> )	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	Marco interno: descripción cuantitativa del consumo de energía. 302-1 Consumo energético dentro de la Organización 302-2 Consumo energético fuera de la Organización	Pág. 67 ( <a href="#">8.2 Consumo y eficiencia energética</a> )	Alcance: el consumo de energía directo se corresponde con energía consumida por entidades que son propiedad o son controladas por la Organización. El consumo indirecto se corresponde con energía consumida por entidades que no están bajo el control de la Organización (sin control operacional).
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética.	Pág. 67 ( <a href="#">8.2 Consumo y eficiencia energética</a> )	
	Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la Organización	Pág. 67 ( <a href="#">8.2 Consumo y eficiencia energética</a> )	
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. 68 ( <a href="#">8.3 Reducción de emisiones</a> )	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Pág. 54 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE- <a href="#">Acción climática en la ONCE</a> ) Pág. 68 ( <a href="#">8.3 Reducción de emisiones</a> )	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
	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. 66 ( <a href="#">8.1 Gestión del impacto ambiental</a> ) Pág. 68 ( <a href="#">8.3 Reducción de emisiones</a> )	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	N/A	---	No se cuenta con acciones para la protección de la biodiversidad debido a la actividad de la ONCE, no siendo un tema material para la Organización.
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas			

### Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Enfoque de gestión		3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 33 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> )	
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	2-7 Empleados. 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Pág. 33 ( <a href="#">5.2 Creación de empleo de calidad</a> ) Pág. 38 (5.4. Compromiso con la Igualdad y la diversidad - <a href="#">Presencia femenina en cargos de responsabilidad y en resto de puestos</a> ) Pág. 107 (Anexo IV. Ampliación de datos – <a href="#">Detalle datos de plantilla, empleo y formación</a> ) Pág. 51 ( <a href="#">6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a> )	Alcance: en este dato global de plantilla no se ha considerado el número de trabajadores/as que no son empleados/as, puesto que no alcanzan un volumen significativo para la Organización. La ONCE únicamente opera comercialmente en España.
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	Marco interno: información cuantitativa sobre contratos de trabajo.	Pág. 33 ( <a href="#">5.2 Creación de empleo de calidad</a> ) Pág. 107 (Anexo IV. Ampliación de datos – <a href="#">Detalle datos de plantilla, empleo y formación</a> )	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: información cuantitativa sobre contratos de trabajo.	Pág. 33 ( <a href="#">5.2 Creación de empleo de calidad</a> ) Pág. 107 (Anexo IV. Ampliación de datos – <a href="#">Detalle datos de plantilla, empleo y formación</a> )	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: información cuantitativa sobre despidos.	Pág. 33 ( <a href="#">5.2 Creación de empleo de calidad</a> ) Pág. 107 (Anexo IV. Ampliación de datos – <a href="#">Detalle datos de plantilla, empleo y formación</a> )	
	Brecha salarial	Marco interno: la brecha salarial se obtiene como el cociente de la diferencia entre el salario medio de hombres y de mujeres, y el salario medio de hombres.	Pág. 40 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad – <a href="#">Brecha salarial</a> )	
	Remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional.	Pág. 39 (5.4 Compromiso con la Igualdad y la diversidad – <a href="#">Remuneración media mensual por sexo, edad y clasificación profesional</a> )	
	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	Pág. 40 (5.4 Compromiso con la Igualdad y la diversidad – <a href="#">Remuneración media mensual de directivos/as y consejeros/as por sexo</a> ) Pág. 51 ( <a href="#">6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a> )	
	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo.	Pág. 36 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales - <a href="#">Medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar</a> )	
Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Pág. 33 ( <a href="#">5.2 Creación de empleo de calidad</a> ) Pág. 38 (5.4 Compromiso con la Igualdad y la diversidad - <a href="#">Presencia femenina en cargos de responsabilidad y en resto de puestos</a> ) Pág. 107 (Anexo IV. Ampliación de datos – <a href="#">Detalle datos de plantilla, empleo y formación</a> ) Pág. 51 ( <a href="#">6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a> )		



Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo.	Pág. 35 ( <a href="#">5.3 Diálogo social y beneficios sociales</a> )	
	Número de horas de absentismo	Marco interno: se consideran accidentes de trabajo con baja (incluyendo in itinere y recaídas), enfermedad común, enfermedad profesional y riesgo durante el embarazo.	Pág. 41 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para fomentar la conciliación y corresponsabilidad.	Pág. 36 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales - <a href="#">Medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar</a> ) Pág. 36 ( <a href="#">5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad</a> )	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	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. 41 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )	
	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	Pág. 41 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )	
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. 35 ( <a href="#">5.3 Diálogo social y beneficios sociales</a> )	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	2-30 Convenios de negociación colectiva.	Pág. 35 ( <a href="#">5.3 Diálogo social y beneficios sociales</a> )	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	Pág. 35 ( <a href="#">5.3 Diálogo social y beneficios sociales</a> ) Pág. 43 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )	
	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. 33 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> ) Pág. 78 ( <a href="#">9. Comunicación con los grupos de interés</a> )	
Formación	Políticas implementadas en formación	Marco interno: descripción cualitativa de las políticas implementadas en formación.	Pág. 44 ( <a href="#">5.6.1 Formación de calidad</a> )	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	Pág. 44 ( <a href="#">5.6.1 Formación de calidad</a> ) Pág. 107 (Anexo IV. Ampliación de datos – <a href="#">Detalle datos de plantilla, empleo y formación</a> )	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		Marco interno: descripción cualitativa de las principales actuaciones implementadas para garantizar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	<p>Pág. 24 (<a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a>)</p> <p>Pág. 33 (<a href="#">5.2 Creación de empleo de calidad</a>)</p> <p>Pág. 36 (<a href="#">5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad</a>)</p> <p>Pág. 51 (<a href="#">6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a>)</p>	<p>Las reformas y proyectos de construcción de 2023 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.</p> <p>Las aplicaciones y herramientas informáticas tienen la certificación de accesibilidad, siguiendo el procedimiento de verificación de accesibilidad y la web <a href="http://www.once.es">www.once.es</a> 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).</p>
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. 36 ( <a href="#">5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad</a> )	
	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. 36 ( <a href="#">5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad</a> )	
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno: descripción cualitativa de integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	<p>Pág. 24 (<a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a>)</p> <p>Pág. 33 (<a href="#">5.2 Creación de empleo de calidad</a>)</p> <p>Pág. 36 (<a href="#">5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad</a>)</p> <p>Pág. 51 (<a href="#">6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a>)</p>	
	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. 39 ( <a href="#">5.4 Compromiso con la Igualdad y la diversidad-Compromiso contra todo tipo de discriminación - <u>Sensibilización con las personas con discapacidad</u></a> )	

### 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.	<p>Pág. 12 (<a href="#">3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a>)</p> <p>Pág. 36 (<a href="#">5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad</a>)</p> <p>Pág. 46 (<a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a>)</p> <p>Pág. 61 (6.6 Ética y ejemplaridad - <a href="#">Protección de los derechos humanos</a>)</p> <p>Pág. 64 (<a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a>)</p> <p>Pág. 73 (<a href="#">8.7 Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles</a>)</p>	<p>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).</p>
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	<p>Pág. 36 (<a href="#">5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad</a>)</p> <p>Pág. 53 (<a href="#">6.5 Gestión del riesgo en la ONCE</a>)</p> <p>Pág. 57 (<a href="#">6.6 Ética y ejemplaridad</a>)</p> <p>Pág. 64 (<a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a>)</p> <p>Pág. 73 (<a href="#">8.7 Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles</a>)</p>	

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
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. 36 ( <a href="#">5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad</a> ) Pág. 46 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> ) Pág. 53 ( <a href="#">6.5 Gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 61 (6.6 Ética y ejemplaridad - <a href="#">Protección de los derechos humanos</a> ) Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> ) Pág. 73 ( <a href="#">8.7 Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles</a> )	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: información cuantitativa del número de denuncias. 406-1 Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas.	Pág. 36 ( <a href="#">5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad</a> ) Pág. 59-61 (6.6 Ética y ejemplaridad - <a href="#">Canales de denuncia y sugerencias</a> y <a href="#">Protección de los derechos humanos</a> -)	
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. 61 (6.6 Ética y ejemplaridad - <a href="#">Protección de los derechos humanos</a> ) Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )	

### 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. 57 ( <a href="#">6.6 Ética y ejemplaridad</a> )	
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. 59 ( <a href="#">6.6 Ética y ejemplaridad</a> )	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	2-23 Compromisos y Políticas. 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Pág. 59 ( <a href="#">6.6 Ética y ejemplaridad</a> )	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno: información sobre las aportaciones realizadas.	Pág. 8 ( <a href="#">2. Las cifras de la ONCE</a> ) Pág. 10 ( <a href="#">3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE</a> )	Más información en las Cuentas anuales individuales de la ONCE de 2023.

### Información sobre la sociedad

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Enfoque de gestión	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 10 ( <a href="#">3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE</a> ) Pág. 12 ( <a href="#">3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> ) Pág. 20 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - <a href="#">Diálogo con los grupos de interés</a> ) Pág. 24 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )	Más información en la página web de la ONCE y en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2023.
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Pág. 24 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Pág. 12 ( <a href="#">3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> ) Pág. 24 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )	Las actividades propias de la prestación de servicios sociales especializados a las personas con discapacidad visual no producen ningún impacto negativo en las comunidades locales.

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
	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 - <a href="#">Política de Juego Responsable - Diálogo con los grupos de interés</a> ) Pág. 24 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Pág. 88 (Anexo II. Análisis de materialidad – <a href="#">Grupos de interés</a> ) Pág. 78 ( <a href="#">9. Comunicación con los grupos de interés</a> )	
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: descripción cualitativa de los principales acuerdos. 2-28 Afiliación a Asociaciones	Pág. 4 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> ) Pág. 57 ( <a href="#">6.6 Ética y ejemplaridad</a> )	Más información en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2023.
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. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )	
	Consideración en relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de la consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	Pág. 12 ( <a href="#">3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> ) Pág. 57 ( <a href="#">6.6 Ética y ejemplaridad</a> )	
	Sistemas de reclamación	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación.	Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - <a href="#">Política de Juego Responsable</a> ) Pág. 24 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: información cuantitativa sobre quejas recibidas y su resolución.	Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - <a href="#">Política de Juego Responsable</a> ) Pág. 24 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: información cuantitativa sobre beneficios. 207-4 Presentación de informes país por país	Pág. 62 ( <a href="#">6.7 Responsabilidad fiscal</a> )	La ONCE únicamente opera comercialmente en España.
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: información cuantitativa sobre impuestos sobre beneficios. 207-4 Presentación de informes país por país	Pág. 62 ( <a href="#">6.7 Responsabilidad fiscal</a> )	
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: información cuantitativa sobre las subvenciones públicas recibidas.	Pág. 62 ( <a href="#">6.7 Responsabilidad fiscal</a> )	

### 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 que lo desarrollan	Pág. 73 ( <a href="#">8.7 Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles</a> ) Pág. 115 ( <a href="#">Anexo V. Taxonomía verde</a> )	

## Anexo IIIb. Índice de contenidos GRI



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 coherente con los requisitos para la elaboración de informes de acuerdo con los Estándares GRI, y que la información del índice se presenta de forma clara y accesible para las partes interesadas.

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 2023 y el 31 de diciembre de 2023			
GRI 1 usado		GRI 1: Fundamentos 2021			
Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINF-D-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
<b>GRI 2: Contenidos generales 2021</b>					
GRI 2: Contenidos generales 2021	<b>LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES</b>				
	2-1 Detalles organizacionales		Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE). Pág. 4 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> ) Sede: C/ José Ortega y Gasset, nº 18; 28006 – Madrid-España Pág. 9 ( <a href="#">3.1. La ONCE como operador de lotería social, segura y responsable</a> )		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad		Pág. 87 ( <a href="#">Anexo I. Sobre este informe</a> ) Pág. 62 ( <a href="#">6.7 Responsabilidad fiscal</a> )		
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.		Pág. 87 ( <a href="#">Anexo I. Sobre este informe</a> ). 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 - <a href="mailto:unidadrsc@once.es">unidadrsc@once.es</a>		
	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		La ONCE somete a auditoría y verificación externa las Cuentas anuales e Información No Financiera y Diversidad a través de Ernst & Young, S.L. El informe de verificación se encuentra al principio del presente informe		
	<b>ACTIVIDADES Y TRABAJADORES</b>				
2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		Pág. 4 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> ) Pág. 8 ( <a href="#">2. Las cifras de la ONCE</a> ) Pág. 9 ( <a href="#">3.1. La ONCE como operador de lotería social, segura y responsable</a> ) Pág. 10 ( <a href="#">3.2. La huella social de productos de lotería de la ONCE</a> ) Pág. 24 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) 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. 46 ( <a href="#">6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo</a> ) Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )			



Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINF-D-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
			Más información en la página web de la ONCE y en las Cuentas anuales individuales e Informe de gestión 2023.		
	2-7 Empleados	ODS 8 y 10	Pág. 8 ( <a href="#">2. Las cifras de la ONCE</a> ) Pág. 33 ( <a href="#">5.2 Creación de empleo de calidad</a> ) Pág. 107 (Anexo IV. Ampliación de datos – <a href="#">Detalle datos de plantilla, empleo y formación</a> )		
	2-8 Trabajadores que no son empleados		Pág. 33 ( <a href="#">5.2 Creación de empleo de calidad</a> )		
<b>GOBERNANZA</b>					
	2-9 Estructura de gobernanza y composición.	ODS 5 y 16	Pág. 38 (5.4. Compromiso con la Igualdad y la diversidad - <a href="#">Presencia femenina en cargos de responsabilidad y en resto de puestos</a> ) Pág. 46 ( <a href="#">6.2 Órganos de dirección</a> ) Pág. 51 ( <a href="#">6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a> )		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	ODS 5 y 16	Pág. 46 ( <a href="#">6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo</a> ) Pág. 51 ( <a href="#">6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a> )		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	ODS 16	Pág. 51 ( <a href="#">6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a> )		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos		Pág. 46 ( <a href="#">6.2 Órganos de dirección</a> ) Pág. 53 ( <a href="#">6.4. Estrategia y gestión en sostenibilidad</a> ) Pág. 53 ( <a href="#">6.5 Gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 88 ( <a href="#">Anexo II. Análisis de materialidad</a> )		
	2-13 Delegación de responsabilidad de gestión de los impactos		Pág. 46 ( <a href="#">6.2 Órganos de dirección</a> )		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad		Pág. 87 ( <a href="#">Anexo I. Sobre este informe</a> )		
	2-15 Conflictos de interés		Pág. 46 ( <a href="#">6.2.1 Consejo General de la ONCE</a> ) Pág. 57 ( <a href="#">6.6 Ética y ejemplaridad</a> )		
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas		Pág. 46 ( <a href="#">6.2 Órganos de dirección</a> )		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	ODS 4	Pág. 51 ( <a href="#">6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a> )		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		Pág. 45 ( <a href="#">5.6.3 Evaluación por objetivos</a> ) Pág. 46 ( <a href="#">6.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo</a> ) Pág. 52 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General - <a href="#">Retribución del órgano de gobierno y la Alta Dirección</a> )		
	2-19 Políticas de remuneración		Pág. 52 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General - <a href="#">Retribución del órgano de gobierno y la Alta Dirección</a> )		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración		Pág. 52 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General - <a href="#">Retribución del órgano de gobierno y la Alta Dirección</a> )		
	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): 11,65 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): 9,64 Nota: en el cálculo de ambos ratios se han incluido todas las compensaciones y todos los tipos de puestos de plantilla.		
<b>ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS</b>					
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		Ver Informe de Valor Compartido del Grupo Social ONCE 2023.		
	2-23 Compromisos y políticas	ODS 16	Pág. 53 ( <a href="#">6.4. Estrategia y gestión en sostenibilidad</a> ) Pág. 53 ( <a href="#">6.5 Gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 57 ( <a href="#">6.6 Ética y ejemplaridad</a> )		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINF-D-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
			Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> ) Pág. 66 ( <a href="#">8.1 Gestión del impacto ambiental</a> )		
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas		Pág. 12-14 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - <a href="#">Política de Juego Responsable - Comité de Juego Responsable - Unidad de Calidad, Seguridad y Juego Responsable</a> ) Pág. 46 ( <a href="#">6.2 Órganos de dirección</a> ) Pág. 57 ( <a href="#">6.6 Ética y ejemplaridad</a> )		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos		Pág. 57 ( <a href="#">6.6 Ética y ejemplaridad</a> )		
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes		Pág. 46 (6.2.1 Consejo General de la ONCE) Pág. 59 (6.6 Ética y ejemplaridad - <a href="#">Canales de denuncia y sugerencias</a> )		
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas		No hay casos de incumplimiento significativos de la legislación y/o la normativa aplicable		
	2-28 Afiliación a asociaciones		Pág. 4 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> )		
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>					
	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 - <a href="#">Política de Juego Responsable - Diálogo con los grupos de interés</a> ) Pág. 24 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Pág. 78 ( <a href="#">9. Comunicación con los grupos de interés</a> ) Pág. 88 (Anexo II. Análisis de materialidad - <a href="#">Grupos de interés</a> ) 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. 35 ( <a href="#">5.3 Diálogo social y beneficios sociales</a> )		
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales		Pág. 88 ( <a href="#">Anexo II. Análisis de materialidad</a> )		
	3-2 Lista de temas materiales		Pág. 90 a 91 ( <a href="#">Anexo II. Análisis de materialidad</a> )		
<b>ASUNTOS MATERIALES</b>					
<b>Modelo de loterías sociales, seguras y responsables</b>					
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 ( <a href="#">3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> ) Pág. 24 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones compromiso de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	ODS 4, 5, 8 y 12	Pág. 12 ( <a href="#">3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> ) Pág. 24 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )		
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.		Pág. 12 ( <a href="#">3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> ) Las actividades propias de nuestra prestación de servicios sociales especializados a las personas con discapacidad visual no producen ningún impacto negativo en las comunidades locales.		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	ODS 3 y 12	Pág. 12 ( <a href="#">3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> )		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a impactos en la salud y seguridad de productos y servicios	ODS 3	Pág. 12 ( <a href="#">3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería</a> ) Pág. 24 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINF-D-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
<b>Protección de la reputación y la marca de la ONCE</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 12, 18 y 19 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería [ <a href="#">Política de Juego Responsable</a> ][ <a href="#">Publicidad y marketing responsable de productos de juego</a> ] e [ <a href="#">Información al conjunto de jugadores</a> ]) Pág. 53 ( <a href="#">6.5. Gestión del riesgo en la ONCE</a> )		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	ODS 3	Pág. 12, 18 y 19 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería [ <a href="#">Política de Juego Responsable</a> ], [ <a href="#">Publicidad y marketing responsable de productos de juego</a> ] e [ <a href="#">Información al conjunto de jugadores</a> ])		
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	ODS 3	Pág. 18 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - <a href="#">Publicidad y marketing responsable de productos de juego</a> )		
	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 - <a href="#">Publicidad y marketing responsable de productos de juego</a> )		
<b>Cumplimiento ético y Buen Gobierno</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 5, 8, 16 y 17	Pág. 10 ( <a href="#">3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE</a> ) Pág. 33 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> ) Pág. 57 ( <a href="#">6.6 Ética y ejemplaridad</a> ) Pág. 62 ( <a href="#">6.7 Responsabilidad fiscal</a> ) Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción	ODS 16	Pág. 57 ( <a href="#">6.6 Ética y ejemplaridad</a> ) Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		
	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	ODS 16	Pág. 57 ( <a href="#">6.6 Ética y ejemplaridad</a> )		
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	ODS 16	Pág. 59 (6.6. Ética y ejemplaridad - <a href="#">Canales de denuncia y sugerencias</a> )		
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Número de demandas por prácticas de competencia desleal, monopolísticas o contra la libre competencia, y sus resultados.	ODS 16	No se han producido acciones legales en este sentido.		
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	ODS 16	Pág. 62 ( <a href="#">6.7 Responsabilidad fiscal</a> )		
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos		Pág. 62 ( <a href="#">6.7 Responsabilidad fiscal</a> )		
	207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal		En 2023 entra en vigor un Convenio entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la ONCE para el suministro de información		
	207-4 Presentación de informes país por país		Pág. 62 ( <a href="#">6.7 Responsabilidad fiscal</a> ) La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		
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. 57 ( <a href="#">6.6 Ética y ejemplaridad</a> ) Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		Pág. 61 (6.6. Ética y ejemplaridad - <a href="#">Protección de los derechos humanos</a> ) Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		Pág. 61 (6.6. Ética y ejemplaridad - <a href="#">Protección de los derechos humanos</a> ) Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto		Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		

<b>Estándar GRI</b>	<b>Contenido</b>	<b>ODS</b>	<b>Referencia (pág. EINF-D-Memoria RSC)</b>	<b>Omisión</b>	<b>Verificación externa</b>
<b>Correcta gestión de las relaciones con las personas afiliadas</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 8	Pág. 24 ( <a href="#">4.2 El Modelo de Servicios Sociales especializados</a> )		
<b>Protección de datos y ciberseguridad</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 9	Pág. 53 ( <a href="#">6.5 Gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 57 ( <a href="#">6.6 Ética y ejemplaridad</a> ) 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. 57 ( <a href="#">6.6 Ética y ejemplaridad</a> )		
<b>Diversidad e inclusión en el entorno laboral</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 5 y 8	Pág. 36 ( <a href="#">5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad</a> )		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Composición de los órganos de gobierno corporativo y de la plantilla	ODS 5 y 10	Pág. 33 ( <a href="#">5.2 Creación de empleo de calidad</a> ) Pág. 36 ( <a href="#">5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad</a> ) Pág. 51 ( <a href="#">6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General</a> )		
	405-2 Relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres	ODS 5 y 10	Pág. 36 ( <a href="#">5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad</a> )		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas.	ODS 5, 10 y 16	Pág. 39 (5.4 Compromiso con la Igualdad y la diversidad - <a href="#">Compromiso contra todo tipo de discriminación</a> )		
<b>Sostenibilidad económica y eficiencia en la gestión de los recursos financieros</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 4 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> ) Pág. 8 ( <a href="#">2. Las cifras de la ONCE</a> ) Pág. 10 ( <a href="#">3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE</a> ) Pág. 54 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE - <a href="#">Acción climática en la ONCE</a> ) Pág. 62 ( <a href="#">6.7 Responsabilidad fiscal</a> )		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	ODS 8 y 9	Pág. 8 ( <a href="#">2. Las cifras de la ONCE</a> ) Pág. 10 ( <a href="#">3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE</a> ) Informe de gestión y Cuentas anuales individuales de la ONCE del ejercicio 2023.		
	201-2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	ODS 13	Pág. 54 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE - <a href="#">Acción climática en la ONCE</a> )		
	201-3 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 12.652 miles de euros en 2023, y será satisfecha a los trabajadores en abril de 2024. Además, fruto de la negociación colectiva, en 2023 se ha pactado una prima adicional de 3.500 miles de euros que se abonará junto con la prima de resultados.		
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		Pág. 62 ( <a href="#">6.7 Responsabilidad fiscal</a> )		
<b>Satisfacción de las personas afiliadas con los servicios proporcionados por la ONCE</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 3	Pág. 24 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversión en infraestructuras y servicios apoyados	ODS, 9 y 11	Pág. 24 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2023.		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	ODS 3 y 10	Pág. 24 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2023.		
<b>Liderazgo en innovación social y tecnología aplicada a la discapacidad</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 24 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )		

<b>Estándar GRI</b>	<b>Contenido</b>	<b>ODS</b>	<b>Referencia (pág. EINF-D-Memoria RSC)</b>	<b>Omisión</b>	<b>Verificación externa</b>
<b>Relaciones institucionales eficientes y transparentes</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 17	Pág. 46 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> )		
<b>Bienestar laboral y entorno de trabajo seguro</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 8	Pág. 33 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> )		
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. 35 ( <a href="#">5.3 Diálogo social y beneficios sociales</a> )		
	401-3 Baja por maternidad/paternidad		Pág. 35 ( <a href="#">5.3 Diálogo social y beneficios sociales</a> )		
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Pág. 35 ( <a href="#">5.3 Diálogo social y beneficios sociales</a> )		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	ODS 3 y 8	Pág. 41 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	ODS 3 y 8	Pág. 41 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	ODS 3	Pág. 41 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		Pág. 41 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	ODS 3 y 8	Pág. 41 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	ODS 3	Pág. 41 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales		Pág. 41 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	ODS 3 y 8	Pág. 41 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	ODS 3	Pág. 41 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	ODS 3	Pág. 41 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		
<b>Transformación digital e innovación tecnológica, organizativa y de los procesos</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 46 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> )		
<b>Atracción, retención del talento y relevo generacional de la plantilla</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 8	Pág. 33 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> )		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	ODS 8 y 10	Pág. 33 ( <a href="#">5.2 Creación de empleo de calidad</a> )		
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	ODS 4, 5 y 8	Pág. 44 ( <a href="#">5.6.1 Formación de calidad</a> )		
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	ODS 4 y 8	Pág. 44 ( <a href="#">5.6. Equipo competitivo</a> )		
	404-3 Porcentaje de profesionales cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúan con regularidad		Pág. 45 ( <a href="#">5.6.3 Evaluación por objetivos</a> )		



Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINF-D-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
<b>Eficiencia energética y uso sostenible de los recursos</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 7, 11, 12 y 13	Pág. 66 ( <a href="#">8. Compromiso con el medio ambiente</a> )		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		Pág. 70 ( <a href="#">8.4 Consumo de papel y otros materiales</a> )		
	301-2 Insumos reciclados	ODS 13	Pág. 70 ( <a href="#">8.4 Consumo de papel y otros materiales</a> )		
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	ODS 13	Pág. 70 ( <a href="#">8.4 Consumo de papel y otros materiales</a> )		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	ODS 7 y 13	Pág. 67 ( <a href="#">8.2 Consumo y eficiencia energética</a> )		
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		Pág. 67 ( <a href="#">8.2 Consumo y eficiencia energética</a> )		
	302-3 Intensidad de la energía		Pág. 67 ( <a href="#">8.2 Consumo y eficiencia energética</a> )		
	302-4 Reducción del consumo energético	ODS 7 y 13	Pág. 67 ( <a href="#">8.2 Consumo y eficiencia energética</a> )		
	302-5 Requisitos de reducción de energía en productos y servicios		Pág. 67 ( <a href="#">8.2 Consumo y eficiencia energética</a> )		
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido		Pág. 72 ( <a href="#">8.6. Uso sostenible del agua</a> )		
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	ODS 6 y 13	Pág. 72 ( <a href="#">8.6. Uso sostenible del agua</a> )		
	303-3 Extracción de agua		Pág. 72 ( <a href="#">8.6. Uso sostenible del agua</a> )		
	303-4 Vertidos de agua		Pág. 72 ( <a href="#">8.6. Uso sostenible del agua</a> )		
	303-5 Consumo de agua		Pág. 72 ( <a href="#">8.6. Uso sostenible del agua</a> )		
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	ODS 11	Pág. 70 ( <a href="#">8.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	ODS 11	Pág. 70 ( <a href="#">8.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		
	306-3 Residuos generados		Pág. 70 ( <a href="#">8.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación		Pág. 70 ( <a href="#">8.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		
	306-5 Residuos destinados a eliminación		Pág. 70 ( <a href="#">8.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		
<b>Cadena de suministro responsable</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 5, 8, 16 y 17	Pág. 10 ( <a href="#">3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE</a> ) Pág. 57 ( <a href="#">6.6 Ética y ejemplaridad</a> ) Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción del gasto en proveedores locales.		Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	ODS 12	Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas		Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	ODS 8	Pág. 57 ( <a href="#">6.6 Ética y ejemplaridad</a> ) Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		Pág. 61 (6.6 Ética y ejemplaridad - <a href="#">Protección de los derechos humanos</a> ) Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		Pág. 61 (6.6 Ética y ejemplaridad - <a href="#">Protección de los derechos humanos</a> ) Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		
GRI 414: Evaluación social de los	414-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales		Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		

<b>Estándar GRI</b>	<b>Contenido</b>	<b>ODS</b>	<b>Referencia (pág. EINFD-Memoria RSC)</b>	<b>Omisión</b>	<b>Verificación externa</b>
proveedores 2016	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto		Pág. 64 ( <a href="#">7. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		
<b>Reducción de emisiones GEI y proceso de descarbonización</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 7, 11, 12 y 13	Pág. 66 ( <a href="#">8. Compromiso con el medio ambiente</a> )		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	ODS 7 y 13	Pág. 67 ( <a href="#">8.2 Consumo y eficiencia energética</a> )		
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		Pág. 67 ( <a href="#">8.2 Consumo y eficiencia energética</a> )		
	302-3 Intensidad de la energía		Pág. 67 ( <a href="#">8.2 Consumo y eficiencia energética</a> )		
	302-4 Reducción del consumo energético	ODS 7 y 13	Pág. 67 ( <a href="#">8.2 Consumo y eficiencia energética</a> )		
	302-5 Requisitos de reducción de energía en productos y servicios		Pág. 67 ( <a href="#">8.2 Consumo y eficiencia energética</a> )		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	ODS 7	Pág. 68 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )		
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 2)	ODS 7	Pág. 68 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )		
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	ODS 7	Pág. 68 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )		
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		Pág. 68 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )		
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	ODS 11 y 13	Pág. 68 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )		
	305-6 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono	ODS 13	Pág. 68 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )		
	305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas		Pág. 68 ( <a href="#">8.3. Reducción de emisiones</a> )		
<b>Gestión ambiental</b>					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 7, 11, 12 y 13	Pág. 66 ( <a href="#">8. Compromiso con el medio ambiente</a> )		

## Anexo IV. Ampliación de datos

### Detalle datos de plantilla, empleo y formación

Seguidamente se presenta información para complementar el apartado “5. Nuestro equipo de personas” del presente informe, con el fin de aportar un mayor nivel de desglose de algunos de los datos facilitados.

#### Datos de plantilla

	2023			2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<b>Total plantilla empleados</b>	<b>23.481</b>			22.597			22.379		
<b>Desglose por sexo</b>	23.481	15.216	8.265	22.597	14.743	7.854	22.379	14.732	7.647
<b>Desglose por edad</b>									
Inferior a 30 años	846	469	377	769	444	325	733	431	302
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	5.209	3.281	1.928	4.959	3.197	1.762	4.920	3.261	1.659
Igual o superior a 45 años	17.426	11.466	5.960	16.869	11.102	5.767	16.726	11.040	5.686
<b>Desglose por clasificación profesional</b>									
Agentes vendedores	19.965	13.804	6.161	19.128	13.343	5.785	18.935	13.323	5.612
Otra fuerza de ventas (*)	346	247	99	336	247	89	333	244	89
No fuerza de ventas (**)	2.797	965	1.832	2.771	951	1.820	2.747	959	1.788
Mandos Intermedios	280	146	134	272	143	129	274	147	127
Directivos/as	51	35	16	51	40	11	51	40	11
Consejeros/as (***)	42	19	23	39	19	20	39	19	20
<b>Desglose por contrato laboral</b>									
Indefinido	16.670	11.027	5.643	16.765	11.151	5.614	16.685	11.175	5.510
Temporal	6.811	4.189	2.622	5.832	3.592	2.240	5.694	3.557	2.137
<b>Desglose por tipo de jornada</b>									
Completa	22.405	14.671	7.734	21.554	14.204	7.350	21.344	14.181	7.163
Parcial	1.076	545	531	1.043	539	504	1.035	551	484
<b>Desglose por discapacidad</b>									
Afiliados/as a la ONCE	4.552	2.720	1.832	4.757	2.842	1.915	5.066	3.039	2.027
Otra discapacidad visual	1.324	896	428	1.259	848	411	1.227	836	391
Discapacidad física	13.005	9.335	3.670	12.074	8.814	3.260	11.616	8.607	3.009
Discapacidad sensorial auditiva	1.206	809	397	1.180	800	380	1.183	823	360
Discapacidad intelectual	223	163	60	586	382	204	568	371	197
Discapacidad psicosocial	344	203	141	-	-	-	-	-	-
Otra discapacidad	34	20	14	-	-	-	-	-	-
Sin discapacidad	2.793	1.070	1.723	2.741	1.057	1.684	2.719	1.056	1.663

(\*) 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.

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

		2023			2022			2021		
		Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M
<b>Total plantilla</b>		23.481	15.216	8.265	22.597	14.743	7.854	22.379	14.732	7.647
Clasificación profesional	Edad									
Agentes vendedores	Inferior a 30 años	565	372	193	535	363	172	534	350	184
	Igual o superior a 30 años e inferior a 45	4.402	2.966	1.436	4.309	2.937	1.372	4.352	3.030	1.322
	Igual o superior a 45 años	14.998	10.466	4.532	14.284	10.043	4.241	14.049	9.943	4.106
Otra fuerza de ventas (*)	Inferior a 30 años	13	6	7	13	7	6	12	8	4
	Igual o superior a 30 años e inferior a 45	74	44	30	59	37	22	48	27	21
	Igual o superior a 45 años	259	197	62	264	203	61	273	209	64
No fuerza de ventas (**)	Inferior a 30 años	257	86	171	206	71	135	171	68	103
	Igual o superior a 30 años e inferior a 45	588	205	383	473	167	306	390	143	247
	Igual o superior a 45 años	1.952	674	1.278	2.092	713	1.379	2.186	748	1.438
Mandos Intermedios	Inferior a 30 años	11	5	6	15	3	12	16	5	11
	Igual o superior a 30 años e inferior a 45	130	61	69	108	52	56	116	56	60
	Igual o superior a 45 años	139	80	59	149	88	61	142	86	56
Directivos/as	Inferior a 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Igual o superior a 30 años e inferior a 45	4	1	3	2	1	1	4	1	3
	Igual o superior a 45 años	47	34	13	49	39	10	47	39	8
Consejeros/as (***)	Inferior a 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Igual o superior a 30 años e inferior a 45	11	4	7	8	3	5	10	4	6
	Igual o superior a 45 años	31	15	16	31	16	15	29	15	14

(\*) 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.

Promedio anual de contratos<sup>23</sup>

	2023				2022				2021			
	Por contrato laboral		Por tipo de jornada		Por contrato laboral		Por tipo de jornada		Por contrato laboral		Por tipo de jornada	
	Indef.	Temp.	Tiempo completo	Tiempo parcial	Indef.	Temp.	Tiempo completo	Tiempo parcial	Indef.	Temp.	Tiempo completo	Tiempo parcial
<b>Promedio anual</b>	16.840	6.211	21.996	1.055	16.776	5.731	21.484	1.023	16.770	5.298	21.078	990
<b>Desglose por sexo</b>												
Hombres	11.159	3.817	14.432	544	11.201	3.558	14.219	540	11.232	3.362	14.060	534
Mujeres	5.681	2.394	7.564	511	5.575	2.173	7.265	483	5.538	1.936	7.018	456
<b>Desglose por edad</b>												
Inferior a 30 años	269	541	786	24	221	533	725	29	201	454	622	33
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	3.176	1.881	4.901	156	3.184	1.754	4.772	166	3.203	1.665	4.693	175
Igual o superior a 45 años	13.395	3.789	16.309	875	13.371	3.444	15.987	828	13.366	3.179	15.763	782
<b>Desglose por clasificación profesional</b>												
Agentes vendedores	13.995	5.553	18.920	628	13.918	5.140	18.407	651	13.872	4.762	17.978	656
Otra fuerza de ventas (*)	303	41	304	40	296	35	301	30	291	27	296	22
No fuerza de ventas (**)	2.199	591	2.411	379	2.220	534	2.425	329	2.270	482	2.451	301
Mandos Intermedios	251	26	269	8	252	22	262	12	247	27	264	10
Directivos/as	51	0	51	0	51	0	51	0	51	0	51	0
Consejeros/as (***)	41	0	41	0	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.

<sup>23</sup> 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.



## Nuevos contratos formalizados

	2023	2022	2021
<b>Total nuevos contratos formalizados</b>	<b>4.656</b>	5.054	5.822
<b>Desglose por sexo</b>			
Hombres	2.758	2.960	3.599
Mujeres	1.898	2.094	2.223
<b>Desglose por edad</b>			
Inferior a 30 años	653	732	781
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	1.611	1.666	1.939
Igual o superior a 45 años	2.392	2.656	3.102
<b>Desglose por discapacidad</b>			
Afiliados/as a la ONCE	461	547	836
Con otra discapacidad	3.415	3.670	4.288
Sin discapacidad	780	837	698

## Tasa de rotación media de la plantilla<sup>24</sup>

	2023	2022	2021
<b>Tasa rotación media</b>	<b>11,30</b>	13,0	13,7
<b>Desglose por sexo</b>			
Hombres	6,93	7,9	8,7
Mujeres	4,37	5,1	5,0
<b>Desglose por edad</b>			
Inferior a 30 años	1,06	1,4	1,2
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	2,06	2,4	2,5
Igual o superior a 45 años	8,19	9,2	10,0
<b>Desglose por discapacidad</b>			
Afiliados/as a la ONCE	2,46	2,8	3,6
Con otra discapacidad	6,62	7,6	8,0
Sin discapacidad	2,22	2,6	2,0

<sup>24</sup> 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.

## N.º de despidos<sup>25</sup>

	2023	2022	2021
<b>Total despidos</b>	<b>105</b>	<b>87</b>	<b>77</b>
<b>Desglose por sexo</b>			
Hombres	59	65	49
Mujeres	46	22	28
<b>Desglose por edad</b>			
Inferior a 30 años	3	1	2
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	11	12	13
Igual o superior a 45 años	91	74	62
<b>Desglose por clasificación profesional</b>			
Agentes vendedores	61	61	48
Otra fuerza de ventas (*)	5	6	0
No fuerza de ventas (**)	34	18	29
Mandos Intermedios	3	2	0
Directivos/as	1	0	0
Consejeros/as (***)	1	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.

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

	2023	2022	2021
<b>Empleados/as con derecho a suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor</b>			
Total	La totalidad de la plantilla tiene derecho a este tipo de permiso		
Hombres			
Mujeres			
<b>Empleados/as acogidos a suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor</b>			
Total	289	277	207
Hombres	203	192	142
Mujeres	86	85	65
<b>Empleados/as que regresaron al trabajo tras suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor</b>			
Total	285	277	206
Hombres	203	192	142
Mujeres	82	85	64
<b>Empleados/as que regresaron al trabajo tras suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo</b>			
Total	277	260	194
Hombres	196	179	133
Mujeres	81	81	61
<b>Tasa de regreso al trabajo de empleados/as acogidos a suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor</b>			
Total	98,6%	100%	99,5% (*)
Hombres	100%	100%	100%
Mujeres	95,3%	100%	98,5% (*)
<b>Tasa de retención de empleados/as acogidos a suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor</b>			
Total	95,8%	93,9%	93,7%
Hombres	96,5%	93,2%	93,7%
Mujeres	94,2%	95,3%	93,9%

(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 periodos de informes anteriores x 100.

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

<sup>25</sup> Se reflejan los despidos disciplinarios resueltos por el Consejo General de la ONCE, así como los despidos objetivos realizados durante el año.

## Horas de formación por clasificación profesional y sexo

	2023			2022			2021		
	Horas formación recibidas			Horas formación recibidas			Horas formación recibidas		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
<b>Clasificación profesional</b>									
Agentes vendedores	274.888	178.158	96.730	222.551	143.726	78.825	225.418	146.699	78.719
Otra fuerza de ventas (*)	14.169	10.008	4.161	12.572	8.609	3.963	3.910	2.657	1.253
No fuerza de ventas (**)	105.708	34.206	71.502	72.868	25.569	47.299	50.060	16.555	33.505
Mandos Intermedios	20.212	10.168	10.044	10.247	4.774	5.473	8.516	4.062	4.454
Directivos/as	2.652	1.704	948	628	422	206	2.286	1.894	392
Consejeros/as (***)	1.225	485	740	481	162	319	1.156	520	636
<b>Total</b>	<b>418.854</b>	<b>234.729</b>	<b>184.125</b>	<b>319.346</b>	<b>183.261</b>	<b>136.085</b>	<b>291.346</b>	<b>172.387</b>	<b>118.959</b>

(\*) 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

	2023			2022			2021		
	Media horas/año <sup>(1)</sup>			Media horas/año <sup>(1)</sup>			Media horas/año <sup>(1)</sup>		
	Empleado/a	Hombre	Mujer	Empleado/a	Hombre	Mujer	Empleado/a	Hombre	Mujer
<b>Clasificación profesional</b>									
Agentes vendedores	13,8	12,9	15,7	11,6	10,8	13,6	11,9	11,0	14,0
Otra fuerza de ventas (*)	40,9	40,5	42,0	37,4	34,9	44,5	11,7	10,9	14,1
No fuerza de ventas (**)	37,8	35,4	39,0	26,3	26,9	26,0	18,2	17,3	18,7
Mandos Intermedios	72,2	69,6	74,9	37,7	33,4	42,4	31,1	27,6	35,1
Directivos/as	52,0	48,7	59,2	12,3	10,6	18,7	44,8	47,4	35,6
Consejeros/as (***)	29,2	25,5	32,2	12,3	8,5	16,0	29,6	27,4	31,8
<b>Total</b>	<b>17,8</b>	<b>15,4</b>	<b>22,3</b>	<b>14,1</b>	<b>12,4</b>	<b>17,3</b>	<b>13,0</b>	<b>11,7</b>	<b>15,6</b>

(1) Media horas/año:

- Por sexo: horas de formación recibidas por los empleados/as (hombres o mujeres) / n° de empleados/as (hombres o mujeres).
- Por categoría profesional: horas de formación recibidas por clasificación profesional / n° 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.

## Detalle datos de residuos no peligrosos y peligrosos

Seguidamente se presenta información para complementar el apartado “8. Compromiso con el medio ambiente” del presente informe, con el fin de aportar un mayor nivel de desglose de algunos de los datos facilitados.

### Residuos no peligrosos

	2023		2022		2021	
	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
<b>Residuos no peligrosos CLP (t) (*)</b>	177,11	-	156,4	0,09	255,9	
Aluminio	0,57	-	-	-	0,7	
Papel blanco	8,3	-	5,3	-	8,8	
Cartón	24,05	-	-	-	40,2	
Chatarra	0,86	-	-	-	1,7	
Fardos maculatura	102,03	-	109,3	-	111,5	
Papelote inspección	25,09	-	41,8	-	93	
Otros residuos	16,21	-	-	0,09	-	
<b>Residuos no peligrosos resto de centros (t) (**)</b>	240,61	-	375,1	23,1	671	
Papel y cartón	116,44	-	260,3	-	93,3	
Envases, plásticos y latas	11,25	-	8,3	-	5,4	
Quioscos	57,89	-	96,5	-	538,5	
Aceite de cocina	-	-	0,1	-	-	
Expositores	3,91	-	1,0	-	1,4	
Pallets	-	-	-	-	1,8	
Textil (chalecos)	2,11	-	1,4	-	1,4	
Mobiliario de oficina	49,01	-	7,5	-	5,4	
Otros residuos	-	-	-	23,1	23,8	

(\*) 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).

## Residuos peligrosos (\*)

	2023		2022		2021	
	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
<b>Residuos peligrosos CLP (t)</b>						
Residuos de tintas-pila limpieza	0,40	-	-	-	-	-
Absorbentes contaminados	1,57	-	-	-	-	1,7
Aceite usado	0,16	-	-	-	-	0,2
Aguas de mojado	5,4	-	5,1	-	-	4,5
Envases plásticos contaminados	1,54	-	-	-	-	-
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES Línea GRIS)	0,063	-	0,2	-	-	0,2
Envases metálicos contaminados	0,053	-	1,6	-	-	0,5
Residuos de tóner de impresión	0,55	-	0,5	-	-	-
Revelador	-	-	-	-	-	1
Tintas residuales y líquidas	2,61	-	2,7	-	-	3,1
Tubos fluorescentes	-	-	0,03	-	-	0,04
Lotes fuera de especificación (productos orgánicos caducados)	-	-	0,08	-	-	-
Cauchos mantillas	0,093	-	0,2	-	-	0,2
Contenedor de jeringuillas	-	-	-	4 contenedores de 10 l	-	4 contenedores de 10 l
<b>Residuos peligrosos CTI (t)</b>						
Absorbentes contaminados	0,20	-	1,8	-	-	0,04
Aceite usado	1	-	0,039	-	-	0,06
Envases metálicos contaminados	0,30	-	-	-	-	0,02
Tubos fluorescentes	1,81	-	0,02	-	-	0,03
Filtros (unidades)	-	-	0,002	-	-	12
<b>Residuos peligrosos resto de centros (t)</b>						
Absorbentes contaminados	0,10	-	0,002	-	-	0,004
Tóner	0,80	-	1,7	-	-	1,2
Contenedores higiénicos	-	5,21	-	5,1	-	5,5
Material sanitario	-	0,42	-	0,5	-	0,3
Pilas	0,09	-	0,2	-	-	0,2
Fluorescentes	2,40	-	2,2	-	-	0,5
RAEEs	19,28	-	9,1	-	-	9,2
Otros residuos	2,10	-	-	1,5	-	1,4

(\*) Los datos se han obtenido de los certificados de destrucción y valorización facilitados por los gestores de residuos y por los centros de la ONCE.



## Anexo V. Taxonomía verde

A continuación detallamos las actividades de la ONCE elegibles según la taxonomía verde<sup>26</sup> que contribuyen a las cifras expuestas en las tablas:

### **Construcción de edificios nuevos (CCM 7.1; CCA 7.1 y CE 3.1)**

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

### **Renovación de edificios existentes (CCM 7.2; CCA 7.2 y CE 3.2)**

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.

### **Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética (CCM 7.3 y CCA 7.3)**

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.

### **Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios (CCM 7.5 y CCA 7.5)**

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

### **Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable (CCM 7.6 y CCA 7.6)**

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

---

<sup>26</sup> La numeración y nomenclatura que figura en la relación presentada de actividades elegibles se corresponde con las actividades económicas de los anexos de los Reglamentos Delegado (UE) 2021/2139 y 2023/2486.

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

2023																			
Volumen de negocios				Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")									
Actividad económica	Códigos	Cifra de negocios (Miles de €)	Proporción de volumen de negocio (%)	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	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.1. o A.2. (%) 2022	Categoría (actividad facilitadora) (F)	Categoría (actividad de transición) (T)
<b>A. TAXONOMÍA ACTIVIDADES ELEGIBLES</b>																			
<b>A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)</b>																			
VOLUMEN DE NEGOCIO relacionado con actividades medioambientales sostenibles																			
<b>Total de actividades elegibles medioambientalmente sostenibles (A.1)</b>		0	0,0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	-	-	-	-	-	-	N/A		
<i>De las cuales: facilitadoras</i>		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	-	-	-	-	-	-	N/A	-	
<i>De las cuales: de transición</i>		N/A	N/A							-	-	-	-	-	-	-	N/A		-
<b>A.2. Actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles</b>																			
VOLUMEN DE NEGOCIO relacionado con actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles																			
<b>Total de actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles (A.2)</b>		0	0,0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A								N/A		
<b>Total (A.1+A.2)</b>		0	0,0%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A								N/A		
<b>B. TAXONOMÍA ACTIVIDADES NO LEGIBLES</b>																			
<b>Total de actividades no elegibles para la taxonomía (B)</b>		2.625.188	100,0%																
<b>TOTAL (A+B)</b>		2.625.188	100,0%																

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

2023																			
CapEx				Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")									
Actividad económica	Códigos	CapEx (Miles de €)	Proporción de las CapEx, año 2023 (%)	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	Mitigación del cambio climático (Si/No)	Adaptación al cambio climático (Si/No)	Recursos hídricos y marinos (Si/No)	Economía circular (Si/No)	Contaminación (Si/No)	Biodiversidad y ecosistemas (Si/No)	Garantías mínimas (Si/No)	A.1. o A.2. (%) 2022	Categoría (actividad facilitadora) (F)	Categoría (actividad de transición) (T)
<b>A. TAXONOMÍA ACTIVIDADES ELEGIBLES</b>																			
<b>A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)</b>																			
Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	CCM 7.3	1.748	4,2%	S	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,0%	F	
Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	CCM 7.5	312	0,7%	S	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,0%	F	
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	CCM 7.6	51	0,1%	S	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	1,4%	F	
<b>Total de actividades elegibles medioambientalmente sostenibles (A.1)</b>		<b>2.111</b>	<b>5,0%</b>	<b>5,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>1,4%</b>		
<b>De las cuales: facilitadoras</b>		2.111	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	S	S	S	S	S	S	S	1,4%	F	
<b>De las cuales: de transición</b>		0	0,0%	0,0%						S	S	S	S	S	S	S	0,0%		T
<b>A.2. Actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles</b>																			
Construcción de edificios nuevos	CCM 7.1 / CCA 7.1 / CE 3.1	16.443	38,9%	EL	EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								22,5%		
Renovación de edificios existentes	CCM 7.2 / CCA 7.2 / CE 3.2	3.888	9,2%	EL	EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								4,5%		
Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	CCM 7.3 / CCA 7.3	3.540	8,4%	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								32,2%		

Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	CCM 7.5 / CCA 7.5	0	0,0%	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										0,0%		
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	CCM 7.6 / CCA 7.6	0	0,0%	EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										0,0%		
Adquisición y propiedad de edificios	CCM 7.7 / CCA 7.7	0	0,0%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										1,2%		
<b>Total de actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles (A.2)</b>		<b>23.871</b>	<b>56,5%</b>	<b>56,5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>										<b>60,4%</b>		
<b>Total (A.1+A.2)</b>		<b>25.982</b>	<b>61,5%</b>	<b>61,5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>										<b>61,8%</b>		
<b>B. TAXONOMÍA ACTIVIDADES NO LEGIBLES</b>																					
<b>Total de actividades no elegibles para la taxonomía (B)</b>		<b>16.246</b>	<b>38,5%</b>																		
<b>TOTAL (A+B)</b>		<b>42.228</b>	<b>100,0%</b>																		

	Proporción de las CapEx/CapEx totales	
	que se ajusta a la Taxonomía por objetivo	elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	5,0%	61,5%
CCA	0,0%	61,5%
WTR	0,0%	0,0%
CE	0,0%	48,1%
PPC	0,0%	0,0%
BIO	0,0%	0,0%

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

2023																			
OpEx				Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")									
Actividad económica	Códigos	OpEx (Miles de €)	Proporción de OpEx (%)	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	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.1. o A.2. (%) 2022	Categoría (actividad facilitadora) (F)	Categoría (actividad de transición) (T)
<b>A. TAXONOMÍA ACTIVIDADES ELEGIBLES</b>																			
<b>A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)</b>																			
OPEX de actividades medioambientales sostenibles																			
<b>Total de actividades elegibles medioambientalmente sostenibles (A.1)</b>		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	-	-	-	-	-	-	N/A		
<b>De las cuales: facilitadoras</b>		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	-	-	-	-	-	-	N/A	-	
<b>De las cuales: de transición</b>		N/A	N/A							-	-	-	-	-	-	-	N/A		-
<b>A.2. Actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles</b>																			
OPEX de actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles																			
<b>Total de actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles (A.2)</b>		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A								N/A		
<b>Total (A.1+A.2)</b>		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A								N/A		
<b>B. TAXONOMÍA ACTIVIDADES NO LEGIBLES</b>																			
<b>Total de actividades no elegibles para la taxonomía (B)</b>		N/A	N/A																
<b>TOTAL (A+B)</b>		17.807	100,0%																



## Actividades relacionadas con la energía nuclear y con el gas fósil

Fila	Actividades relacionadas con la energía nuclear	
1	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	No
2	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	No
3	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	No
	Actividades relacionadas con el gas fósil	
4	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	No
5	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	No
6	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	No

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 22.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

Dada la baja materialidad del denominador del OpEx sobre el total de gastos operativos de la ONCE por la naturaleza de la actividad económica de la misma, como ya se ha comentado anteriormente, no se reportan datos del numerador.

Si bien la ONCE desarrolla actividades que podrían contribuir al objetivo de adaptación al cambio climático y economía circular (incluidas en el Anexo II del Real Decreto (UE) 2021/2139 y Anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2023/2486 respectivamente), 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 2023 ha sido formulado por el Director General de la ONCE el día 30 de abril de 2024.



Ángel Sánchez Cánovas

DNI: 74179124-F