

Organización Nacional de Ciegos Españoles y Sociedades Dependientes

Informe de verificación independiente
del estado de información no financiera
y diversidad consolidado
correspondiente al ejercicio terminado
el 31 de diciembre de 2025

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

Al Consejo General de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE):

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera y Diversidad Consolidado adjunto (EINFD consolidado) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2025 de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE – la Entidad dominante) y sus sociedades dependientes (conjuntamente con la ONCE, el Grupo), que forma parte del informe de gestión consolidado del Grupo.

El contenido del EINFD consolidado 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 III a. “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” correspondiente a la Parte I y en el Anexo I “Índice de contenidos exigidos por la regulación”, correspondiente a la Parte II, incluidos en el EINFD consolidado adjunto.

Responsabilidad de la Dirección General

La formulación del EINFD consolidado incluido en el Informe de Gestión consolidado de la Organización Nacional de Ciegos Españoles, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección General de la ONCE. El EINFD consolidado 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 III a. “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” correspondiente a la Parte I y en el Anexo I “Índice de contenidos exigidos por la regulación”, correspondiente a la Parte II del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINFD consolidado 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 consolidado.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido 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 (Código del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluye políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios 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 Organización Nacional de Ciegos Españoles y sus sociedades dependientes que han participado en la elaboración del EINFD consolidado, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINFD consolidado y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINFD consolidado del ejercicio 2025 en función del análisis de materialidad realizado por la Organización Nacional de Ciegos Españoles y descrito en el apartado Anexo II. “Análisis de doble materialidad” correspondiente a la Parte I y en la sección “Doble Materialidad”, correspondiente a la Parte II del citado Estado consolidado, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINFD consolidado del ejercicio 2025.
- 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 consolidado del ejercicio 2025.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINFD consolidado del ejercicio 2025 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de la Dirección General de la Entidad dominante.

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 alineadas 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).

Adicionalmente, cabe señalar que la Dirección General de la ONCE ha incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, permiten dar mejor 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” correspondiente a la Parte I y en el apartado 1.4 de la sección “Taxonomía de la Unión Europea” correspondiente a la Parte II del citado Estado consolidado. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINFD consolidado del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2025 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 III a. “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” correspondiente a la Parte I y en el Anexo I “Índice de contenidos exigidos por la regulación”, correspondiente a la Parte II del citado Estado consolidado.

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.

DELOITTE AUDITORES, S.L.


Félix Moro Ronda
14 de mayo de 2026

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

DELOITTE AUDITORES, S.L.

2026 Núm. 01/26/14692

SELLO CORPORATIVO: 30.00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones



YACFD82839

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD CONSOLIDADO DE LA ONCE Y SOCIEDADES DEPENDIENTES 2025



Contenido

Contenido	1
1. La ONCE, única en el mundo	4
2. Las cifras de la ONCE	8
3. ONCE, una lotería social, segura y responsable	9
3.1. ONCE: operador de lotería social, segura y responsable	9
3.2. La huella social de productos de lotería de la ONCE	10
3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería	12
4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales	23
4.1. La persona afiliada: protagonista de la inversión social	23
4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados	25
5. Nuestro equipo de personas	35
5.1. Cultura institucional de la ONCE	35
5.2. Empleo de calidad	35
5.3. Diálogo social y beneficios sociales	37
5.4. Compromiso con la igualdad y la diversidad	38
5.5. Salud y seguridad	43
5.6. Equipo competitivo	46
6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética	49
6.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo	49
6.2. Estructura de gobierno y composición	49
6.3. Retribución del órgano de gobierno y la Alta Dirección	55
6.4. Gobierno de la sostenibilidad	56
6.5. Gestión del riesgo en la ONCE	56
6.6. Ética y ejemplaridad	57
6.7. Responsabilidad fiscal	62
6.8. Transformación digital e innovación tecnológica	64
7. Prácticas responsables en la cadena de suministro	65
8. Compromiso con el medio ambiente	67
8.1. Gestión ambiental	67

8.2. Cambio climático	68
8.3. Contaminación	73
8.4. Uso sostenible del agua	74
8.5. Impulso de la economía circular	75
8.6. Protección de la biodiversidad	77
8.7. Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles	78
9. Comunicación con grupos de interés	82
10 Contribución de la ONCE a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	84
Anexos:	91
Anexo I. Sobre este informe	92
Anexo II. Análisis de doble materialidad	93
Anexo III a. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad e información requerida por el Reglamento (UE) 2020/852 de taxonomía	97
Anexo III b. Índice de contenidos GRI	104
Anexo IV. Ampliación de datos	112
Anexo V. Taxonomía verde	120
ÍNDICE	127
Introducción	1
Modelo de negocio	2
Doble Materialidad	11
1.1 Riesgos y Oportunidades de ILUNION	13
Cuestiones sociales y relativas al personal	18
4.1 Empleo	20
4.2 Organización del trabajo	35
SALUD Y SEGURIDAD	37
Relaciones sociales	39
Formación	41
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	43
Igualdad	44
Respeto de los Derechos Humanos	48
Lucha contra la corrupción y el soborno	50
Sociedad	55
Compromiso con el desarrollo sostenible	55
Subcontratación y proveedores	58

Consumidores.....	60
Información fiscal.....	61
Cuestiones medioambientales.....	63
Gestión ambiental.....	63
Riesgos ambientales.....	64
Contaminación.....	69
Cambio climático	70
Economía circular	74
Agua 76	
Biodiversidad	77
Taxonomía de la Unión Europea	78
1.2 Contexto normativo	78
1.3 Alcance del reporte	80
1.4 Metodología y resultados	80
1.5 Cumplimiento de los criterios técnicos.....	91
1.6 Contribución de ILUNION a los Objetivos de DEsarrollo Sostenible (ODS).....	96
Anexo I: Índice de contenidos exigidos por la REGULACIÓN	106
Anexo II: Perímetro empresarial	117
ANEXO III: LISTADO DE CERTIFICACIONES	120
Diligencia de formulación del Estado de Información No Financiera y Diversidad	
Consolidado de la ONCE y Sociedades Dependientes 2025	123

1 La ONCE, única en el mundo

La Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)¹ es una Corporación de Derecho Público de carácter social, con personalidad jurídica propia y 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 Estado².

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 que supera las 21.000 personas con discapacidad, y una red complementaria de unos 13.000 establecimientos, además del canal Internet a través de **JUEGOS  ONCE**.

“El fin de los recursos obtenidos con la explotación de productos de lotería de la ONCE es seguir realizando la labor social con las personas ciegas o con deficiencia visual grave y cumplir el compromiso de solidaridad con otras personas con discapacidad, base de 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](https://www.once.es) • [fundaciononce.es](https://www.fundaciononce.es) • [ilunion.com](https://www.ilunion.com) • [gruposocialonce.com](https://www.gruposocialonce.com)

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

² Los fines, organización, funcionamiento, financiación, prestaciones y actuaciones sociales de la ONCE se 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, por el que se reordena la ONCE, que se ha ido modificando posteriormente, siendo la última la realizada por Real Decreto 1152/2015, así como por sus vigentes Estatutos, publicados mediante Orden SCB/1240/2019, de 18 de diciembre.

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. 
- **FOBV:** Fundación ONCE Baja Visión para mejorar la calidad de vida de las personas con baja visión. 

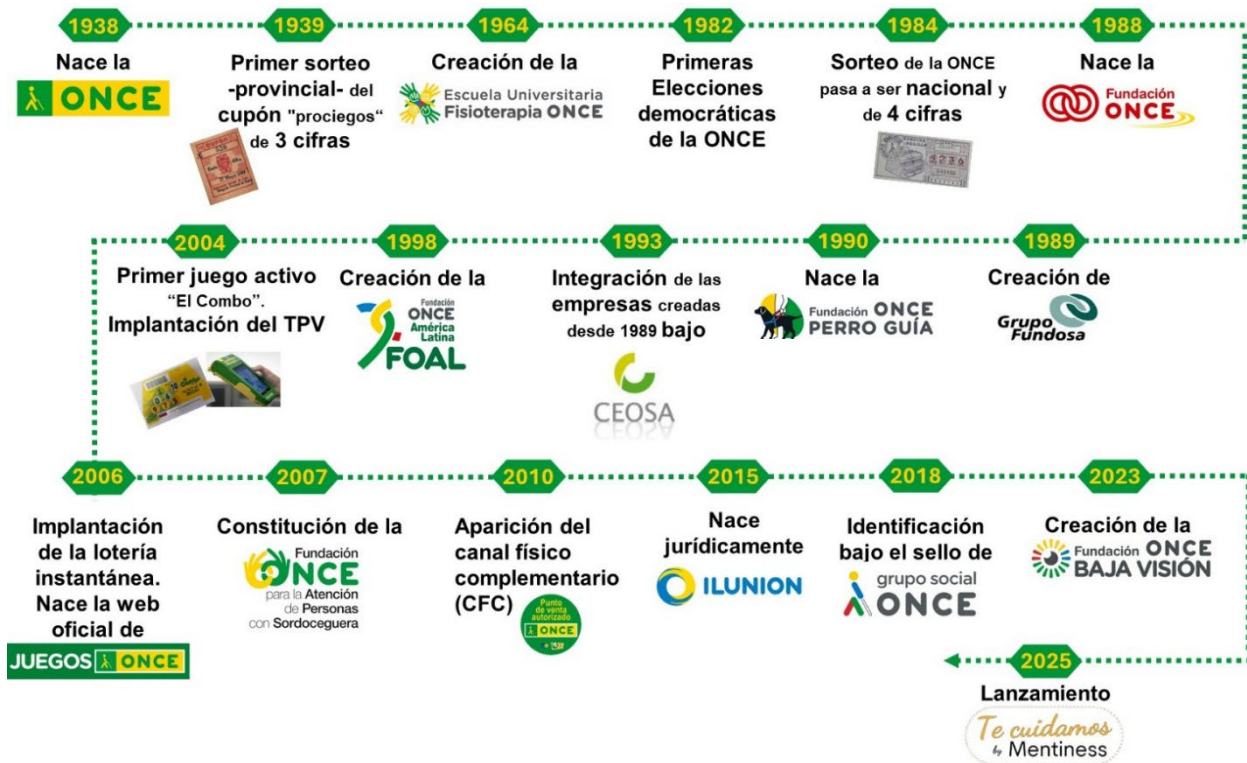
En lo que respecta a organizaciones vinculadas a la discapacidad y al ámbito social, la ONCE participa activamente en la Unión Mundial de Ciegos, la Unión Europea de Ciegos y en la Unión Latinoamericana de Ciegos, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), la Plataforma del Tercer Sector, entre otras. Además, se participa en entidades vinculadas a los ámbitos de la sostenibilidad y gestión empresarial excelente y responsable, destacando el Pacto Mundial de la ONU España, la Asociación Española de Directivos/as de Sostenibilidad (DIRSE) o el Club de Excelencia en Gestión.

Igualmente, la ONCE tiene presencia en muchos otros foros internacionales del ámbito de juego, economía social, cooperación e inversión de impacto, como la Asociación Mundial de Loterías (WLA), Loterías Europeas (EL), CIBELAE (Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado), entre otras.

Premios y reconocimientos

- Premio Lealtad 2025 de la Feria del Libro de Madrid por la labor de la Organización de “celebrar la lectura como herramienta de libertad, inclusión y progreso”.
- Reconocimiento del Instituto Balear de la Mujer por el trabajo de la Organización en el ámbito de la inclusión de mujeres con discapacidad en las Islas Baleares.
- Premio Turismo “Ciudad de Benidorm” al Grupo Social ONCE “por su compromiso con la accesibilidad y el turismo inclusivo”.
- Reconocimiento al Grupo Social ONCE con una de las Sustainability Actions 2025 de Compromiso RSE por alcanzar el récord histórico de 77.000 empleos y ser el tercer mayor empleador en España y mayor empleador de personas con discapacidad del mundo.
- V Premio “Justicia Social Andaluza” del Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Graduados Sociales, por la inclusión social de personas ciegas o con discapacidad visual grave.
- Ranking Merco Empresas (reputación corporativa): 3ª posición del Grupo Social ONCE.
- Ranking Merco de Responsabilidad ESG (ambiental, social y gobernanza): 1ª posición del Grupo Social ONCE.
- Máximo galardón de Merco al Grupo Social ONCE, como referente en responsabilidad en España en los últimos 25 años.

Nuestra historia



Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura

En el área de **servicios sociales para personas afiliadas**, en 2025 se ha continuado con el ambicioso reto de rediseñar el Modelo de Servicios Sociales, sin perder los principios y estándares de calidad que lo han convertido en un referente nacional e internacional en el tercer sector y en el ámbito de la discapacidad.

El modelo de atención de la ONCE viene proporcionando unos excelentes resultados en términos de mejora de la calidad de vida e inclusión social de las personas con ceguera, deficiencia visual grave o sordoceguera. Además, sus servicios son muy bien valorados por las personas que los utilizan. Si bien, la evolución de las necesidades de las personas afiliadas, el contexto social externo, las políticas públicas orientadas a las problemáticas emergentes (como la soledad no deseada, las personas sin hogar, la inmigración, la brecha digital, etc.) o los objetivos de desarrollo sostenible, entre otros, son elementos que nos impulsan y guían para acometer este proyecto de revisión participativa del modelo bajo el nombre "Imagina tus servicios", que se inició en el 2024 y que continuará en los próximos años.

Respecto a **lotería social, segura y responsable**, existe una creciente sensibilidad social respecto de la actividad del juego y a su vez una gran preocupación por la incorporación al mismo en edades cada vez más tempranas, como se muestra patente en su tratamiento regulatorio, basado en la protección del consumidor, con foco en la juventud y más concretamente en los menores de edad.

En este contexto, para mantenerse como una operadora de reconocido prestigio en el ámbito de las loterías, la ONCE habrá de continuar adaptando su estrategia y práctica en materia de juego responsable a la normativa y, en general, seguir profundizando

en los principios y mejores prácticas asociadas al juego responsable, y trasladar a la sociedad un mensaje acorde a los compromisos contraídos en este ámbito.

Conscientes de que la transformación de la sociedad exige modelos organizativos y de gestión de **personas** ágiles y con propósito, valores que impulsen la diversidad e inclusión y donde las personas puedan realizarse personal y profesionalmente, la propuesta de valor de la Organización continuará girando en torno al talento del equipo. Se trata de definir un modelo que permita atraer y fidelizar el talento, velando por el bienestar y la salud mental del equipo humano ofreciéndole oportunidades de desarrollo y crecimiento, un liderazgo sólido y con criterios enraizados con el propósito, y garantizándole un puesto de trabajo digno y estable en un entorno diverso e inclusivo. Para ello, es crucial el compromiso de todo el personal.

En este sentido, la ONCE apuesta por seguir avanzando en metodologías y tecnologías innovadoras que permitan la optimización de los procesos mejorando la eficiencia y la experiencia del empleado.

En el área de **comunicación**, la saturación de contenidos y la elevada participación en entornos digitales han hecho que captar y mantener la atención del público sea un desafío creciente. Ante esta realidad, resulta fundamental seguir construyendo contenidos que conecten con la audiencia, refuercen el reconocimiento de nuestras marcas, incluido nuestro posicionamiento como empleador, y expliquen quiénes somos y qué hacemos de forma clara y transparente.

En materia **ambiental**, los ámbitos de actuación prioritarios siguen estando vinculados a la **gestión ambiental**, teniendo en cuenta la nueva actualización de **ISO 14001** con un enfoque centrado en cambio climático, digitalización, biodiversidad y desempeño ambiental. En la lucha contra el **cambio climático** las actuaciones tendrán que estar alineadas con la Ley de Cambio Climático y otras normativas al respecto, y basadas en el establecimiento de planes de acción de descarbonización. En la aplicación de prácticas de **economía circular y ciclo de vida** se seguirá favoreciendo la correcta gestión de los residuos y aprovechamiento de recursos, siempre atendiendo a las exigencias medioambientales de la normativa.

En cuanto a la gestión de la **relación con proveedores**, la ONCE continuará trabajando para optimizar el proceso de compras y contratación buscando mayor eficiencia, incorporando además criterios ASG en los procesos de adquisición, extendiendo así el compromiso con la sostenibilidad a sus proveedores, impulsando adquisiciones más sostenibles.

A nivel de **cumplimiento normativo**, seguiremos apostando por medidas de control de Debida Diligencia que detecten riesgos en todos los ámbitos (penal, tributario, etc.) y no sólo en la plantilla de trabajadores, sino también en los proveedores y socios de negocio.

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

2 Las cifras de la ONCE

LOTERÍA RESPONSABLE

Venta de productos de lotería

INGRESOS DE VENTA DE LOTERÍA
2.927,1 M €

PREMIOS REPARTIDOS
1.639,2 M €

AGENTES VENDEDORES
21.172

ESTABLECIMIENTOS AUTORIZADOS
+12.000

ALINEACIÓN DE WEB JUEGOSONCE A ESTÁNDARES DE JUEGO RESPONSABLE
100 %

CUPONES ANUALES VENDIDOS
537 M



Producción y distribución

CUPONES EMITIDOS DIARIAMENTE
5,5 M €

CO₂ EMITIDO
2.713,01 teq

PROVEEDORES
4.124

PAGO A PROVEEDORES¹
262,2 M €

CONSUMO DE ENERGÍA/EMPLEADO²
4,1 GJ

CONSUMO DE ELECTRICIDAD DE FUENTES RENOVABLES
100 %

CERTIFICACIONES DE PAPEL UTILIZADO
FSC y PEFC



Diseño de productos de lotería

CERTIFICACIONES DE JUEGO RESPONSABLE
EL y WLA



LOS PRODUCTOS COMERCIALIZADOS NO REPRESENTAN RIESGO
1,73 "verde"



INVERSIÓN SOLIDARIA

Equipo de personas diverso y competente

PLANTILLA A 31/12/2025
24.740

PERSONAS CON DISCAPACIDAD
88 %

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PLANTILLA
82 %

RETribución MEDIA ANUAL
31.631 €

INVERSIÓN EN FORMACIÓN
2,6 M €

MUJERES EN ÓRGANOS DE GOBIERNO
55 %

HORAS DE FORMACIÓN
+ 400.000



Especialistas en atención

EQUIPO TÉCNICO ESPECIALIZADO
1.619

INVERSIÓN EN PROYECTOS DE I+D+i
1,7 M €

INVERSIÓN EN FORMACIÓN DE PROFESIONALES
491.925 €

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL/TECNOLÓGICA
121

PERROS GUÍA ENTREGADOS
108

SERVICIOS DE VOLUNTARIADO REALIZADOS
115.968



Relación con las personas afiliadas

PERSONAS AFILIADAS
72.443

ÍNDICE NETO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS
83,4/100

INVERSIÓN PARA ATENDER NECESIDADES
167,6 M €

ALUMNADO ATENDIDO
7.250

ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL/ DEPORTIVA
7.837

PERSONAS AFILIADAS QUE HAN RECIBIDO AL MENOS UN SERVICIO O UNA PRESTACIÓN
59,1 %

SERVICIOS DE ATENCIÓN PERSONAL
50.828

PERSONAS CON SORDOCEGUERA
5 %

PERSONAS OCUPADAS AL MARGEN DE LA VENTA
4.014

SERVICIOS DE APOYO PSICOSOCIAL PRESTADOS
4.507



Compromiso con la discapacidad

SOLIDARIDAD CON OTROS COLECTIVOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD
95 M €



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

² Se han tomado como datos de empleados/as, la plantilla a 31 de diciembre de 2025 (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 productos de lotería se destina a la labor social con personas con discapacidad;

SEGURA, porque desarrolla un sistema de gestión de la seguridad de los derechos de consumidores, garantizando transparencia y confianza;

RESPONSABLE, porque se preocupa de garantizar la protección del conjunto de consumidores y, de forma muy especial, de menores.

3.1 ONCE: operador de lotería social, segura y responsable

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 estatal³ en el territorio español, sujeta a un estricto control público, haciendo tangible su responsabilidad social en la gestión de las loterías como fuente de financiación, respetando siempre unas premisas de calidad y de responsabilidad con consumidores y con la sociedad en general. Este compromiso se materializa en los principios de transparencia y fiabilidad, que rigen el diseño de todos los procesos de producción y de comercialización de los productos de lotería, y que 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 Cupones Extraordinarios.
- **Lotería juego activo:** Eurojackpot, Super 11, Triplex y Mi día.
- **Lotería instantánea:** variada gama de “rascas”.



La ONCE opera estos productos a nivel nacional y mantiene una **colaboración solidaria con la Cruz Roja Española** para la comercialización del “**Sorteo de Oro**”.

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.

³ 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>.

- **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 **JUEGOS ONCE**

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 2025, las **ventas** (cantidades jugadas) han alcanzado los **2.927,1 millones de euros**, un **3,4% más** respecto a los ingresos de 2024.



Evolución de las ventas por modalidad de lotería

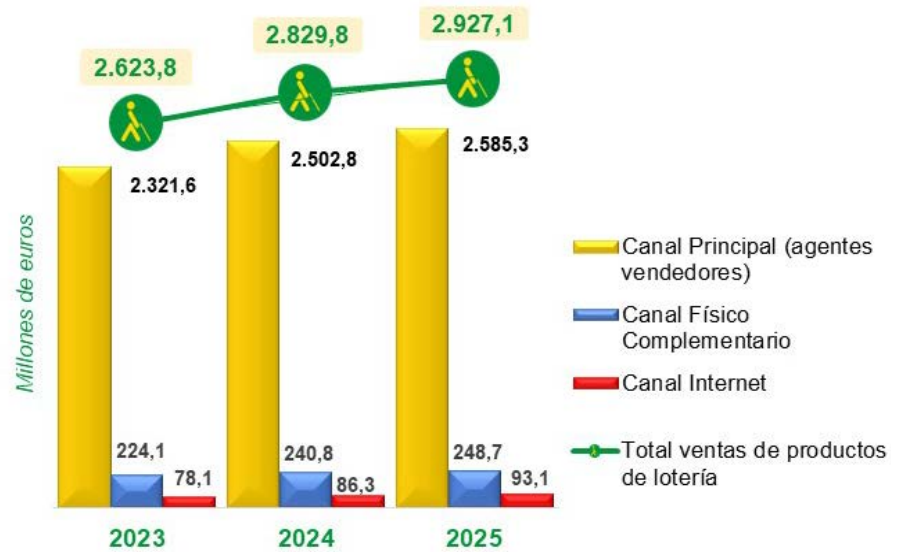
El **crecimiento** de las ventas en este último año se produce **en todas las modalidades**, principalmente en juego activo (+11,9%) y en menor medida en instantánea (+2,4%), y en Cupón (+1,0%).

(Datos en millones de euros)	2025	2024	2023
Cupón de la ONCE	1.373,3	1.359,1	1.315,7
Juego activo de la ONCE	561,3	501,6	393,6
Lotería instantánea de boletos de la ONCE	992,5	969,1	914,5
Total ventas de productos de lotería	2.927,1	2.829,8	2.623,8



Evolución de las ventas por canal de venta

Por canal, crecen de forma muy similar el Canal Principal (+3,3%) y el CFC (+3,3%) y con mayor fuerza el Canal Internet (+7,9%).



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



- El 56,8% se destina al pago de los boletos premiados en los sorteos de la ONCE.
- El 22,3% es para retribuir a agentes vendedores y asumir sus cargas sociales.
- El 1,2% se dedica a comisiones y compensaciones del CFC y Canal Internet.
- El 8,6% son gastos indirectos: gastos personal no vendedor, publicidad, sistemas informáticos, limpieza de quioscos, aprovisionamientos, etc.
- El 5,7% se dedica a la prestación de servicios sociales a las personas afiliadas.
- El 3,2% se destina 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 trabajadores/as en resultados (a abonar en abril de 2026) 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)	2025	2024	2023
Fundación ONCE	92,0	88,6	79,9
FOAL	1,6	1,5	1,4
Otras aportaciones (detalle)	1,4	1,3	1,3
Recursos netos aplicados a la solidaridad con otros colectivos	95,0	91,4	82,6

Valor económico generado y distribuido

(Datos en millones de euros)	2025	2024	2023
Valor económico generado	2.960,1	2.859,0	2.650,0
Venta de productos de lotería	2.927,1	2.829,8	2.623,8
Otros ingresos de explotación ⁽¹⁾	15,9	13,3	14,0
Ingresos financieros	16,6	15,4	11,9
Resultados procedentes del inmovilizado	0,5	0,5	0,3
Valor económico distribuido	-2.885,0	-2.772,4	-2.583,9
Premios de lotería ajustados ⁽²⁾	-1.661,5	-1.591,4	-1.475,6
Gastos de personal	-824,3	-801,5	-751,7
Otros gastos operativos ⁽³⁾	-285,5	-270,0	-251,8
Inversiones en comunidades (ayudas monetarias)	-107,9	-103,0	-101,2
Resultados procedentes del inmovilizado	-	-	-
Gastos financieros	-4,7	-5,7	-2,8
Administraciones Públicas (tributos)	-1,1	-0,8	-0,8
Valor económico retenido	75,1	86,6	66,1

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

(2) Se obtiene sumando los dos epígrafes de premios de la cuenta de resultados, los premios de productos de lotería (devengados / pagados) y la asignación / desasignación al Fondo de estabilidad de premios. El objetivo es eliminar las desviaciones, causadas por el azar, en los premios mayores del Cupón.

(3) 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, evitando estrategias que fomenten su consumo incontrolado.

La estructura de la **Política de Juego Responsable** sigue el estándar de juego responsable de la Asociación Europea de Loterías (European Lotteries), en lo sucesivo EL, considerando aspectos como los siguientes.

Gobernanza del Juego Responsable

En 2009 se formalizó el **Plan de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego** para adaptarse a los estándares de organizaciones internacionales de loterías: Asociación Mundial de Loterías (WLA: World Lottery Association) y EL, tras haberse adherido en **2007 a los principios fundamentales del Juego Responsable**.

Desde entonces, la ONCE ha evidenciado que la especial exigencia de la **política y estrategias de juego responsable se adecúa al marco y estándares de EL**, aplicando sus directrices para definir y desarrollar una estrategia de minimización del riesgo de consumo excesivo de las loterías comercializadas, quedando evidenciado en las auditorías anuales a las que la ONCE somete sus procesos de gestión.

Este compromiso con el juego seguro y responsable se plasma en el **Programa Marco de Juego Responsable de la ONCE** como documento vertebrador de su sistema de gestión responsable. En 2025 se ha realizado una modificación tanto del **Programa Marco de Juego Responsable** como de los Apéndices I y II “**Política de Juego Responsable**”⁴ y “**Directrices relativas a las mejores prácticas de Juego Responsable relacionadas con marketing y comunicaciones comerciales**”, incorporando la relevancia de la protección de los menores, entre otros aspectos.

La ONCE colabora con las políticas públicas para proteger a consumidores/as y, desde el diseño de los productos de lotería hasta su comercialización, la ONCE implementa controles para minimizar la activación o fomento de factores actitudinales que faciliten el potencial consumo excesivo de sus productos de lotería.

Pero la estrategia de Juego Responsable de la ONCE se traduce también en una mayor exigencia de requerimientos, obligaciones y compromisos que, como desarrollo del Programa Marco, se articulan mediante el **Plan de Actuación de Juego Responsable** de cada ejercicio, en el que se recogen medidas concretas de respuesta a cuestiones o problemas específicos, atendiendo al permanente “Diálogo con los Grupos de Interés” y a la interacción de la ONCE con la sociedad.

El citado Programa Marco incluye diferentes documentos que lo desarrollan:

- **Política de Juego Responsable de la ONCE:** define los compromisos y líneas de actuación para el cumplimiento de los objetivos relacionados con el juego responsable, asegurando la protección de consumidores y consumidoras, revisándose periódicamente teniendo en cuenta tanto los resultados de las auditorías como los de las interacciones con los grupos de interés identificados.
- **Directrices relativas a las mejores prácticas de Juego Responsable relacionadas con marketing y comunicaciones comerciales:** identifica aquellas prácticas de juego responsable cuyo conocimiento y cumplimiento son

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

imprescindibles en el desarrollo de estrategias y contenidos de marketing y comunicación comercial de la ONCE.

- **Protocolo de detección de conductas desordenadas de juego:** 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, aplicando parámetros científicos que objetivan y previenen el riesgo excesivo en la comercialización. El análisis de riesgos 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.

Como ejemplo, el Consejo General aprobó en 2024 el “**Plan Especial para la Protección de menores de edad en materia de Juego Responsable**”, con 40 medidas recogidas en el Plan de Actuación de Juego Responsable de la ONCE para 2025, evidenciando el alto compromiso con la RSC y con el Juego Seguro y Responsable, como el caso de protección a colectivos vulnerables como los menores.

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

- **Atención al Cliente (SAC):** saciente@juegosonce.es y 911253412.
- **Oficina de Información de la ONCE:** soi@once.es.
- **Centros de la ONCE.**
- **Relación con Autocontrol** para atender peticiones o demandas referentes a una campaña publicitaria.

La ONCE cuenta con el sello de calidad en Internet “**Confianza Online**”, distintivo que muestra la máxima transparencia, seguridad y confianza para comprar y navegar en web.



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

	2025	2024	2023
Reclamaciones formuladas ante Autocontrol (comunicaciones de marketing y publicidad, etc.)	0	0	0
Reclamaciones ante Autocontrol <u>resueltas</u>	0	0	0
Reclamaciones judiciales o extrajudiciales interpuestas ante tribunales y reclamaciones extrajudiciales presentadas directamente en la ONCE (incluidas las procedentes del SAC)	0	0	1
Reclamaciones judiciales o extrajudiciales <u>resueltas</u>	0	0	1
Quejas y reclamaciones formales formuladas al Servicio de Atención al Cliente (SAC) (excluidas las remitidas al Gabinete Jurídico consideradas como judiciales o extrajudiciales)	10	8	4
Quejas y reclamaciones ante el SAC <u>resueltas</u>	10	8	4
Total casos de incumplimiento , con resultado de multa o sanción, casos de advertencia o casos de incumplimiento de códigos voluntarios	0	0	0

No se ha declarado ningún incumplimiento en resolución administrativa o sentencia judicial.

Comité de Juego Responsable

Órgano multidisciplinar de la Dirección General que coordina, desarrolla y evalúa el 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.

	2025	
	N.º miembros	N.º reuniones
Comité Juego Responsable	18	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 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.

Grupo de trabajo de Juego Responsable

De carácter multidisciplinar que integra a responsables de distintas áreas implicadas en el ámbito del juego responsable. Se encarga de analizar las novedades regulatorias y 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

INDICADOR	Objetivos 2025	Resultados 2025
Puntuación media obtenida en la herramienta de evaluación de riesgos de los productos de lotería comercializados en el período, en función de sus ventas.	<=2	1,73
Grado de alineamiento con el estándar 5º según la auditoría externa sobre las estipulaciones de este estándar	80%	100%
Puntuación media de los estándares alcanzada en la última auditoría externa de recertificación o renovación de los certificados (EL)	80%	99,8%
Nº de acciones del Plan de Actuación anual planificadas	80	133
% personal vendedor ONCE que es formado sobre juego responsable	80%	89%
% personal vendedor ONCE y distribuidores CFC que son formados sobre juego responsable al iniciar la venta de productos de lotería	100%	100%
Acciones de concienciación al personal de la ONCE no vendedor, adscritos al área de juego, en materia de lotería responsable	2	14
Superar el objetivo de presencia y visibilidad de materiales de juego responsable en el punto de venta	75%	95,3%
Colaboraciones ONCE para fomentar la Investigación sobre lotería responsable (cátedras, estudios, proyectos, etc.).	1	1
Comunicaciones ONCE sobre resultados de investigaciones a los grupos de interés	1	7

INDICADOR	Objetivos 2025	Resultados 2025
Congresos y seminarios sobre lotería responsable en los que la ONCE ha participado	1	11
Artículos publicados externamente sobre la estrategia ONCE de lotería responsable	2	1.340

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, renovada mediante una auditoría externa y que permite conseguir la certificación de WLA al nivel más alto (nivel 4). En 2025 se realizó la auditoría externa global en la que se examinaron todos los capítulos del estándar vigente y dio lugar, por sexta vez consecutiva, a la renovación de ambas certificaciones de juego responsable (EL y WLA).

Los resultados de la **auditoría** arrojan un **grado de alineamiento del 99,80%**, máxima puntuación obtenida en cualquier auditoría anterior, volviéndose a mostrar la madurez y el compromiso de la ONCE en esta materia.

Formación a la plantilla y a establecimientos de venta autorizados

En **2025** se continúa con formación y concienciación sobre juego responsable:

- **Formación específica a nuevas incorporaciones** de trabajadores y trabajadoras de la ONCE, a través del módulo de acogida.
- **Formación** a todos los **empleados y empleadas de la ONCE no vendedores** que no se hubieran formado en años anteriores.
- Formación presencial a **equipos comerciales y de gestión de la ONCE**. Además, se realizó una acción formativa a Mandos Intermedios cuyas responsabilidades y actividad profesional guardan una relación directa y constante con el juego responsable.
- **Formación específica a vendedores y vendedoras**, reforzando contenidos clave como la identificación temprana de posibles indicios de comportamientos excesivos de 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.
- **Comunicaciones de concienciación al personal no vendedor**, a través de canales de difusión internos.

En septiembre de 2025 se realizó una encuesta voluntaria sobre juego responsable dirigida al personal no vendedor de la ONCE, reflejando un alto grado de información y concienciación al respecto.

En consonancia con los controles del 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 1.055 puntos de venta del Canal

Principal y 820 del CFC, más amplia que la de 2024) cuyos resultados confirman el elevado cumplimiento de las obligaciones de Juego Responsable respecto a: prohibición de la venta a menores y venta a crédito, presencia de materiales de Juego Responsable en el punto de venta, uso obligatorio del vestuario corporativo, 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 retributivos 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**, que considera todos aquellos factores que pueden acentuar la vulnerabilidad del consumidor/a. En la fase de diseño, los productos son analizados por un grupo de evaluación y, en caso de obtener puntuaciones elevadas, deberán modificar su confección hasta situarse en parámetros de riesgo aceptables 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 proceso de **“Ratificación del riesgo de los productos”**, mediante el cual un **grupo interdisciplinar de valoración** verifica las evaluaciones realizadas y, en su caso, ratifica la decisión de comercializar el producto.

El riesgo medio de todos los productos de la ONCE en el mercado en **2025**, teniendo en cuenta sus ventas, es de **1,73**, continuando estable y por debajo de 2, lo que indica una **cartera de productos de bajo nivel de riesgo**⁵. 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).

	2025	2024	2023
Nivel de riesgo de productos de lotería	1,73	1,74	1,74

Canal Internet: “JuegosONCE”

La ONCE, consciente de que el consumo de juego descontextualizado de los entornos sociales cotidianos puede suponer comportamientos de riesgo en la población más vulnerable, establece en su **web “JuegosONCE”** **elementos limitadores** reconocidos internacionalmente como más eficaces para **minimizar dichos patrones comportamentales de riesgo** y garantizar un **entorno seguro de juego**, como el procedimiento que garantiza la imposibilidad de jugar por parte de menores, mediante la **verificación de su identidad**, la preconfiguración de las sesiones de juego bajo la modalidad de lotería instantánea, la eliminación del uso de tarjetas de crédito para la compra en línea, o la permanente interacción a través de mensajes con jugadores, subrayando la importancia de jugar de forma segura y responsable.

En 2025, se destacan las siguientes actuaciones al respecto:

- **Sección específica de juego responsable (“Juego más seguro”)**, para consulta e información al jugador, permanentemente revisada para su adecuación a la normativa vigente. Se incluyen aspectos como: información

⁵ 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.

general sobre juego seguro y posibles riesgos del juego, herramientas de autodiagnóstico, control parental (herramientas para protección de los menores), consejos adicionales de la ONCE para jugar responsablemente y recomendaciones útiles para disfrutar de un premio, referencia a FEJAR para asesoramiento de juego patológico, límites de depósitos o recarga de saldo, opción de autoexcluirse del juego en la web “JuegosONCE”, 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**, como: tiempo medio en la web, visitas al cuestionario de autodiagnóstico, número de usuarios/as que alcanzan límites de gasto y de recarga, número de jugadores autoexcluidos.
- Mayor visibilidad del logo **+18** en la **web “JuegosONCE”**.
- **Modificación** de las condiciones del **contrato de juego de JuegosONCE** para incluir una nueva regulación del servicio “Mis Reservas” y realización de distintos ajustes para reforzar las medidas en materia de Juego Responsable, como incluir una descripción más detallada del procedimiento de verificación documental de la identidad, especificar que antes de iniciar una sesión de lotería instantánea hay que establecer límites de tiempo y de cantidad máxima que se está dispuesto a gastar, o incluir el derecho del usuario de conocer y estar informado en todo momento de las medidas que aplica la ONCE en materia de juego responsable y seguro, entre otras.
- **“Protocolo de detección de conductas desordenadas de Juego”**, (comportamientos de riesgo), apéndice 3 del Programa Marco de Juego Responsable, orientado a detectar y canalizar este tipo de comportamientos, en función de la aplicación de varios parámetros cuantitativos haciendo referencia al volumen de las participaciones, frecuencia de las mismas, variabilidad, etc., permitiendo clasificar y tratar los datos que arroja.
Como conclusión relevante de la aplicación del Protocolo, sólo 1,35 clientes de JuegosONCE de cada 100.000, alcanzaron el 4º nivel de riesgo (máximo nivel) que entre otras medidas implica la suspensión de la posibilidad de jugar por tres meses, ello refuerza la eficacia de la aplicación de este Protocolo, pudiendo afirmarse que es el portal de juego más seguro de toda España.

Para garantizar la eficacia de los controles, la ONCE somete a una **auditoría externa** la alineación de la **web de “JuegosONCE”** con el estándar de EL, sección 5, Canales Digitales, siendo en **2025, por 4º año consecutivo, el resultado de 100 puntos (máxima puntuación)**, manteniendo así el alto grado de alineación de la web.

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 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” 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 2025 se evalúan con carácter previo a su emisión (Copy Advice) por Autocontrol⁶**, siendo imprescindible un “Copy Advice” positivo para la producción y emisión. Anualmente, se ponen en conocimiento del Consejo de Protectorado de la ONCE.



De forma complementaria, en 2025 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”**, 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 2025 de forma automática por email y/o SMS.

En 2025 no hubo ningún dictamen negativo en relación con la publicidad ni se tiene constancia de incumplimiento respecto a la información y etiquetado de productos.

Alianzas con referentes en 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 **2025** destacamos las siguientes actuaciones:

- Participación en el **25º Congreso anual de FEJAR** bajo el título “Remando hacia la rehabilitación”, así como en las VII “**Jornadas Científicas FEJAR**” sobre “Ciencia y Conducta: Explorando el impacto del juego en el cerebro y la sociedad”, y en el **IV Encuentro “Comprometidos con el Juego”** organizado por FEJAR con motivo del “Día Internacional del Juego Responsable”.
- **Comunicación a la sociedad sobre los efectos del juego excesivo y su prevención:** difusión en radio, redes sociales, microespacio de RTVE y punto de venta donde, con el fin de reforzar la visibilidad del folleto sobre juego responsable, además de continuar con los cajetines expositores transparentes, se ha enviado bolsillos transparentes autoadhesivos, que facilitan el acceso a dichos folletos informativos.
- Revisión y puesta en común con FEJAR de los **contenidos formativos sobre juego responsable a toda la plantilla** de la ONCE.
- Medidas e **información de juego responsable en la web “JuegosONCE”**, incluyendo enlace a la página web de FEJAR y su teléfono de ayuda.

⁶ 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.

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**. En 2025 se modificó el QR del folleto por la conveniencia de identificar qué contactos se derivan a FEJAR provenientes del escaneo del citado QR.

Asimismo, en PortalONCE, se dispone de un *“Plan de actuación para la prevención y diagnóstico de ludopatías”* con el protocolo de actuación con consumidores y plantilla de trabajadores 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”**, 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”.

El 17 de febrero de 2025 se dedicó el **motivo del Cupón al Día Internacional del Juego Responsable**, comunicándose en nuestras redes sociales y en puntos de venta.



También en 2025, se rediseñó y distribuyó una **nueva producción de folletos sobre Juego Responsable** para facilitar su visibilidad y entrega a clientes.

En cuanto a la información en producto, en 2025 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 estands**, se emiten **mensajes alusivos al juego responsable**.

El 20 de noviembre de 2025 se dedicó el **motivo del Cupón al “Día Mundial de la Infancia”**, con una orientación específica hacia la población adulta, apelando a la responsabilidad colectiva en la protección de los menores de edad, en cumplimiento de los compromisos del Plan especial de extensión de la protección de menores de edad.

También en 2025 se ha realizado una **formación actualizada dirigida a los responsables y coordinadores del Servicio de Atención al Cliente (SAC)**.

Diálogo con 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, personas afiliadas, administraciones públicas y reguladores, asociaciones de personas afectadas por problemas de ludopatía, investigadores y profesionales

sanitarios especializados, consumidores/as, ciudadanía, etc. El grupo central que orienta buena parte de los contactos son los consumidores, 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**, referente en 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 gracias a la **Cátedra Extraordinaria de Investigación sobre Juego Responsable y su Comunicación** (adscrita a la Universidad Complutense de Madrid), que nos mantiene en contacto con otras instituciones e investigadores interesados en el juego responsable, que aportan la visión más científica y técnica.

A nivel institucional, **se colabora con la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ), como miembro del Consejo Asesor de Juego Responsable**. Además, se mantienen contactos frecuentes con dicha Dirección al participar en diversas actividades de juego responsable, coincidir en eventos de juego, etc.

En cuanto al **diálogo con la sociedad**, se establece por múltiples vías: las campañas publicitarias, la información a través de los productos, folletos, web, etc., las acciones específicas en redes sociales y el contacto con nuestros agentes vendedores.

En general, la **ONCE**, por su marcado carácter social, está profundamente arraigada en la **sociedad**, de manera que es importante el feedback que permanentemente se establece con la ciudadanía. La ONCE, escucha, valora e interioriza planteamientos de la sociedad trasladándolos a sus procesos internos de gestión en los que la toma de decisiones se orienta principalmente al fomento del juego como una actividad humana, lúdica y saludable, que debe estar alejada de conductas adictivas o de riesgo

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 2025.

Entre los hitos más importantes desarrollados por la Cátedra en este año, destacan:

- Participación en el **IV Congreso Internacional de Comunicación y Salud**, para plantear problemas y soluciones en el ámbito de la salud desde la óptica del Juego Responsable.
- Participación en el “**IV Congreso Internacional de Neurocomunicación y Neuromarketing**”, exponiendo las principales conclusiones del trabajo: Procesamiento automático del riesgo en modalidades de juego; estudio de respuesta implícita en mayores de 35 años.
- Participación en la organización de la 1ª “**Jornada de Adicciones sin sustancia: investigación y estrategias de intervención**”, en el marco de los cursos de verano organizados por la UCM en el Escorial.

- Proyectos de **Trabajo Fin de Máster** sobre Juego Responsable dirigidos al ámbito universitario. En octubre de 2025 se entregó el titulado “**Marketing de influencers como propuesta de comunicación en juego responsable para redes sociales de la ONCE**” en el Máster de Formación Permanente en Gestión Publicitaria.
- Actualización del **repositorio bibliográfico en la web de la Cátedra** con los principales trabajos en materia de juego responsable y patológico.
- Investigación sobre el concepto **juego responsable** que tienen los consumidores **en las loterías instantáneas y apuestas deportivas**.

Otros temas de investigación realizados al margen de la relación con la Cátedra Extraordinaria de Juego Responsable son:

- Participación en las ya mencionadas VII Jornadas Científicas organizadas por FEJAR, bajo el título “**Ciencia y Conducta: Explorando el impacto del juego en el cerebro y la sociedad**”.
- Participación en el “**I Congreso Internacional de Juego**”, organizado por la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ), y en el que se debatieron temas relativos a riesgos derivados de las comunicaciones comerciales de juego, el impacto de la inteligencia artificial del juego, etc.
- **Seminario anual sobre Juego Responsable** organizado por European Lotteries y World Lottery Association en Viena.
- **WLA Responsible Gaming Week** celebrada en noviembre de 2025.

A fin de mejorar los conocimientos en la materia y estar al día en las novedades, se mantiene en PortalONCE 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**.

4 Calidad e innovación de nuestros servicios sociales



La prestación de 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.

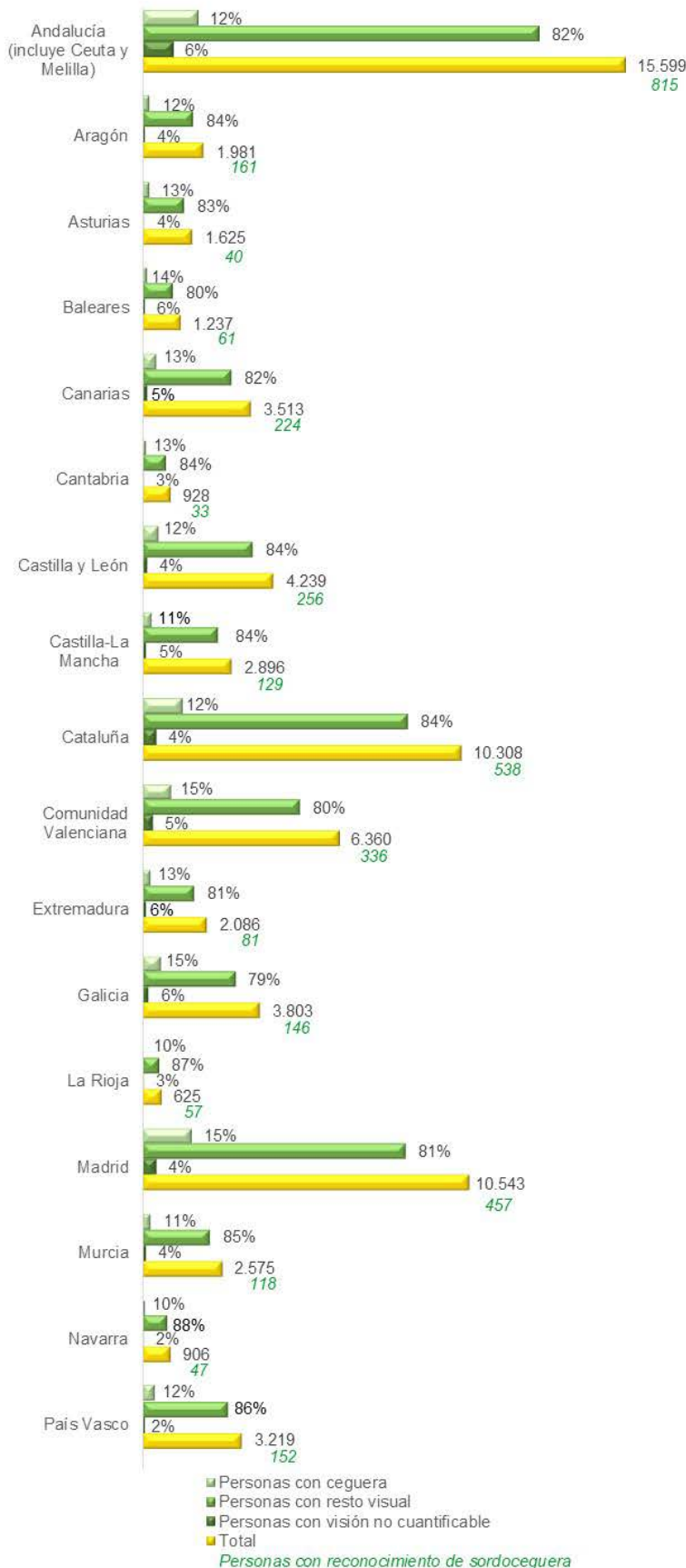
Para acceder a ser persona afiliada a la ONCE, se ha de poseer la nacionalidad española y disponer en ambos ojos, al menos, de: agudeza visual igual o inferior a 0,1 con la mejor corrección óptica posible o campo visual reducido a 10 grados o menos.

Censo de población afiliada a la ONCE

El volumen de **personas afiliadas en 2025 ha sido de 72.443**, produciéndose la afiliación de **3.131 nuevas** personas en este periodo (disminución de 6,8% con relación al año anterior).

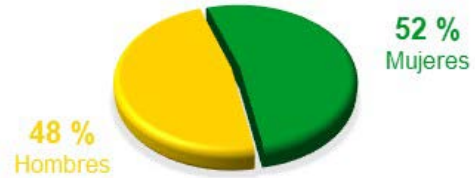


Total personas afiliadas por Comunidad Autónoma y tipo de discapacidad 2025



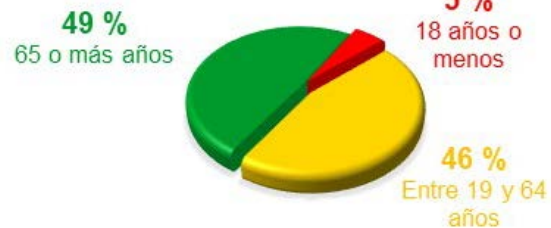
En 2025, hay un **52% de afiliadas** y un **48% de afiliados**, similar al año pasado.

Total personas afiliadas por sexo 2025



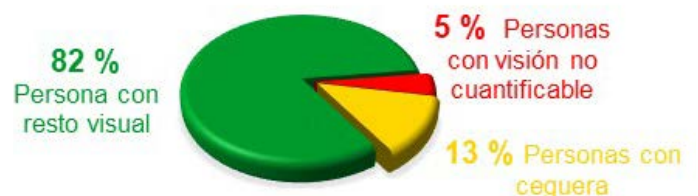
Por grupos de edad, las personas **mayores de 65 años** experimentan un ligero ascenso respecto a 2024, son un **49%** en 2025, poniendo de relieve el envejecimiento de la población afiliada. Además, se mantiene el colectivo de jóvenes, siendo el **5%** las personas **con 18 años o menos** en 2025.

Total personas afiliadas por edad 2025



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 tipología de afiliación 2025



Y, por Comunidades Autónomas, **Andalucía, Cataluña y Madrid** siguen contando en 2025 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 dificultades de comunicación, acceso a información y 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 2025, se cuenta con **3.651 personas con sordoceguera**, lo que supone un 5% del total de personas afiliadas y representa el 3,6% de incremento anual respecto a 2024, siendo gradual el crecimiento de personas con sordoceguera afiliadas.

	2025	2024	2023
% personas afiliadas con sordoceguera que han accedido a servicios y prestaciones de la ONCE	74,1%	74,0%	67,1%
Horas mediación socioeducativa facilitadas por FOAPS	116.478	95.137	92.562

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.

	2025	2024	2023
N.º profesionales área Servicios Sociales	1.619	1.594	1.581

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 servicios

El **destino de los recursos** generados por la comercialización de productos de lotería a fines sociales de la ONCE ascendió en **2025 a 262,6 millones de euros**:

- 167,6 millones para programas dirigidos a personas afiliadas a la ONCE.
- 95,0 millones para programas de solidaridad con otras discapacidades.

Durante 2025, con el objetivo de conseguir un renovado modelo de servicios sociales especializados que mantenga aquellas características que lo hacen único, incorpore mejoras sustanciales que optimicen la atención de las necesidades de las personas

afiliadas, sea lo suficientemente flexible para adaptarse a los continuos cambios sociales y tenga como principios básicos, entre otros, los derechos humanos, estar centrado en la persona, basado en la comunidad y orientado a resultados, se ha iniciado un proceso de rediseño participativo bajo el nombre **Imagina tus servicios**.

Con el fin de maximizar el impacto de los servicios prestados, la ONCE dispone de un **sistema de indicadores** sobre los procesos de intervención, para valorar el nivel de calidad proporcionado en la atención, así como para 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 **acciones de mejora específicas dirigidas hacia la excelencia en la prestación de servicios**.

Prestación de servicios sociales

		2025	2024	2023
Servicios personalizados prestados para atender las necesidades específicas de la discapacidad visual de personas afiliadas	Finalizados	37.338	35.491	30.373
	En ejecución	13.490	13.907	13.173
	Total	50.828	49.398	43.546
Personas distintas que han accedido a servicios sociales de la ONCE		45.272	43.540	40.505

Satisfacción con los servicios recibidos

Sistemáticamente se realizan **encuestas de satisfacción a las personas afiliadas** sobre su opinión de los servicios sociales recibidos, para identificar fortalezas y áreas de mejora que permitan implementar acciones correctoras. **En 2025 se ha obtenido una puntuación de 83,4 sobre 100: posicionamiento de “Muy bueno”.**

	2025	2024	2023
Índice neto satisfacción personas afiliadas	83,4	84,1	85,1

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 2025 se atendieron 13** sobre diferentes temáticas: servicio de rehabilitación, vacaciones sociales, aprendizaje del braille, equipo Paralímpico, turno Pensando en ti, entre otras.

	2025	2024	2023
N.º reclamaciones de servicios sociales	13	17	13

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 2024/2025	Curso 2023/2024	Curso 2022/2023
Alumnado en centros ONCE	42	36	32
Alumnado en educación integrada	7.208	7.117	7.155
Alumnado beneficiario atención educativa	7.250	7.153	7.187

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 2025:

- Continuación de la colaboración con British Council y contactos con Microsoft.
- Participación en el proyecto europeo BIOTACT para la adaptación de láminas en relieve para enseñar biología a través de un dispositivo tecnológico.
- Evaluación de distintas plataformas educativas.

Escuela Universitaria de Fisioterapia (EUF)



Escuela Universitaria
Fisioterapia ONCE

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 2024/2025	Curso 2023/2024	Curso 2022/2023
Alumnado con ceguera y deficiencia visual matriculado en Grado de Fisioterapia	55	49	49
Alumnado afiliado matriculado en formaciones oficiales de Postgrado	6	7	6
Alumnado afiliado que ha cursado estudios de postgrado no oficiales	43	7	9
% 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 2025 se contó con la **colaboración de 1.052 empresas y entidades para la gestión de ofertas de empleo** para las personas afiliadas a la ONCE. Las cifras de empleo rompen su tendencia creciente de los últimos años, disminuyendo respecto a 2024 aunque obteniendo el segundo valor más alto desde 2018.

Con relación a los servicios de apoyo y orientación al empleo, en 2025 se realizaron diversas formaciones para **ampliar las posibilidades de empleo de las personas afiliadas** y con el fin de mejorar las competencias ofimáticas y la preparación de oposiciones de auxiliar administrativo.

Además, se ha continuado desarrollando los planes específicos de empleo para personas con ceguera total, jóvenes y personas con sordoceguera.

Personas afiliadas empleadas al margen de venta de loterías de la ONCE

	2025	2024	2023
ONCE (no vendedores), Fundación ONCE e ILUNION	1.026	1.037	1.016
Autoempleo	329	318	325
Empresas privadas	1.087	1.028	996
Administraciones Públicas	772	745	722
ONG's	72	74	79
Centros ocupacionales	607	608	635
Centros Especiales de Empleo	121	101	99
Total empleo creado	4.014	3.911	3.872

Personas afiliadas empleadas al margen de la venta de productos de lotería de la ONCE 2025



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 de servicios de atención personal (adultos) prestados

	2025			2024			2023		
	Total	Final ¹	En ejec. ²	Total	Final ¹	En ejec. ²	Total	Final ¹	En ejec. ²
Apoyo al bienestar social	11.350	8.193	3.157	10.915	7.903	3.012	9.208	6.478	2.730
Apoyo al empleo	2.095	1.724	371	2.118	1.774	344	1.793	1.383	410
Apoyo psicosocial	4.507	3.352	1.155	4.689	3.307	1.382	4.027	2.540	1.487
Atención educativa adultos	561	347	214	582	324	258	588	366	222
Braille	1.752	1.254	498	1.445	862	583	1.142	682	460
Competencias para la comunicación	1.147	606	541	974	518	456	654	255	399
Tecnologías de la información y comunicación	9.446	8.131	1.315	8.959	7.594	1.365	7.369	6.109	1.260
Ocio y tiempo libre	1.112	929	183	845	649	196	441	350	91
Oftalmología	2.635	2.592	43	2.641	2.615	26	2.635	2.612	23
Óptica	3.599	3.505	94	3.629	3.527	102	3.624	3.551	73
Rehabilitación	9.677	8.483	1.194	9.704	8.167	1.537	9.054	7.656	1.398

¹ Servicios finalizados en el año

² Servicios en ejecución a 31 diciembre del año.

Apoyo psicosocial

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

Con relación a este servicio, durante 2025 destacan las siguientes actuaciones:

- Dos convocatorias de formación para nuevos profesionales de la psicología incorporados en 2025, con el objetivo de dotarles de herramientas técnicas y metodológicas específicas para la atención.
- Formación de "Adaptación de pruebas psicométricas: criterios de fiabilidad y validez", dirigida a 12 psicólogos integrantes del Grupo de Trabajo de Evaluación y Accesibilidad y a 4 técnicos de selección y evaluación del talento.

- Puesta en marcha del “Protocolo de prevención y detección de problemáticas relacionadas con el bienestar emocional y la salud mental de las personas afiliadas a la ONCE”.

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.

En este servicio, se destacan las siguientes acciones en 2025:

- Curso especializado para capacitar a 24 nuevos técnicos/as de rehabilitación.
- Jornadas sobre Autonomía Personal en el CRE de Sevilla, con la participación de cerca de 90 profesionales de servicios sociales.
- Desarrollo de “Pautas de relación con personas con discapacidad visual”, enmarcadas en el nuevo “Plan de Acogida a nuevos trabajadores y trabajadoras de la ONCE”.
- Participación Institucional en la Conferencia Internacional LOW VISION FLORENCE 2025, para conocer avances y tendencias en optimización del funcionamiento visual.
- Adquisición de 6.049 unidades de material de baja visión.
- Gestión de 4.167 ventas a clientes, tanto compras como devoluciones, de material de baja visión desde el Servicio de Rehabilitación y gestión de 431 envíos de material de baja visión a los centros.

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.

En el 2025 se han **entregado 108 perros guía**, estando activos un total de 888.

Las medidas y actuaciones adoptadas para garantizar unas condiciones adecuadas de salud y bienestar de los perros en formación para convertirse en perros guía, en 2025 estuvieron centradas en la definición e implantación de la figura de **responsable de Bienestar Animal e Innovación**, lo que se tradujo en numerosas mejoras orientadas al enriquecimiento ambiental de espacios interiores y exteriores de permanencia de los perros en las instalaciones de la Fundación y, por ende, en la calidad de la experiencia de estos durante los períodos que se encuentran en ellas.

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

En 2025 se han **adquirido 32.995 materiales tiflotécnicos y 6.049 unidades de material de baja visión** para distintos fines.

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 2025, la **Biblioteca Digital ONCE** cuenta con 105 obras más que en 2024 procedentes de entidades autorizadas extranjeras. Además, se ha contribuido con 71.095 obras que se pueden compartir con esta plataforma gestionada por la OMPI (Organización Mundial de la Propiedad Intelectual).

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

	2025	2024	2023
Actividades animación sociocultural y deportivas	7.837	7.507	6.665
Participantes actividades animación sociocultural y deportivas	119.440	112.972	106.767

Ocio y tiempo libre

Durante 2025 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 239 menores afiliados.
- **Programa de Vacaciones Sociales ONCE**, que está dividido en:
 - **Programa específico ONCE** para colectivos mayores de 55 años con una situación social vulnerable, bien por bajos recursos económicos, por vivir solos o por carecer de una red social y familiar de apoyo: **Navidad en familia 2025** con 244 personas afiliadas; **Primavera Senior**, con 155 participantes y **Pensado para Ti** con 163 participantes.
 - **Programa ONCE-IMSERSO.** Se han convocado 131 turnos de Turismo y Termalismo IMSERSO y han contado con una ocupación de 1.335 plazas (635 en Turismo y 700 en Termalismo).
- **Clubes del Mayor y Senior:** espacios online o presenciales de encuentro y de actividades para el colectivo de mayores, con 4.258 participantes en 2025.
- **Proyecto “sénior-júnior”:** desarrollo de actividades intergeneracionales con una participación en 2025 de 1.037 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 **144 actividades deportivas** celebradas en 2025 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.

	2025	2024	2023
Actividades deportivas de competición organizadas y/o en las que se participa	144	144	142
Participantes deportistas con ceguera o con deficiencia visual grave	3.488	2.682	3.114

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 2025, destacamos:

- **Concurso literario Tiflos 39 edición**, en el que se recibieron 1.873 trabajos en las diferentes categorías, siendo 58 de personas con discapacidad visual.
- **Concurso Prometeo**, para estimular la creatividad entre el colectivo escolar, participando 45 personas con discapacidad visual con 48 trabajos.
- **5.ª edición Concurso joven ZonaCreativ@ONCE**, con categorías de relato, poesía, gráfica, musical, audiovisual y divulgación, recibándose 40 trabajos de 32 jóvenes afiliados.
- Realización de **296 representaciones y actuaciones** por parte de las **15 Asociaciones Culturales**, que aglutinan a 32 grupos artísticos, 24 de teatro y 8 de música (con un total de **505 integrantes**).
- **19 Bienal de Teatro ONCE** en la Comunidad de Madrid, con una muestra teatral desarrollada en 22 teatros emblemáticos y una carpa informativa.
- **I Festival Música ONCE**, para la promoción de artistas musicales, con participación de más de 100 artistas y más de 1.500 espectadores.

Personas beneficiarias de contenidos digitales sobre cultura

Durante 2025, **4.348 personas afiliadas distintas accedieron a la videoteca Audesc** y se descargaron o visualizaron online **182.198 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 2025, fue **visitado por 17.975 personas**, un 12% más que en 2024, y se realizaron 4 exposiciones temporales, así como distintas visitas guiadas, actividades y talleres complementarios presenciales y online para 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

	2025		2024		2023	
	N.º	Importe (millones de euros)	N.º	Importe (millones de euros)	N.º	Importe (millones de euros)
Ayudas concedidas	3.186	3,1	3.137	3,0	3.384	3,4

Además, **en régimen de préstamo**, se conceden **dispositivos especializados** (línea braille, anotador parlante, sintetizador de voz, amplificador de caracteres, etc.) como ayuda al estudio, actividad laboral o formativa y/o búsqueda activa de empleo.

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

	2025	2024	2023
Valor económico de equipos (millones de euros)	6,4	6,4	6,5
N.º equipos tiflotécnicos	5.905	5.991	6.086
Personas beneficiarias distintas	3.170	3.191	3.156

Voluntariado de la ONCE: la fuerza de la solidaridad

Indicadores de actuaciones de voluntariado

	2025	2024	2023
Personas beneficiarias distintas atendidas	11.055	9.336	8.047
Servicios realizados	115.968	118.314	110.782
Horas de voluntariado	179.739	187.192	176.790
Personas voluntarias activas	3.496	3.255	2.823

Durante 2025, en el programa de voluntariado, se han desarrollado acciones como:

- Formación online para 665 personas voluntarias.
- Firma de **convenios** de colaboración con la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad de Girona y la Guardia Civil, con la finalidad de desarrollar proyectos de sensibilización, fomento y promoción del voluntariado social de las personas con discapacidad visual y contribuir a la prestación de servicios de voluntariado a las personas afiliadas a la ONCE.

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 de los servicios sociales de la ONCE y otras redes y recursos, tanto públicos como privados, para atenuar en lo posible este sentimiento.

En 2025 se ha puesto en funcionamiento una nueva **herramienta de registro** que permite recoger la información sobre la situación de soledad de las personas afiliadas en su evaluación de necesidades, asignando un grado a modo de semáforo: situación grave, situación de soledad o prevención de soledad.

Indicadores del Programa de actuaciones de soledad no deseada

	2025
ROJO - Situación grave	85
AMARILLO - Situación de soledad	429
VERDE - Prevención de la soledad	778
Total	1.292

Atención a personas extranjeras con graves problemas de visión

La ONCE ha ampliado la cobertura de su catálogo de prestaciones de servicios sociales a las personas ciegas, con deficiencia visual grave o sordoceguera, de nacionalidad no española y con residencia legal en España o a quienes el Ministerio del Interior haya concedido el derecho de asilo o la protección subsidiaria.

Este acuerdo, adoptado en 2024, se basa en el acuerdo Gobierno-ONCE para el periodo 2022-2031, que detalla las labores sociales que la Administración ha encomendado a la Institución y refleja el compromiso con la ciudadanía.

	2025	2024
Personas distintas extranjeras adultas con graves problemas de visión atendidas	186	174
Alumnado extranjero con graves problemas de visión atendido	721	639

Durante 2025 se han prestado diferentes **servicios a 186 personas extranjeras adultas con graves problemas de visión**, asimilables a la afiliación, **de 53 nacionalidades distintas a la española**.

Además, durante el curso 2024/2025, se ha **atendido a 721 alumnos y alumnas extranjeros** en los distintos niveles educativos (611 en educación

inclusiva y 10 en el centro escolar de la ONCE), **de 70 nacionalidades distintas a la española** (9,9% de la población en edad escolar)

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 2025 se han desarrollado **121 proyectos**:

- 109 de tiflotecnología y productos de apoyo**, entre los que destacan la continuación del desarrollo del proyecto “Entrenamiento Neurológico ONCE (ENTRENO)”, antiguo Gimnasio Cerebral ONCE (juegos de inteligencia cerebral accesibles para personas con discapacidad visual), el inicio de una

	2025	2024	2023
Proyectos investigación social/visión/tecnológica	121	113	102

aplicación con acceso a información accesible en líneas de metro y tranvía de diferentes ciudades españolas y participación en el proyecto europeo BIOTACT para la adaptación de láminas en relieve de biología.

- **6 de investigación en visión**, financiados por la ONCE, en su mayoría de investigadores/as de reconocido prestigio nacional e internacional.
- **6 de investigación social**, en colaboración con: Universidad Rey Juan Carlos, Escuela Universitaria de Educación y Turismo de Ávila, Centro Nacional de Investigaciones científicas de Francia, MasterCard...

Además, se han llevado a cabo otras acciones relacionadas con la innovación social:

- Convocatoria del **9.º Concurso de experiencias de innovación y buenas prácticas en servicios sociales**.
- **Reto interno ONCE Innova 2025**, espacio de innovación en el que las personas afiliadas y trabajadoras pueden presentar sus ideas y proyectos.

Finalmente, se destaca la publicación periódica semestral de “**RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual**” para la comunicación, difusión e intercambio de conocimientos entre profesionales e investigadores/as implicados en la atención a personas con discapacidad visual, así como la contribución 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 2025, **se atendieron 34 solicitudes y se emitieron 25 informes** de solicitudes realizadas en el año y/o años anteriores.

4.2.7 Atención a personas con baja visión

Fundación ONCE Baja Visión (FOBV)

Creada en 2024 al detectarse que, a pesar de no estar dentro del rango de la ceguera legal, las personas con baja visión se encuentran con dificultades en su día a día sobre las que ninguna entidad general les daba respuesta, por tanto, surge con el propósito de mejorar la calidad de vida de estas personas, favoreciendo su inclusión social y su plena autonomía personal.



Durante 2025 se han **aceptado 493 expedientes de personas con baja visión** que acreditan los requisitos, se han **validado 15 entidades del movimiento asociativo de la baja visión** y se han **financiado 9 proyectos en el ámbito de la baja visión**.

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 atraerlo, desarrollarlo y fidelizarlo, 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.

5.1 Cultura institucional de la ONCE

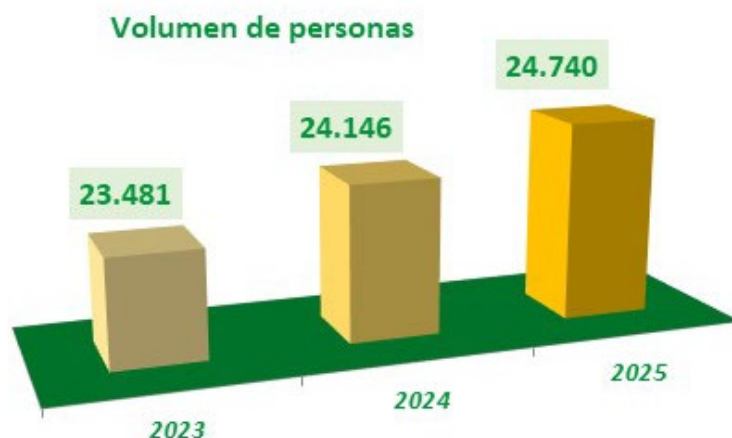
La ONCE trabaja diariamente en el refuerzo de sus principios y valores, basados en la solidaridad, para consolidar una cultura corporativa de la Organización.

Los equipos de dirección y gestión cuentan con un **Plan de Acción de Cultura Institucional** para garantizar que se comparten las señas de identidad que, durante 2025 se siguió fomentando la vinculación con el propósito y valores.

	2025	2024	2023
Asistencias a acciones formativas que incluían aspectos de cultura institucional	13.953	5.056	5.764

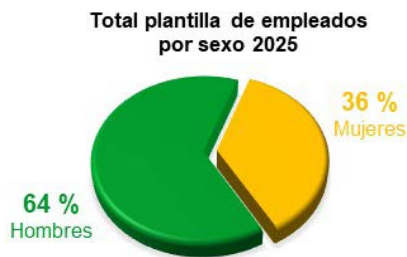
5.2 Empleo de calidad

A 31 de diciembre de **2025**, la **plantilla** de la ONCE la formaban un total de **24.740 personas**⁷, un 2,5% más que a la misma fecha de 2024.

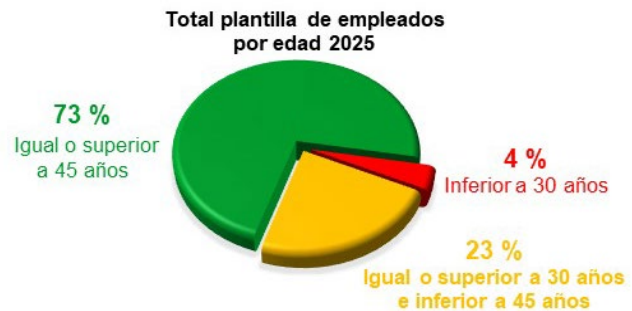


⁷ En este dato global de plantilla no se ha considerado el número de trabajadores/as que no son empleados puesto que no alcanzan un volumen significativo para la Organización.

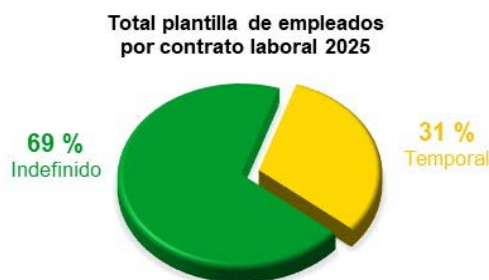
La plantilla está compuesta por **36% de mujeres y 64% de hombres**, distribución similar al año anterior.



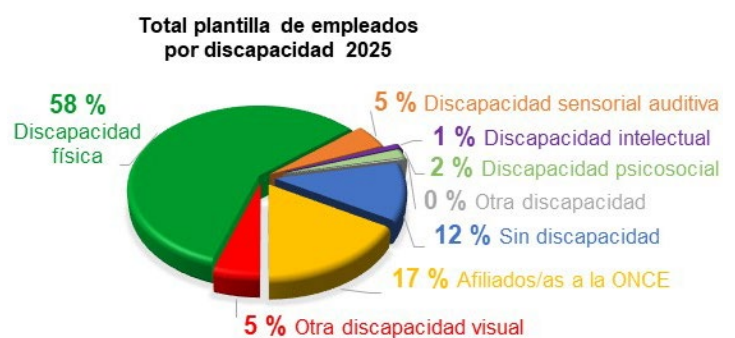
Por tramos de edad, el colectivo mayoritario es el de **45 años o más (73%)**.



Un **69%** dispone de **contrato indefinido**.



Y el **88%** tiene alguna discapacidad.



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



La mayor parte de la plantilla son **agentes vendedores**, un **86%**.



(*) 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.

Plantilla con discapacidad

	2025	2024	2023
Empleados/as con discapacidad	21.887	21.287	20.688

Promedio anual de contratos⁸

	2025				2024				2023			
	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	17.045	7.329	23.284	1.090	16.790	7.078	22.811	1.057	16.840	6.211	21.996	1.055

Nuevos contratos formalizados

Durante 2025 se han suscrito **5.595 contratos laborales nuevos**, siendo 1.747 de carácter indefinido (31% del total).

	2025	2024	2023
Nuevos contratos formalizados	5.595	4.989	4.656

Tasa de rotación media de la plantilla⁹

	2025	2024	2023
Tasa rotación media	12,6	11,58	11,3

N.º de despidos¹⁰

	2025	2024	2023
Total despidos	104	100	105

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

El 100% de la plantilla está cubierta por el XVII Convenio Colectivo de la ONCE y su personal, firmado en junio de 2022 y con vigencia hasta diciembre de 2025, que regula los derechos y obligaciones de agentes vendedores y del personal no vendedor.

	2025	2024	2023
Empleados/as cubiertos por convenio colectivo	100%	100%	100%

⁸ 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.

⁹ 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.

¹⁰ Se reflejan los despidos disciplinarios resueltos por el Consejo General de la ONCE, así como los despidos objetivos realizados durante el año.

A lo largo del año 2025 la Comisión Negociadora del Convenio Colectivo se reunió en 4 ocasiones para abordar acuerdos en materia de revisión salarial y prima de participación en resultados para el año 2026, la actualización de los tramos de las comisiones anuales por venta, entre otros asuntos. Por su parte, la Comisión Paritaria del XVII Convenio Colectivo ha celebrado una reunión en 2025 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 trabajadores/as por causas económicas, técnicas, organizativas o de producción, deben ir precedidos de un periodo de consultas con la representación legal de la plantilla de una duración no superior a 15 días. El despido colectivo deberá ir precedido de dicho periodo de consultas no superior a 30 días naturales.

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

Medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar

Está 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, permiso adicional por maternidad, reducciones de jornada, flexibilidad horaria, excedencias, etc., que se sitúan por encima de los mínimos del Estatuto de las Personas Trabajadoras.

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

Las **Políticas de Igualdad y de Diversidad e Inclusión en la ONCE** materializan el compromiso con la equidad, la no discriminación y la igualdad de trato y de oportunidades, así como el respeto a otras diversidades, en todos los niveles y ámbitos de actividad, garantizando la protección de los derechos humanos.

Por otro lado, 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 acción positiva a favor de personas con ceguera.

En el **IV Plan de Igualdad ONCE 2022-2025**, destacan las siguientes actuaciones llevadas a cabo en 2025:

- Diferentes colaboraciones y reportes a la Red DIE, por contar con el **“Distintivo de Igualdad en la Empresa”**.
- Ampliación de las funciones del equipo de Agentes de Igualdad a **Agentes de Igualdad y Diversidad de la ONCE**.
- **Acto institucional** con motivo del **Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres (25N)**.
- Píldora formativa de **sensibilización en igualdad** para toda la plantilla y formación online sobre **acoso moral, sexual y/o por razón de sexo y LGTBI**.
- Emisión y presentación de **cupones conmemorativos** de las fechas más señaladas en igualdad.
- Continuación del **proyecto “Venta con talento en femenino”**, para promover la incorporación de mujeres en la red de ventas.



En el **Plan de Diversidad e Inclusión (D&I) 2024-2026**, destacan en 2025 hitos como:

- Creación y difusión de un **Decálogo de Liderazgo Inclusivo**, así como **autodiagnóstico** para que las personas en cargos de responsabilidad evalúen su nivel de liderazgo respecto a los principios del decálogo.
- Realización de un **cuestionario** voluntario **sobre Diversidad e Inclusión**.
- Continuidad en la pertenencia a **REDI** (Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI) y renovación de la **Carta de la Diversidad** de la Fundación Diversidad.
- Campaña divulgativa sobre **romper mitos en diversidad generacional**.
- Publicación de un **“Procedimiento sobre acoso, ciberacoso y/o violencia contra personas LGTBI en el trabajo”**.
- Constitución de un Grupo Motor que liderará el proyecto de creación de **Grupos de Empleadxs LGTBI y Aliadxs**.
- Continuidad en cumplimiento del **conjunto de medidas planificadas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en la ONCE**.



Comisión de Seguimiento y Evaluación del Plan de Igualdad

Órgano paritario y colegiado que vela por la aplicación y cumplimiento de los contenidos y objetivos del Plan de Igualdad, 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 la implantación de políticas, planes y medidas de igualdad de género y diversidad.

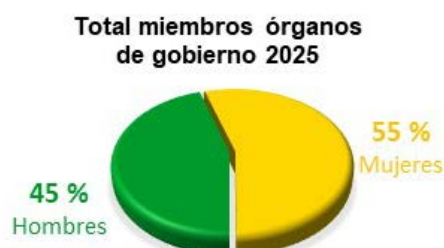
Presencia femenina en cargos de responsabilidad y resto de puestos

Órganos de gobierno: miembros¹¹ desglosados por sexo, edad y discapacidad

	2025	2024	2023
Total miembros órganos de gobierno (*)	42	42	42
Desglose por sexo			
Hombres	19	19	19
Mujeres	23	23	23
Desglose por edad			
Inferior a 30 años	0	0	0
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	7	11	11
Igual o superior a 45 años	35	31	31
Desglose por discapacidad			
Afiliados/as a la ONCE	42	42	42
No afiliados/as a la ONCE	0	0	0

(*) Incluye a Consejeros/as Generales (11) y a los Territoriales (31).

En 2025, 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

	2025			2024			2023		
	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M
Por clasificación profesional									
Agentes vendedores	21.172	14.334	6.838	20.583	14.125	6.458	19.965	13.804	6.161
Otra fuerza de ventas (*)	376	249	127	370	252	118	346	247	99
No fuerza de ventas (**)	2.822	953	1.869	2.822	956	1.866	2.797	965	1.832
Mandos Intermedios	277	147	130	279	145	134	280	146	134
Directivos/as	51	35	16	50	34	16	51	35	16
Consejeros/as (***)	42	19	23	42	19	23	42	19	23

(*) 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/as 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**, otro **sobre acoso y ciberacoso sexual y/o por razón de sexo en el trabajo**

¹¹ Se incluye a los Consejeros/as Generales, Presidentes/as de Consejo Territorial y Vicepresidentes/as de Consejo Territorial.

y otro **sobre acoso, ciberacoso y/o violencia contra las personas LGTBI en el trabajo** que regulan las actuaciones a seguir en estos supuestos y los cauces de denuncia a utilizar. 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 **2025** se han recibido **5 denuncias por acoso laboral**, de las cuales 3 se han resuelto y las últimas están siendo investigadas, debido a que se ha recibido a finales de

	2025	2024	2023
Reclamaciones o denuncias sobre acoso y ciberacoso	7	7	4

diciembre de 2025, **2 por acoso sexual**, uno de ellos resuelto y el segundo se ha anulado. En uno de los casos de acoso sexual se confirma la existencia de este, el resto de los casos investigados en 2025 no se ha podido acreditar que exista acoso laboral, pese a lo cual se han propuesto medidas adicionales a adoptar en los centros.

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.

	2025	2024	2023
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

De las denuncias recibidas por el canal de denuncias, ninguna ha dado lugar a una investigación completa que haya concluido con la declaración de una irregularidad y propuesta de resolución.

Sensibilización con las personas con discapacidad

El trato con personas con discapacidad requiere unas habilidades específicas que garanticen su atención adecuada y la ONCE anualmente realiza campañas de sensibilización y formación al respecto.

En este sentido, en el curso de acogida a nuevos trabajadores 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.

	2025	2024	2023
Horas formación recibidas en no discriminación, igualdad y/o gestión de diversidad	6.602	6.585	12.751
Empleados/as formados para atender a personas con discapacidad	2.104	2.383	4.896

Remuneración media mensual por sexo, edad y clasificación profesional

(Datos en euros)	2025	2024	2023
Desglose por sexo			
Hombres	2.683	2.632	2.568
Mujeres	2.553	2.481	2.429
Desglose por edad			

(Datos en euros)	2025	2024	2023
Inferior a 30 años	2.124	2.016	1.929
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	2.567	2.472	2.394
Igual o superior a 45 años	2.691	2.643	2.589
Desglose por clasificación profesional			
Agentes vendedores	2.516	2.460	2.391
Otra fuerza de ventas (*)	3.483	3.590	3.621
No fuerza de ventas (**)	2.991	2.896	2.869
Mandos Intermedios	4.435	4.341	4.362
Directivos/as	12.082	12.234	11.332
Consejeros/as (***)	9.810	9.562	9.364

(*) 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.

La retribución media por trabajador/a 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 incluye la “equiparación” (normalización y/o anualización) de las retribuciones, a fin de proporcionar una comparabilidad (importes equiparables).

En la ONCE el salario en la categoría laboral más baja es superior al salario mínimo interprofesional (SMI).

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

(Datos en euros)	2025		2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos/as	12.677	10.708	13.178	10.167	12.101	9.703
Consejeros/as (*)	12.039	7.969	11.601	7.877	11.563	7.548

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

Brecha salarial¹²

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 99,7% de la plantilla, si bien su distribución por género es diferente: en agentes vendedores hay un 68% de hombres y un 32% de mujeres, mientras que el personal administrativo y técnico cuenta con un 39% de hombres y un 61% de mujeres.

En el colectivo de agentes vendedores, la retribución media de los hombres es un 8,5% superior a la de las mujeres, motivado fundamentalmente por:

- Su venta media es superior y, por 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 (20% vs. 16%).

¹² 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.

- Su salario base medio es superior al tener un porcentaje en la categoría de junior inferior (23% de hombres vs. 29% mujeres).

En personal no vendedor, la retribución media se sitúa por encima de la de agentes vendedores en un 32%.

Las diferencias entre estos dos colectivos condicionan que la **brecha salarial en la ONCE en 2025 sea del 4,8%**.

	2025	2024	2023
Brecha salarial (%)	4,8%	5,7%	5,4%

En comparación con la de 2024, la brecha ha disminuido 0,9 p.p. y ello se produce fundamentalmente porque, además de disminuir la brecha en

agentes vendedores un 1% gracias al incremento de las retribuciones medias (3,1% de mujeres por 2% de hombres) y al aumento del peso de la plantilla de las mujeres respecto a los hombres (4,8% frente a 1%), las retribuciones medias del personal no vendedor masculino aumentan 1,4 p.p. por debajo de las del femenino (1,6% frente al 3,0%).

Por colectivos, la brecha salarial ha sido menor en el grupo de agentes vendedores reduciéndose 1 p.p.

Por tramos de edad, se ha producido un aumento en el grupo de entre 30 y 45 años (+0,1%), mientras que en el grupo de menores de 30 años y el de igual o superior a 45 disminuyen -1,4% y -1,1%, respectivamente.

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 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, así como mejorar el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo.

	2025	
	N.º	Porcentaje
Plantilla empleados y trabajadores/as que no sean plantilla cubiertos por el SGSST	24.740	100%

El SGSST de la ONCE cumple con la norma **UNE-EN ISO 45001:2023/2024A1** que define el marco de actuación para las actividades relevantes para la seguridad y salud de la plantilla, que se aplica a todo el personal y es de obligado cumplimiento en las operaciones que incidan en las actividades de trabajo.

El SGSST tiene establecidos mecanismos para la **identificación de los peligros** 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 2025 se actualizaron los **protocolos de actuación frente a radiaciones solares y 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 datos personales.



CONmente

En esta línea, en el marco del **Proyecto CONmente**, que se puso en marcha en 2024 con el fin de **cuidar y mejorar la salud mental y el bienestar** de los trabajadores/as, en 2025

se diseñó, lanzó y difundió la plataforma “Te cuidamos by Mentiness”, con servicio de apoyo psicológico y distintos recursos para la mejora del bienestar emocional.



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, se dispone de un **procedimiento específico de análisis de incidentes**.

Anualmente se programan también auditorías internas para valorar la idoneidad y eficacia del SGSST. Durante 2025 se han realizado **auditorías en 12 centros**.

Lesiones por accidente laboral en la plantilla

	2025		2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
N.º accidentes ⁽¹⁾	427	281	430	284	261	166
N.º accidentes con fallecimiento ⁽²⁾	1	0	3	1	1	0
N.º accidentes con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) ⁽³⁾	15	6	3	0	6	3
Tasa frecuencia de accidentes ⁽⁴⁾	15,86	20,01	15,30	19,52	14,33	18,54
Tasa fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral ⁽⁵⁾	0,05	0	0,16	0,11	0,055	0
Tasa accidente laboral con grandes consecuencias ⁽⁶⁾	0,81	0,64	0,16	0	0,33	0,33
Tasa gravedad ⁽⁷⁾	1,01	0,96	0,80	0,97	0,85	0,96
N.º horas trabajadas (miles)	18.473	9.443	18.632	9.222	18.209	8.955

(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 2025 las caídas y tropiezos son la causa de accidente más habitual para hombres y mujeres.

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

	2025		2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
N.º accidentes ⁽¹⁾	1	0	3	1	2	1
N.º accidentes con fallecimiento	0	0	0	0	0	0
N.º accidentes con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	0	0	0	0	0
Tasa frecuencia de accidentes ⁽²⁾	-	-	-	-	-	-
Tasa fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0	0	0	0	0
Tasa accidente laboral con grandes consecuencias	0	0	0	0	0	0
Tasa gravedad	0	0	0	0	0	0
N.º horas trabajadas	-	-	-	-	-	-

(1) En 2025 el accidente se produjo por pisadas sobre objetos.

(2) No se calcula la tasa de frecuencia de accidentes por no disponer del dato concreto de n.º de horas trabajadas del personal externo.

Dolencias y enfermedades laborales en la plantilla

	2025		2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0
Nº fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0
Tasa enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0

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

Absentismo

	2025		2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº horas absentismo ⁽¹⁾ (miles)	6.828	4.083	6.164	3.675	5.550	3.326
Tasa días perdidos ⁽²⁾	71	54	71	55	68	55
Tasa absentismo ⁽³⁾	14,96	15,86	13,6	14,8	12,7	14,1

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

(2) N.º de días perdidos / N.º de bajas.

(3) Horas perdidas / Horas trabajadas x 100.

En los datos de 2025 con respecto a 2024 se observa un ligero ascenso en la tasa de absentismo, y también un incremento en la duración de las bajas, por lo que se identifica que ha habido mayor número de bajas. Se realizarán análisis específicos para plantear medidas que redunden en una mejora en la tasa de absentismo.

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 riesgos, la mejora de condiciones o la corrección de deficiencias.

	2025	
	Periodicidad reuniones	N.º reuniones
Comités Seguridad y Salud (CSS)	Trimestral	140

Así mismo, también se fomenta la participación activa y continua del personal en el desarrollo y revisión de las prácticas de SGSST 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

	2025
Asistencias a acciones formativas sobre salud y seguridad en el trabajo	9.900

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.

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**. Además, se promueve la salud en el trabajo mediante campañas específicas sobre riesgos profesionales y 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.

5.6 Equipo competitivo

La formación de calidad son pilares fundamentales para el desarrollo del talento, abarcando todas las categorías y 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/as 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.

Además de la formación tradicional, se está trabajando en un sistema de aprendizaje con múltiples recursos y espacios, que incluye el uso de enfoques innovadores para el desarrollo profesional y el uso de metodologías y tecnologías distintas.

Indicadores globales de formación

	2025	2024	2023
Plan de Formación			
Total horas formación (recibidas) (*)	411.016	395.236	418.854
Plantilla empleados/as formados (asistencias) (**)	60.942	61.836	71.543
Media horas formación al año por empleado/a (***)	17	16	18
Inversión total (miles de euros)	2.606	2.148	2.431
Inversión por asistencia (euros)	42,8	34,7	34,0

(*) 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 / n.º de empleados/as.

Horas de formación por sexo

	2025		2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Horas de formación recibidas	228.022	182.994	226.799	168.437	234.729	184.125
Media horas/año ⁽¹⁾	14,5	20,3	14,6	19,6	15,4	22,3

(1) Media horas/año por sexo: horas formación recibidas por empleados/as (hombres o mujeres) / n.º 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

	2025		2024		2023	
	N.º acciones	N.º asistencias	N.º acciones	N.º asistencias	N.º acciones	N.º asistencias
Área de Juego	18	41.345	14	39.752	12	45.149
Área de Servicios Sociales	33	902	34	872	32	1.040
Área de Organización, Talento y Recursos	31	12.086	22	13.501	22	16.143
Otras áreas y ayudas individuales a la formación	141	6.609	116	7.711	101	9.211

5.6.2 Estudio de clima laboral

En 2025 se llevó a cabo el **Pulso de clima laboral anual** dirigido a toda la plantilla (personal vendedor y no vendedor), con un nivel de participación del 28% sobre una muestra de 6.100 personas, y obteniendo un **índice de satisfacción general de 82 puntos sobre 100**. Estos datos permiten realizar un seguimiento general del clima laboral y evaluar las áreas de mejora.

	2025	2024	2023
Índice de satisfacción general clima laboral	82%	83%	81%

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, herramientas que ya se están aplicando en varios ámbitos de la gestión de personas.

Profesionales evaluados desglosados por clasificación profesional y sexo

	2025			2024			2023		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Total empleados/as evaluados	1.022	571	451	983	559	424	920	548	372
Porcentaje empleados/as evaluados	4,13%	2,3%	1,8%	4,1%	2,3%	1,8%	3,9%	2,3%	1,5%
Desglose por clasificación profesional									
Agentes vendedores	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otra fuerza de ventas (*)	373	249	124	365	245	120	348	252	96
No fuerza de ventas (**)	294	130	164	259	117	142	207	94	113
Mandos intermedios	277	146	131	281	147	134	285	151	134
Directivos/as	51	35	16	51	35	16	57	37	20
Consejeros/as (***)	27	11	16	27	15	12	23	14	9

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

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

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

6 Buen gobierno, sostenibilidad y ética



La ONCE, 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, colaborando activamente en las acciones propuestas, **e impulsar la Agenda 2030, contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).**

6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo

La ONCE se basa en el principio de democracia interna y en la plena participación de las personas afiliadas que, cada cuatro años, eligen de entre sus afiliados/as a quienes les representarán en ese periodo, con un sistema electoral supervisado por el Consejo de Protectorado de la ONCE. Las últimas elecciones fueron en diciembre de 2022.

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 cada dos años, comunicándose los resultados a las personas afiliadas.**

6.2 Estructura de gobierno y composición

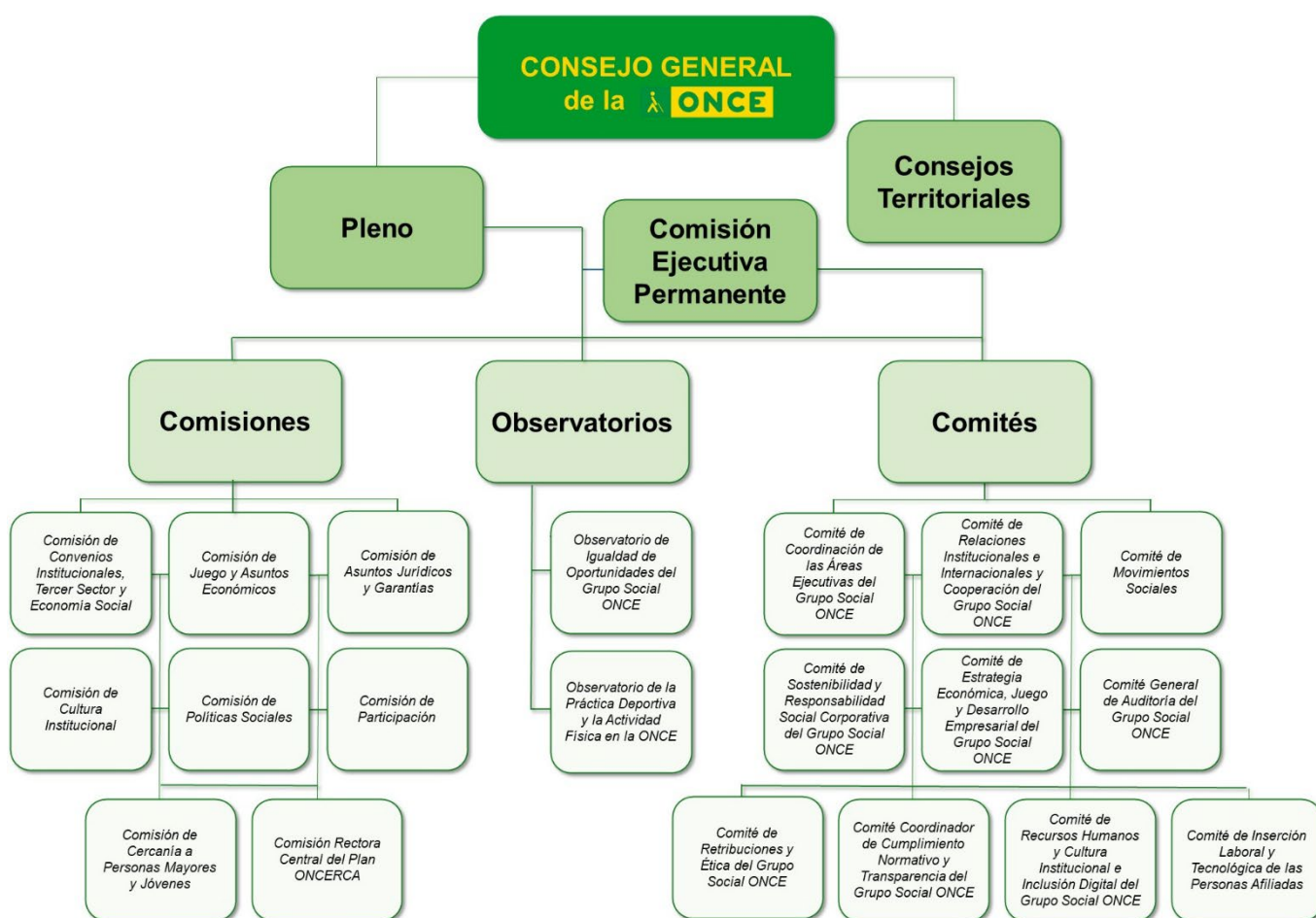
La ONCE cuenta con un modelo de gobernanza democrático, establecido conforme al Real Decreto 358/1991 (y sus modificaciones) y los Estatutos de la ONCE de 2019.

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, de los valores de la solidaridad y del 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 asegurar 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 delegado del Pleno con autonomía y capacidad ejecutiva para sus competencias. Ejerce la planificación, ejecución y desarrollo de los acuerdos del Pleno; 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.

	2025		
	N.º miembros		N.º reuniones
	Mujeres	Hombres	
Pleno	5	6	8
Comisión Ejecutiva Permanente	2	5	20

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

Comisiones: órganos constituidos, en general, por Consejeros y Consejeras Generales encargados del estudio, preparación y seguimiento de cuestiones relevantes como órganos auxiliares para elevar propuestas al Pleno y agilizar la gestión especializada.

Denominación Comisión	2025		
	N.º miembros		N.º personas con discapacidad
	Mujeres	Hombres	
Convenios Institucionales, Tercer Sector y Economía Social	3	1	4
Juego y Asuntos Económicos	3	1	4
Asuntos Jurídicos y Garantías	3	1	4
Cultura Institucional	3	1	4
Políticas Sociales	3	1	4
Participación	3	1	4
Cercanía a Personas Mayores y Jóvenes	3	1	4
Rectora Central del Plan ONCERCA	3	1	4

- **Convenios Institucionales, Tercer Sector y Economía Social:** coordina y supervisa los convenios institucionales del Grupo Social ONCE, y la participación en entidades y plataformas del Tercer Sector.
- **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 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 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.
- **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	2025		
	N.º miembros		N.º personas con discapacidad
	Mujeres	Hombres	
Coordinación de las Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE	0	7	6
Relaciones Institucionales e Internacionales y Cooperación del Grupo Social ONCE	3	11	12
Movimientos Sociales	4	3	7
Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Social ONCE	3	4	5
Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial del Grupo Social ONCE	2	9	10
General de Auditoría del Grupo Social ONCE	2	3	4
Retribuciones y Ética del Grupo Social ONCE	2	9	10
Coordinador de Cumplimiento Normativo y Transparencia del Grupo Social ONCE	2	7	5
Recursos Humanos y Cultura Institucional e Inclusión Digital del Grupo Social ONCE	6	4	8
Inserción Laboral y Tecnológica de las personas afiliadas	4	1	5

- **Coordinación de las Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE:** supervisa e impulsa el funcionamiento global, sinérgico y eficiente de las Áreas Ejecutivas.
- **Relaciones Institucionales e Internacionales y Cooperación del Grupo Social ONCE:** diseña, coordina y supervisa el Plan de relaciones institucionales, impulsando acciones para fortalecer la capacidad de conectar con grupos de interés y para dar a conocer nuestra singularidad y necesidades. Asimismo, 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.
- **Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa 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 los ODS.
- **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.
- **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 EINFD de la ONCE con carácter previo a su aprobación por el Consejo General.
- **Retribuciones y Ética 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. En materia de ética: promueve la difusión, conocimiento y hace un seguimiento del cumplimiento del Código ético y de conducta de las personas del Grupo Social ONCE con

responsabilidad institucional y de gestión, 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 órgano máximo responsable en materia de ética del que depende el Grupo de Trabajo de Ética que se encarga del seguimiento, análisis y, en su caso, contestación de las sugerencias, quejas y denuncias que se reciban en el buzón de Ética.

- **Coordinador de Cumplimiento Normativo y Transparencia del Grupo Social ONCE:** coordina las distintas áreas de impacto sobre el cumplimiento normativo aplicables al Grupo Social ONCE, supervisando la eficacia de los controles internos implantados, velando por la legalidad de los acuerdos de los órganos decisorios y por el cumplimiento de toda la normativa aplicable. En materia de transparencia: vela por garantizar el cumplimiento de la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- **Recursos Humanos y Cultura Institucional e inclusión Digital del Grupo Social ONCE:** realiza el seguimiento de los planes de actuación de recursos humanos y cultura institucional e incentiva acciones que favorezcan el trabajo en equipo, el desarrollo profesional, un buen clima laboral y la conciliación de la plantilla, y acciones que fomenten el sentimiento de pertenencia; impulsa acciones para la captación de talento para el Grupo Social ONCE, incidiendo en las iniciativas que favorezcan la detección de personas con discapacidad. En materia de inclusión digital: supervisa los planes de actuación de las áreas ejecutivas en la materia y diseña líneas transversales de actuación.
- **Inserción Laboral y Tecnológica de las personas afiliadas:** potencia la inclusión laboral de las personas afiliadas y su inclusión tecnológica.

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

Denominación Observatorio	2025		
	N.º miembros		N.º personas con discapacidad
	Mujeres	Hombres	
Igualdad de Oportunidades del Grupo Social ONCE	6	2	7
Práctica Deportiva y la Actividad Física en la ONCE	4	5	8

- **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 de la ONCE.
- 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.

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 al que, por delegación del Consejo General, le corresponde la **gestión ordinaria de la Entidad y ejecuta sus acuerdos**, actuando conforme a los principios generales de unidad institucional en todo el territorio del Estado, del que **dependen los servicios centrales, territoriales y especializados de la ONCE**.

Las Delegaciones Territoriales serán los órganos superiores del ámbito territorial y ejercerán desconcentradamente las funciones asignadas desde la Dirección General.

6.2.4 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**. En coherencia con el principio de igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres de los Estatutos de la ONCE, la representación de uno u otro género en el Consejo General no superará el 60%.

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 ONCE asegurará la adecuada capacitación y experiencia de sus miembros para el ejercicio de sus funciones y buscando la excelencia en el desempeño del cargo y, de manera complementaria, **reciben formación** para su profesionalización y cualificación.

Miembros del Consejo General



Corresponde al Presidente del Consejo General la máxima representación institucional de la ONCE y del Grupo Social ONCE, asumir la presidencia del Consejo General de la Fundación ONCE y de aquellos órganos y entidades del Grupo Social ONCE se considere necesario.

Ejerce las competencias que el Consejo General le delegue mediante apoderamiento general o específico y es responsable de la gestión de todos los servicios adscritos al Consejo General, para lo que contará con la asistencia y apoyo del Secretario General de la ONCE en los términos de los Estatutos y el Reglamento de Régimen Interno.

6.3 Retribución del órgano de gobierno y la Alta Dirección

Por delegación del Consejo General, está **establecida por el Comité de Retribuciones y Ética del Grupo Social ONCE**. Las retribuciones de la Alta Dirección deberán ser inferiores en, al menos, un 30% a las de mercado y para el resto del equipo directivo de la ONCE, inferiores en, al menos, un 15% a las de mercado. La citada estructura retributiva 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 anual y trienal ligado al cumplimiento de objetivos.

El mencionado Comité de Retribuciones define **anualmente objetivos institucionales económicos** –referidos al cumplimiento de los presupuestos– y **sociales** –al cumplimiento de temas sociales del Plan de Desarrollo y Ejecución del Programa de Gobierno– cuya consecución se vincula al 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 Gobierno de la sostenibilidad

Por delegación del Director General, la Secretaría General de la ONCE es el órgano responsable de coordinar el impulso, implementación y ejecución de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa, incluida la elaboración y seguimiento de planes y medidas que en estas materias acuerde el Consejo General, entre otras cuestiones.

Comisión de Sostenibilidad de Dirección General

Órgano encargado de 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 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. En 2024 el Consejo General aprobó el **Plan Director de RSC de la ONCE 2024-2027**, que define las líneas estratégicas a seguir por la ONCE con el fin de gestionar y controlar los impactos que pueden causar los asuntos que, en materia ambiental, social y de gobierno, se han identificado como relevantes y que pueden influir de forma sustancial sobre las decisiones de los grupos de interés. Este Plan participa del esfuerzo colectivo por contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Las 4 **líneas estratégicas** en las que se basa nuestro planteamiento de RSC son:

- Buen gobierno, transparencia y ética.
- Calidad e innovación de nuestros productos y servicios sociales.
- Nuestro equipo de personas.
- Compromiso con el medio ambiente.

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 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, incumplimiento de normativa relevante para la ONCE, en materia medioambiental, que pudiera impactar por motivos económicos y/o reputacionales, entre otros.

En 2024 se implantó el Mapa de Riesgos Periférico de Centros ONCE, con 17 riesgos específicos.

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 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 del **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.

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** integra distintas áreas y órganos de control especializado que gestionan potenciales riesgos legales que puedan darse.

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**¹³: se concreta en 11 valores éticos: *Transparencia, Solidaridad, Confidencialidad, Equidad, Compromiso, Integridad, Humildad, Respeto, Innovación, Responsabilidad y Sostenibilidad*, y los compromisos para conseguirlos, que el equipo de gestión asume cumplir mediante su firma.
- **Código Ético y Guía de Conducta de los trabajadores y trabajadoras del Grupo Social ONCE**: guía de conducta para el comportamiento ético de la plantilla, no siendo obligada la suscripción por su parte.
- **Código de conducta de proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE**: al que deben ajustarse en sus relaciones contractuales con la ONCE. En 2025 se aprobó una nueva versión con parámetros básicos comunes de obligado cumplimiento alineados con los diez principios universales del Pacto Mundial.

¹³ 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>.

- **Normas y pautas de conducta ética para las personas del Grupo Social ONCE con responsabilidad institucional y de gestión:** de aplicación a todas las personas que han suscrito o suscribirán el Código Ético.
- **Códigos de conducta en materia de juego responsable y 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 los valores de transparencia, confidencialidad, compromiso, integridad, respeto y responsabilidad, siendo de obligado cumplimiento.
- **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. El **Sistema de Gestión de Compliance Penal de la ONCE** está formado por distintos documentos, entre ellos, la **Política de Compliance Penal**, de obligado cumplimiento y de aplicación global, que ratifica su voluntad de mantener una conducta respetuosa tanto con las normas como con sus valores éticos, el **Catálogo de conductas prohibidas y parámetros de comportamiento esperados** y un “Díptico” para concienciar a terceros con relación con la ONCE, entre otros.

Además, existe un **Procedimiento de debida diligencia externa para la selección y contratación de proveedores**, en el que se solicita el cumplimiento del **Código de conducta para proveedores y socios de negocio**, que recoge los principios éticos y de conducta exigidos, y de 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, y la ONCE está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias del Foro de Grandes Empresas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT, Ministerio de Hacienda).

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).

En 2025, se han **mantenido las certificaciones** de los sistemas de gestión de cumplimiento penal y tributario de la ONCE conforme a las **normas UNE 19.601 y 19.602**, lo que implica el mantenimiento de estándares elevados y verificables en materia de prevención, detección y reacción frente a incumplimientos.

- **Prevención del blanqueo de capitales y de 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. Durante 2025 se ha informado a todas las personas afiliadas de la publicación del documento unificado del **acto de consentimiento para el tratamiento de datos para las personas afiliadas a la ONCE**.
- **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 2024 fue aprobada por el Comité de seguridad y protección de datos en junio de 2025. En diciembre de 2025 se aprobó el Plan de Acción para la resolución de las incidencias detectadas en dicha auditoría.

En 2025, la ONCE no ha identificado ninguna reclamación fundamentada relativa a violaciones de la privacidad del cliente, ni tampoco ha recibido reclamación alguna por parte de terceras partes, ni por autoridades regulatorias.

	2025	2024	2023
Reclamaciones relativas a violaciones de privacidad del cliente	0	1	1
Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la Organización	0	0	0
Reclamaciones recibidas de autoridades regulatorias	0	1	1

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.
- Listado de convenios y contratos vigentes con las Administraciones Públicas.

Sensibilización en principios éticos y estándares de comportamiento

Periódicamente, la ONCE organiza **formaciones en pro de una conducta ética**. Adicionalmente, la plantilla puede acceder, a través de PortalONCE, al tutorial online sobre “Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo”.

	2025	2024	2023
N.º asistencias a formación en ética, prevención de corrupción y valores	43.270	42.991	47.427

Canales de denuncia y sugerencias

El Grupo Social 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 el Grupo de Trabajo de Ética, por delegación del Comité de Retribuciones y Ética del Grupo Social ONCE.

Desde 2023 se dispone también de un nuevo **canal de denuncias**, adaptado a los requisitos de la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, 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. En 2025 el Órgano de Prevención Penal revisó y actualizó la “**Política de Compliance Penal**”, la “**Política del canal de denuncias de la ONCE**” y el “**Procedimiento de gestión e investigación de denuncias**”, así como el resto de documentos del Modelo de prevención penal de la ONCE, para adecuarlos a los cambios en la Política.

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

En **2025** no se ha tramitado ninguna denuncia a través del **buzón de denuncias** en materia ética.

	2025	2024	2023
Comunicaciones registradas a través del buzón de denuncias en materia ética	0	0	2
Comunicaciones gestionadas que han resultado procedentes	0	0	0
Comunicaciones gestionadas con investigación cerradas	0	0	2
Casos confirmados de incumplimientos del Código Ético	0	0	0

Por lo que respecta al **canal de denuncias** de la ONCE, gestionado por el OPP, en 2025 se presentaron 40 denuncias, de las que, a 31 de diciembre de 2025, 32 estaban archivadas o cerradas por estar fuera de ámbito, por no apreciarse incumplimiento legal o por carecer de contenido de información o pruebas suficientes, entre otros motivos, y 8 se mantienen abiertas en fase de investigación preliminar.

	2025	2024	2023
Comunicaciones registradas a través del canal de denuncias	40	35	2
Comunicaciones gestionadas que han resultado procedentes	0	0	0
Comunicaciones gestionadas con investigación cerradas	32	35	2
Casos confirmados de incumplimiento de la legislación vigente	0	0	0

Por tanto, en ninguna de las denuncias recibidas por estos canales se observó incumplimiento del Código Ético ni infracción de la legislación vigente, ni fueron consideradas con potencial impacto en materia de derechos humanos.

En 2025 tampoco se han detectado casos de corrupción.

	2025	2024	2023
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, con especial atención a los grupos vulnerables, como personas con discapacidad, entre otros, y promueve extenderlo a sus relaciones con terceros. En esta línea, la ONCE cuenta con una **Política de respeto y promoción de los derechos humanos**, aprobada por el Consejo General en junio de 2025, que establece los principios que rigen todas sus actividades y que se aplicarán en materia de debida diligencia de derechos humanos.

Entre los principios fundamentales en los que se basa esta Política se incluyen el rechazo de cualquier forma de trabajo forzoso o infantil y la discriminación y también se hace hincapié en la importancia de unas condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias, un empleo digno, el fomento de la diversidad e inclusión, el respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva, libertad de opinión, la protección del derecho a la intimidad y a la privacidad, así como la preservación del derecho de las personas a disponer de un medio ambiente saludable. Asimismo, 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**, a los proveedores que son clasificados en los niveles crítico, estratégico y básico se les evalúan aspectos ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno) en el marco del **procedimiento de debida diligencia externa**. La evaluación en estos aspectos arroja una puntuación de riesgo y si se sitúa por encima de un determinado umbral, un equipo de analistas ha de evaluar el riesgo inherente a la contraparte. Además, se les solicita que se adhieran al Código de conducta de proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE, el cual establece, entre otros aspectos, que han de respetar el cumplimiento estricto de los derechos humanos, así como velar por su protección en cualquiera de los países en los que operen y, en ningún caso, ser cómplices de ninguna forma de abuso o vulneración de los mismos. 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).

En línea con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, se consideran denuncias relativas a vulneración de Derechos Humanos las vinculadas a los derechos enunciados en la Carta Internacional de Derechos Humanos¹⁴ y los

¹⁴ <https://www.ohchr.org/es/what-are-human-rights/international-bill-human-rights>

derechos fundamentales de la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo¹⁵.

En 2025 no se recibieron comunicaciones sobre posibles casos de vulneración de derechos humanos.

	2025	2024	2023
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

6.7 Responsabilidad fiscal

La ONCE cuenta con la **Política de cumplimiento tributario** en la web de la ONCE, 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 se recogen los controles asociados a los procesos fiscales y el **Documento Vertebrador del Sistema de Gestión de Cumplimiento Tributario**.

Asimismo, dentro de la normativa interna 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 este **Sistema de gestión de cumplimiento tributario** se busca responder a tiempo a situaciones de riesgo fiscal de la Organización en el ejercicio de su actividad.

Además, se fomenta la concienciación en materia tributaria mediante la difusión del documento vertebrador y cursos de formación a diferentes niveles de la Organización y en 2024 se aprobó un plan de comunicación, que se desarrolla anualmente, por el que se realizará, al menos, una comunicación interna anual para concienciar a los empleados/as sobre la importancia del sistema de gestión de cumplimiento tributario de la ONCE y la cultura del cumplimiento en las organizaciones.

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 reporte 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

¹⁵ <https://www.ilo.org/es/resource/otro/declaracion-de-1998-de-la-oit-relativa-los-principios-y-derechos>

de Dirección General, los **informes operativos de cumplimiento tributario semestrales y el informe anual**. Además, trasladará al Consejo General y a la Dirección General las irregularidades o incumplimientos relevantes.

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

Las cuentas anuales individuales y consolidadas se auditan por Deloitte España.

Contribución fiscal país por país ⁽¹⁾

(Datos en miles de euros)	2025	2024	2023
Ingresos procedentes de ventas a terceros			
En España	2.949.834	2.851.038	2.644.840
Fuera de España ^(*)	3.873	4.122	3.498
Ingresos de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales (si son dentro de la misma jurisdicción fiscal no son obligatorias)	-	-	-
Beneficios o pérdidas antes de impuestos			
En España	75.589	86.748	66.210
Fuera de España ^(*)	-26	196	188
Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo			
En España	581.789	477.165	430.468
Fuera de España ^(*)	2	0	0
Impuesto sobre el beneficio de sociedades pagado ^(**)			
En España	13	4	6
Fuera de España ^(*)	0	21	20
Impuesto sobre el beneficio de sociedades devengado ^(**)			
En España	37	33	8
Fuera de España ^(*)	0	21	20
Motivos diferencia entre impuesto sobre beneficio de sociedades acumulado sobre beneficios o pérdidas e impuestos calculados si se aplica tipo impositivo legal a beneficios o pérdidas antes de impuestos		-	-
Impuestos retenidos y pagados en nombre de los empleados/as			
En España	113.576	104.570	93.602
Fuera de España ^(*)	0	0	0
Impuestos recaudados de clientes en nombre de una autoridad fiscal (impuestos y tasas cobrados y recaudados con respecto a ventas de ciertos productos y servicios. Los paga la Organización a las autoridades fiscales en nombre de los clientes) ^(***)			
En España ^(****)	45.519	45.797	51.909
Fuera de España ^(*)	6	3	4
Posiciones fiscales inciertas. Litigios de naturaleza fiscal			
En España	No	No	No
Fuera de España ^(*)	No	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 EINF del Grupo Ilunion.
- (*) Incluye los datos de la sociedad Tarquino, S.A. (Paraguay), filial de Total Gaming Systems; S.L.U., incluida en los estados financieros consolidados de la ONCE desde el ejercicio 2022.
- (**) Los productos de lotería comercializados y el resto de actividades de la Organización están exentos en el Impuesto sobre Sociedades.
- (***) 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).
- (****) Los importes consignados incluyen el IVA y el IGIC repercutido, así como el gravamen especial sobre premios.

Subvenciones públicas recibidas

(Datos en millones de euros)	2025	2024	2023
Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno	2,8 (*)	3,0 (**)	2,3

(*) Se corresponde con 1.515 miles de euros de subvenciones a la contratación, 1.124 a la educación y 127 en otras subvenciones
 (**) Se corresponde con 1.732 miles de euros de subvenciones a la contratación, 1.027 a la educación y 206 otras subvenciones.

Más detalle en el Anexo V de las Cuentas anuales individuales ONCE 2024 y 2025.

6.8 Transformación digital e innovación tecnológica

Durante 2025 se han impulsado iniciativas para reforzar la transformación digital, modernizar los procesos corporativos y asegurar una gobernanza tecnológica sólida, transparente y alineada con los valores institucionales, estructuradas en seis ejes:

- **Digitalización de procesos:** proyectos para reforzar la base tecnológica que sustenta la operativa del juego, y proyectos en el ámbito social, contribuyendo a un modelo de gestión más eficiente, seguro y automatizado. Ej.: reforma del sorteo de Eurojackpot, sustituyendo el intercambio tradicional de ficheros por una API REST, impulsando la automatización, el control y la gobernanza.
- **Modernización tecnológica:** proyectos que fortalecen la infraestructura corporativa y aseguran el alineamiento con estándares de ciberseguridad, continuidad y gobernanza tecnológica. Ej.: SAP RISE, que migra el ERP a un modelo cloud híbrido, mejorando trazabilidad, escalabilidad y gobierno del dato.
- **Puesto de trabajo digital:** actuaciones para garantizar un entorno accesible, moderno, seguro e interoperable, reforzando la experiencia del empleado y los principios institucionales del Buen Gobierno como la implantación de Mail Shift, simplificando la gestión del correo corporativo.
- **Ciberseguridad:** actuaciones para fortalecer la gobernanza del riesgo tecnológico como el refuerzo de DMARC para mitigar la suplantación de identidad en correo.
- **Impulso a la innovación:** proyectos de innovación y soporte tecnológico a ONCE INNOVA. Ej.: se ha consolidado el ecosistema ONCE INNOVA como palanca de experimentación y transferencia tecnológica y Optimia, primer laboratorio de IA.
- **Transformación organizativa:** se han impulsado procesos con impacto directo en la eficiencia organizativa: 168 procesos robotizados, etc.

Durante 2025 se han consolidado alianzas estratégicas con proveedores tecnológicos, para reforzar la capacidad de innovación, la digitalización de procesos y la sostenibilidad tecnológica. El conjunto de actuaciones constituye un paso importante hacia una transformación digital madura, integrada y gobernada, situando a la ONCE en un escenario tecnológico robusto y preparado para los desafíos de 2026.

Estas colaboraciones garantizan que la relación con los socios se desarrolle bajo principios de **transparencia, control, eficiencia y alineamiento con los objetivos institucionales**, en especial, a todo lo referido a la accesibilidad y la inclusión digital de personas con discapacidad visual. Se centran en los siguientes ámbitos:

- Mejora de la accesibilidad de plataformas y soluciones de software.
- Identificación de tecnologías emergentes y casos de uso.
- Desarrollo y puesta en marcha de pruebas de concepto con proveedores homologados de desarrollo software.

7 Prácticas responsables en la cadena de suministro



La política de compras de la ONCE se fundamenta en los principios de eficiencia, transparencia, responsabilidad social y sostenibilidad. 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, asegurando la concurrencia, igualdad de trato, no discriminación, proporcionalidad, transparencia y accesibilidad universal.

En base al **plan anual de auditoría interna de 2025**, en 9 centros se ha revisado que el proceso de compras se realiza conforme a la normativa y se han reportado 27 incidencias para las que los centros presentarán su plan de acción de subsanación.

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

	2025	2024	2023
Proveedores con facturación superior a 3.000 €	1.598	1.540	1.390
Proveedores con los que se han hecho transacciones	4.124	4.159	4.033
Volumen de compras y adquisición de inmovilizado (miles de euros)	368.024	305.853	252.654
Proporción de gasto e inversión en proveedores locales	94,33%	94,82%	95,9%

Gestión sostenible de la cadena de suministro

La ONCE aplica **criterios ASG (ambientales sociales y de gobierno)** en la selección y gestión de sus proveedores y socios de negocio a través de la implementación del **procedimiento de Debida Diligencia Externa**, que es obligatorio y exige la verificación previa del proveedor donde se analizan aspectos económicos, penales,

reputacionales y de buen gobierno, así como criterios ambientales y sociales, contemplando cuatro niveles de clasificación para los proveedores: Elemental, Básico, Estratégico y Crítico, cada uno con un modelo de análisis y puntuación ajustado al tipo de servicio prestado. En 2025, la ONCE implementó la **herramienta Achilles/GoSupply** con la finalidad de simplificar y automatizar los procesos de análisis de debida diligencia de proveedores.

Tras la validación de la información y documentación proporcionadas por los proveedores, se clasifica el riesgo que la contratación supone para la ONCE en tres categorías: Riesgo Bajo, Riesgo Medio y Riesgo Alto. Esta valoración sirve de referencia para tomar decisiones informadas sobre la idoneidad del proveedor.

Asimismo, la ONCE incorpora **criterios ASG** como parte de la evaluación de proveedores, integrándolos como elementos puntuables en los procesos de concurso.

Por otro lado, la ONCE fomenta que sus proveedores acepten el **Código de conducta de proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE**, incorporando cláusulas específicas en los contratos para formalizar su aceptación. Alternativamente, se verifica que los proveedores dispongan de un código de conducta propio que esté alineado con los valores de la ONCE.

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”, entre otros, ya que recoge de forma expresa la **prohibición del trabajo infantil, forzoso u obligatorio**, así como el **cumplimiento de los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)**. Además, promueve que los proveedores dispongan de mecanismos adecuados y confiables para la verificación de la edad de sus colaboradores. Del mismo modo, el código establece la obligación de respetar la **libertad de asociación y la negociación colectiva**, asegurando que todos los proveedores mantengan entornos laborales alineados con los derechos humanos y laborales internacionalmente reconocidos.

	2025		2024		2023	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
N.º y porcentaje de proveedores evaluados y/o seleccionados de acuerdo con criterios sociales, éticos o ambientales	276	100%	8	100%	5	100%

Durante 2025, **no se han detectado proveedores con impactos sociales y/o ambientales negativos relevantes en la cadena de suministro.**

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

8.1 Gestión ambiental

Gobernanza

El **Consejo General** es el encargado de **aprobar el Plan de Sostenibilidad Ambiental y el Plan Director de RSC de la ONCE**.

El **Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE** asume las **máximas competencias en el sistema de control y gestión de riesgos**.

La **Dirección de Recursos Generales y Sostenibilidad** desarrolla, coordina y ejecuta las estrategias, programas y acciones en materia de **sostenibilidad ambiental**, en el marco de los compromisos que se plasman en el Plan de 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.

Gestión del impacto ambiental

El **Plan de Sostenibilidad Ambiental de la ONCE** define una estrategia de gestión de sostenibilidad ambiental, basada en los retos conseguidos, estableciendo los procesos y los recursos necesarios para guiar en el desarrollo de futuras actividades que permitan cumplir con los objetivos de descarbonización, economía circular e implementación de la gestión ambiental. Además, es una declaración de intenciones de la ONCE para hacer de la sostenibilidad una línea estratégica, sumándose al compromiso en la reducción de emisiones y la conservación de la biodiversidad.

Actualmente se está desarrollando un Plan que complementa al vigente y aterriza los objetivos y metas de la Organización a corto, medio y largo plazo en materia de Huella de Carbono, Economía Circular, Innovación y Movilidad.

La ONCE tiene implementado un **sistema de gestión ambiental de acuerdo con la norma ISO 14001:2015** en sus centros, habiendo certificado 19 centros en 2025, esperando ampliar la implantación del sistema en más centros.

La actividad de impresión, gestión y venta del cupón de la ONCE genera impactos relativos al consumo de papel y polietileno, transporte y generación de residuos. Para poder reducirlos, hacemos seguimiento del consumo de productos que se utilizan en la impresión, comprobando que se mantienen las medidas de optimización de materias primas en el Centro logístico y de producción de productos de lotería (CLP) y, también, se ha implementado y certificado en la cadena de custodia del papel de

las bobinas utilizadas para la impresión del cupón, los estándares establecidos por FSC/PEFC.

Asimismo, estamos inscritos en el **registro de productores de producto** con el objetivo de declarar los envases que, en este caso, ponemos en el mercado relacionados con la venta del cupón. Además, para cumplir con la normativa vigente, nos adherimos a un SCRAP (Sistemas Colectivos de Responsabilidad Ampliada del Productor) que asegure la correcta gestión de los residuos generados.

En cuanto a **provisiones y garantías para posibles riesgos ambientales**, hemos desarrollado planes de adaptación al cambio climático para asegurar la reducción de riesgos derivados de los efectos del clima en nuestras instalaciones, quioscos y para todo el personal. Seguimos trabajando con el área de juego, servicios sociales y servicio central de prevención para completar los protocolos ya existentes y desarrollar nueva documentación que nos permita cubrir todos los riesgos climáticos.

En este sentido, 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 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. En este sentido, en 2025 no consta ninguna reclamación sobre impactos ambientales y tampoco se han recibido multas ni sanciones significativas por incumplimiento de leyes o normativas en esta materia, tampoco en 2024 ni en 2023.

Durante 2025, se han seguido realizando acciones de concienciación en materia medioambiental, tales como:

- Jornadas de concienciación de la Semana Europea de **Prevención de Residuos** relacionadas con la temática del 2025 que estuvo basada en los RAEEs (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) y su correcta gestión, poniendo el foco en la inclusión de las personas con discapacidad visual.
- Difusión entre los empleados y empleadas, animando a participar, en “**La Hora del Planeta**”, el 22 de marzo, apagando las luces de las instalaciones.
- Organización de distintas **acciones** para conmemorar el **Día mundial del Medio Ambiente**.

8.2 Cambio climático

Siguiendo las **recomendaciones del Task force on climate-related financial disclosures (TCFD)** para la identificación y divulgación de los riesgos relacionados con el cambio climático y el modo en que se gestionan, el último **informe de riesgos financieros asociados al cambio climático** derivados de las actividades de la Organización, elaborado en 2024, teniendo en cuenta los inmuebles, quioscos, agentes vendedores y personal no vendedor, ha constituido un punto de partida para la implementación de acciones relativas a la mitigación y adaptación al cambio climático. A continuación, se informa de los pasos establecidos en el citado informe:

El primer paso del análisis de riesgos y oportunidades derivados del cambio climático se centró en definir el perímetro de análisis de la Organización de acuerdo a las ubicaciones de los **activos de ONCE (España)**.

Para la evaluación de los **riesgos físicos y de transición y oportunidades** se han empleado los siguientes escenarios climáticos y horizontes temporales:

- Para determinar los riesgos físicos se ha seleccionado un escenario de emisiones elevadas (SSP5-8.5 (IPCC)).
- Para determinar los sucesos climáticos de transición y oportunidades se ha determinado el uso de un escenario climático acorde con la limitación del calentamiento global a 1,5° C (coherente con el Acuerdo de París) (NZE (IEA)).
- Con el objetivo de alinear los horizontes de la Taxonomía Europea con los del IPCC y la IEA, se establece la equivalencia del corto plazo de IPCC/IEA como un periodo inferior a 10 años y del medio plazo como superior a 10 años.

Considerando los 269 activos, 20.169 agentes vendedores y los 5.147 quioscos existentes en el momento de elaborar el informe, se procedió a identificar el universo de **riesgos físicos, riesgos de transición y oportunidades climáticas que podían ser materiales** para la Organización, habiendo identificado un total de 9 riesgos físicos, 11 riesgos de transición y 11 oportunidades para la realidad de la ONCE.

Para la valoración de dichos riesgos (físicos y de transición) y oportunidades y determinar los que se consideran **materiales**, se definió una metodología de análisis teniendo en cuenta las actividades relacionadas con el perímetro de la Organización y basada en el análisis de 5 variables: exposición, sensibilidad, riesgo climático inherente, capacidad de adaptación y vulnerabilidad climática.

De este análisis se han identificado 2 riesgos climáticos físicos a vigilar:

- Los fenómenos meteorológicos extremos pueden afectar a la salud de las personas con discapacidad.
- Puede producirse un incremento de la exposición del capital humano, activos y actividades a temperaturas extremas.

Por otro lado, la Organización ha identificado 4 riesgos climáticos de transición:

- Incremento de los costes asociados a la huella de carbono
- Incumplimiento de los proveedores de los objetivos climáticos fijados.
- Incremento de los costes de las materias primas.
- Implementación de cambios exigentes en el reporte sobre el cambio climático.

Por último, la ONCE ha identificado 4 oportunidades climáticas:

- Fomento de la sostenibilidad de la cadena de suministro.
- Posibilidad de gestionar la energía de manera más eficiente.
- Posibilidad de ser autosostenibles energéticamente.
- Mejora de la adaptación frente a los riesgos climáticos a través de la implementación de soluciones basadas en la naturaleza (NBS).

Una vez cuantificados los efectos financieros de los riesgos y oportunidades, se ha diseñado un **conjunto de medidas y acciones de adaptación y mitigación para abordar los impactos derivados del cambio climático**, priorizando aquellas partes

de la cadena de valor que requieran mayor atención o que puedan generar mayores beneficios por el impacto de los riesgos físicos más materiales para la Organización.

En este sentido, a continuación se describen una serie de medidas de adaptación y mitigación puestas en marcha por la ONCE:

Adaptación:

- Proporción a los trabajadores y trabajadoras equipos de protección individual (EPIS) que les permitan soportar mejor las inclemencias climáticas.
- Mejora de las instalaciones para hacer frente a las inclemencias climáticas (inmuebles y quioscos).
- Instalación de microbosques.
- Elaboración de protocolos para dar respuesta a las emergencias derivadas por fenómenos climáticos extremos.

Mitigación:

- Gestión adecuada de los residuos.
- Implementación del Plan de descarbonización.
- Incremento de la eficiencia energética de los edificios.
- Avance en el proceso de homologación de proveedores.

Los efectos financieros previstos están basados en los costes elevados de reparación y mantenimiento de infraestructuras.

Las medidas de gestión se basan en la evaluación de la vulnerabilidad de las infraestructuras y la planificación de medidas de resiliencia específicas.

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

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**.

Emisiones

En el marco de su compromiso con la acción climática y la descarbonización de su actividad, la ONCE ha definido una hoja de ruta alineada con los objetivos del Acuerdo de París, estableciendo como meta alcanzar la **neutralidad climática (NET Zero) en el año 2040**. Para garantizar un avance progresivo, medible y coherente, esta trayectoria se articula a través de **hitos intermedios de reducción de emisiones en 2029, 2030 y 2035**, que permitirán consolidar una disminución sostenida de la huella de carbono a lo largo del tiempo. Estos objetivos intermedios refuerzan la integración del cambio climático en la estrategia corporativa y facilitan el seguimiento del desempeño ambiental, asegurando una transición ordenada hacia un modelo de actividad climáticamente neutro.

En línea con esta iniciativa, en la ONCE se han establecido los siguientes hitos en nuestro **Plan de Descarbonización 2024-2040**:

2029:

- Alcance 1: 1.270 ton eq CO₂ (Reducción 23% respecto a 2019).

- Alcance 2: 1.124 ton eq CO₂ (Reducción 85% respecto a 2019).
- Total Huella sin Garantías de Origen (GdOs): 2.394 ton eq CO₂ (Reducción 73% respecto a 2019).
- Total Huella con GdOs: 1270 ton eq CO₂ (Reducción 85% respecto a 2019).

2030:

- Alcance 1: 1.264 ton eq CO₂ (Reducción 23% respecto a 2019).
- Alcance 2: 1.112 ton eq CO₂ (Reducción 85% respecto a 2019).
- Total Huella sin GdOs: 2.376 ton eq CO₂ (Reducción 74% respecto a 2019).
- Total Huella con GdOs: 1264 ton eq CO₂ (Reducción 86% respecto a 2019).

2035:

- Alcance 1: 1.199 ton eq CO₂ (Reducción 27% respecto a 2019).
- Alcance 2: 1.056 ton eq CO₂ (Reducción 86% respecto a 2019).
- Total Huella sin GdOs: 2.256 ton eq CO₂ (Reducción 75% respecto a 2019).
- Total Huella con GdOs: 1.199 ton eq CO₂ (Reducción 87% respecto a 2019).

Las principales medidas para alcanzar los objetivos se centran en: la mejora de la envolvente de los edificios, sustitución de las calderas de gas y gasóleo, renovación de la flota a tecnología híbrida enchufable, instalación de sistemas BMS (Building Management System) para mejorar el control de los consumos y placas fotovoltaicas, implementación de buenas prácticas ambientales con el objetivo de reducir el consumo eléctrico y de combustibles fósiles, renovación de equipos de climatización y mayor periodicidad de las revisiones para evitar las fugas de gases fluorados.

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

	2025	2024	2023
<i>Alcance 1: emisiones directas de GEI (CO₂ teq) ⁽¹⁾</i>	1.137,86	1.467,87	1.252,95
Instalaciones fijas	593,88	779,62	783,84
Desplazamiento en vehículos/maquinaria	230,23	248,82	272,42
Emisiones fugitivas	313,75	439,43	196,70
<i>Alcance 2: emisiones indirectas de GEI al generar energía (CO₂ teq) ⁽²⁾</i>	0	0	4.970,56
Electricidad (ton)	0	0	4.970,56
<i>Alcance 3: otras emisiones indirectas de GEI (CO₂ teq) ⁽³⁾</i>	1.575,15	310,22	281,17
<i>Total de emisiones de CO₂ Alcance 1+2+3 (teq)</i>	2.713,01	1.778,09	6.504,68
<i>Total de emisiones de CO₂ por empleado/a (teq / empleado/a) ⁽⁴⁾</i>	0,11	0,07	0,28

(*) La fuente de los factores de emisión de referencia han sido: MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico). Los datos de 2024 se han recalculado teniendo en cuenta los valores de cierre de las comercializadoras y los factores de emisión correspondientes y una vez verificada la huella.

(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 las superficies alquiladas.

(2) Alcance 2: en 2024 y 2025 se consideraron las emisiones relativas al consumo de electricidad de los inmuebles sobre los que la ONCE tiene el control operacional, incluyendo el 100% de los quioscos. En los cálculos se ha descontado la proporción de las superficies alquiladas.

(3) Alcance 3: en 2025 se han considerado las emisiones de activos relacionados con la producción de energía (market-based), activos arrendados por la Organización aguas arriba y aguas abajo, que se corresponden con las categorías 3, 8 y 13. En 2023 y 2024 únicamente se consideraron 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).

Hemos reducido el alcance 1 y 2 de la huella del 2025 un 22% respecto a 2024. Con la compra de GDOs las emisiones de alcance 2 representan emisiones equivalentes nulas.

Siguiendo los objetivos del Plan de sostenibilidad ambiental en la implementación de acciones relativas a la mitigación y adaptación al cambio climático, hemos **verificado la Huella de Carbono del año 2024 (incluyendo Alcances 1, 2 y 3)**.

Nos encontramos en proceso de desarrollo del Plan adaptación al cambio climático tomando como referencia el informe de riesgos financieros.

Consumo de energía

Durante 2025 se han impulsado diferentes **acciones para la mejora de la eficiencia energética** en algunos centros de la ONCE, entre las que destacan las siguientes:

- Instalación de **sistemas BMS**, con el objetivo de gestionar de manera eficiente e integrada los sistemas de generación fotovoltaica, gestión de agua, electricidad o gas.
- Renovación e instalación de nuevos **equipos de climatización** con el objetivo de reducir el consumo energético.
- Instalación de **placas fotovoltaicas** para reducir el consumo de energía.
- Sustitución de la **carpintería exterior**, para mejorar la eficiencia energética del aislamiento y el confort térmico.
- Cambios de **luminaria** sustituyendo fluorescentes por LED de menor consumo.

Consumo energético (*)

	2025	2024	2023
Consumo total de electricidad (kWh)	22.585.079	22.799.383	23.420.851
Consumo electricidad inmuebles (kWh)	18.027.380	18.400.416	18.876.445
Consumo electricidad quioscos (kWh)	4.557.699	4.398.867	4.544.406
Consumo electricidad de fuentes renovables (% sobre el total) ⁽¹⁾	100%	100%	50,60%
Consumo total de gas (kWh)	2.380.132	2.878.776	3.032.797
Consumo combustible gasóleo automoción y calderas (GJ) ⁽²⁾	3.949	5.020	6.108
Consumo combustible gasolina automoción (GJ) ⁽²⁾	2.100	2.074	1.800
Consumo total de energía (GJ)	101.838	103.297	107.423
Consumo total de energía directo (GJ) ⁽³⁾	95.927	99.537	103.143
Consumo total de energía indirecto (GJ) ⁽⁴⁾	5.911	3.760	4.280
Consumo total de energía por empleado/a (GJ/empleado/a)	4,12	4,28	4,57

(*) 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 2024 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 y todos los centros.

(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 la EUF, Dirección General, CRE Pontevedra, CRE Alicante y DT Castilla y León.

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



Si bien en 2025 el consumo total de energía sólo se ha reducido un 1% respecto a 2024, el consumo por empleado/a se ha reducido un 4%.

Por otro lado, el 80% del consumo total de energía en 2025 proviene de fuentes renovables, frente al 43% en 2024.

Reducciones de requerimientos energéticos de productos y servicios (*)

(Datos en miles de J)	2025	2024	2023
Producto / servicio			
Producción del Cupón	1.382.039	1.387.346	1.328.472

(*) 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) $\rightarrow \frac{\text{Consumo energético producción cupón} \times 3.600.000}{\text{Número de cupones producidos}}$

En relación a la eficiencia energética, y de acuerdo con los requerimientos legales¹⁶, la ONCE se somete a la **auditoría energética externa** cada 4 años, habiéndose realizado la **última en 2024**.

8.3 Contaminación

La ONCE impulsa diferentes iniciativas encaminadas a favorecer la reducción de cualquier forma de contaminación atmosférica:

Medidas para favorecer la reducción de las emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).

- Sustitución paulatina, en las máquinas antiguas, del refrigerante R22 (PAO=0,5) por R32, R410A, R438A, R422 y R407 (todos ellos con PAO=0). El 100% de la maquinaria reemplazada en 2025 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.

¹⁶ 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.

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 2025 cuenta con sistemas de bajo nivel sonoro.

Medidas para reducir la contaminación lumínica

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

8.4 Uso sostenible del agua

La ONCE extrae el agua de la **red de abastecimiento**, tanto en sus centros asimilables a oficinas o centros educativos como en los complejos industriales como el CLP y el CTI. En todas las 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 las aguas de mojado y las de limpieza se depositan en bidones que trata un gestor de residuos autorizado.

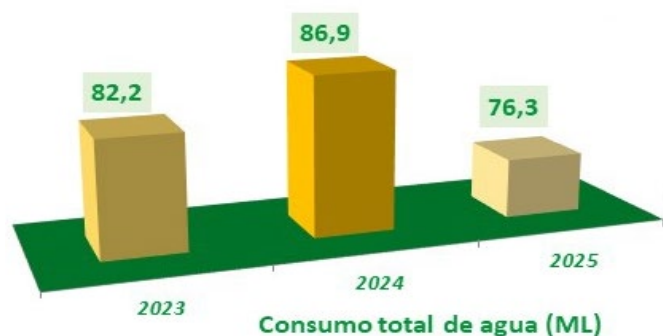
En los centros educativos se cuenta con sistemas de depuración para el uso de piscinas.

Se ha realizado la identificación y evaluación de los aspectos ambientales directos e indirectos en distintos centros, no habiéndose detectado en ninguno de ellos el vertido de agua como aspecto significativo.

Consumo de agua

	2025	2024	2023
Consumo total de agua (ML) (*)	76,3	86,9	82,2

(*) Los consumos se han obtenido de las facturas facilitadas por los gestores de las instalaciones de abastecimiento de cada una de las Comunidades Autónomas.



De forma prioritaria se incorporan medidas de reducción del volumen de consumo de agua mediante la incorporación de aireadores en grifería, por sensorización y/o pulsado temporizado, cisternas de doble botón, y colocación de fluxómetros al sustituir la grifería antigua en todos los centros de la organización.

8.5 Impulso de la economía circular

La ONCE apuesta por favorecer la economía circular reduciendo 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 la reducción y correcta gestión de los generados en los inmuebles y quioscos de la Organización.

Consumo de papel y otros materiales

	2025	2024	2023
Consumo total de papel (t) (*)	1.096,6	1.145,8	983,4
Consumo folios blancos (t) (**)	2,3	6,3	7,3
Consumo folios reciclados (t) (***)	6,1	19,1	24,3
Consumo otros (papel) (t)	1,5	3,0	3,4
Consumo SBO Madrid y Barcelona (t)	33,5	37,1	49,2
Consumo TPVs (t)	368,9	440,3	374,3
Consumo CLP (t)	684,2	640,0	524,9
Porcentaje de papel reciclado	0,56%	1,7%	2,5%
Consumo de otras materias primas: material de oficina	0,52	0,72	4,75
Consumo de otras materias primas: tóner (unidades)	519	614	754
Consumo de tintas CLP (t)	9,5	8,4	8,3
Consumo polietileno CLP (t) (****)	169,7	168,4	72,2
Valores reales de impresión en los centros (*****)	5.578,9	7.136,4	9.153,1
Nuevos quioscos instalados	245	176	180

(*) 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 topes 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).

Se ha reducido en un 22% el número de impresiones en 2025 respecto a 2024. Además, se han retirado 72 impresoras.

Gestión de residuos

Se han identificado y evaluado los aspectos ambientales directos e indirectos en la Organización relacionados con los residuos, habiéndose detectado que algunos de los más significativos se deben a que en 2025 se reciclaron/gestionaron los residuos de manera correcta dando como resultado un aumento de la generación.

Otros aspectos ambientales significativos detectados son: generación de envases de plástico contaminados, aerosoles y generación de residuos biosanitarios, entre otros.

En todos los centros se dispone de “**puntos limpios**” para asegurar la segregación de los residuos comerciales asimilables a urbanos.

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

Residuos no peligrosos

	2025		2024		2023	
	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
Residuos no peligrosos (t)	670,52	17,447	503,20	0,035	417,72	-

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

	2025		2024		2023	
	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
Residuos peligrosos (t)	16,389	10,645	18,72	17,16	40,52	5,63

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 (*)

	2025		2024		2023	
	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones
Residuos peligrosos no destinados a eliminación (t)						
Preparación para la reutilización	-	-	-	-	-	-
Reciclado	-	-	-	-	-	-
Otras operaciones de valorización	-	16,389	-	18,72	-	40,51
Residuos no peligrosos no destinados a eliminación (t)						
Preparación para la reutilización	-	-	-	-	-	-
Reciclado	-	-	-	-	-	-
Otras operaciones de valorización	-	670,527	-	503,2	-	417,71

(*) Los datos se han obtenido tras solicitar a los centros los residuos que han generado en 2025, junto con los documentos que acreditan qué tratamiento final van a tener los residuos.

Residuos destinados a eliminación (*)

	2025		2024		2023	
	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones
Residuos peligrosos destinados a eliminación (t)						
Incineración (con recuperación energética)	-	-	-	-	-	-
Incineración (sin recuperación energética)	-	-	-	-	-	-
Traslado a un vertedero	-	-	-	5,06	-	5,21
Otras operaciones de eliminación	-	10,65	-	12,105	-	0,42
Residuos no peligrosos destinados a eliminación (t)						
Incineración (con recuperación energética)	-	-	-	-	-	-
Incineración (sin recuperación energética)	-	-	-	-	-	-
Traslado a un vertedero	-	-	-	-	-	-
Otras operaciones de eliminación	-	17,447	-	0,035	-	-

(*) Con los documentos de identificación de residuos (DIs) se puede comprobar el tratamiento que el gestor realizará. En 2025, las 10,65 t son los residuos sanitarios con tratamiento final D15.

8.6 Protección de la biodiversidad

La ONCE reconoce una posible influencia y dependencia derivadas de sus operaciones sobre la variedad de especies animales y vegetales presentes en su entorno, la calidad de los ecosistemas y el estado de las especies.

Como medidas implementadas para preservar o restaurar la biodiversidad destacamos la **colaboración con WWF**, la mayor organización independiente de conservación de la naturaleza, para contribuir a sus proyectos de conservación de la biodiversidad y restauración de ecosistemas.

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) 2020/852¹⁷ 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, así como en los reglamentos delegados que desarrollan los requisitos de divulgación aplicables. Asimismo, se aplican anticipadamente las últimas novedades del Reglamento Delegado (UE) 2026/73, que simplifica la aplicación del Reglamento Delegado de Taxonomía.

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

¹⁷ 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.

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, en 2025 la ONCE ha realizado la evaluación de elegibilidad y alineamiento siguiendo el mismo enfoque metodológico aplicado en ejercicios anteriores, pero aplicando las opciones de simplificación permitidas por la normativa actual.

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

Metodología

Para seleccionar y, posteriormente, poder cuantificar las actividades elegibles de la ONCE, se ha procedido a cruzar las actividades económicas con arreglo a 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.

Las **actividades elegibles en 2025** difieren de las de 2024, motivado por los criterios de simplificación del último Reglamento Delegado, por el que quedan excluidas por baja materialidad algunas de las actividades que fueron elegibles en 2024. Por otro lado, surge una nueva actividad vinculada a la adquisición y propiedad de edificios. 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, las actividades elegibles 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).
- Adquisición y propiedad de edificios (CCM y CCA 7.7).

Una vez identificadas las actividades elegibles, se ha analizado su **alineamiento** con la taxonomía atendiendo a los objetivos de mitigación, adaptación y economía circular 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, 2023/2486 y 2026/73.
- “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 7.1., CCA 7.2 y CCM 7.7. son medioambientalmente sostenibles, cumpliendo con los criterios técnicos de contribución sustancial a la mitigación y adaptación al cambio climático sin causar perjuicio al resto de objetivos, como se detalla a continuación:

7.1. Construcción de edificios nuevos:

En el caso de esta actividad económica se ha continuado con las obras que ya en 2024 se había determinado que cumplen con los criterios técnicos de contribución sustancial al objetivo de mitigación del cambio climático, conforme al Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, Anexo I, sección [7.1], al tratarse de nuevas construcciones diseñadas para alcanzar una alta eficiencia energética con instalación de sistemas eficientes. En particular, los edificios mejoran en más de un 10% los requisitos de edificio de energía casi nulo según CTE HEO y se está tramitando la certificación BREEAM que acredita el cumplimiento de las especificaciones técnicas exigidas.

7.2. Renovación de edificios:

La actividad de renovación de edificios analizada cumple con los cuatro criterios técnicos establecidos para garantizar la adaptación al cambio climático. Se han identificado los riesgos climáticos relevantes a medio y largo plazo, aplicando soluciones físicas eficaces como la mejora del aislamiento térmico, la impermeabilización de la cubierta y la eficiencia en el uso del agua (CT1). La evaluación de riesgos se ha realizado de forma proporcional, considerando la ubicación y exposición del edificio, y valorando la eficacia de las medidas implantadas (CT2). El análisis se ha basado en las mejores prácticas internacionales (TCFD) y en datos científicos actualizados del IPCC AR6 a través del visor AdapteCCa, bajo un escenario RCP 8.5 (CT3). Finalmente, las medidas son coherentes con estrategias nacionales, no generan impactos negativos en otros sistemas y se ha previsto su seguimiento mediante indicadores de eficiencia y confort (CT4).

Por último, en cuanto a la actividad 7.7, en 2025 se ha llevado a cabo la compra de un edificio (Torre ILUNION) que siendo elegible, no cumple con los criterios de alineamiento de la Taxonomía.

Particularizando para los DNSH, todas las actividades se ajustan a los criterios establecidos en los Apéndices de los anexos correspondientes del Reglamento.

En el caso de la actividad 7.2 se ha evaluado el cumplimiento de los criterios técnicos de adaptación sin causar algún daño significativo a algún otro de los objetivos medioambientales que le aplican, evidenciando su alineamiento con la taxonomía.

El resto de actividades se alinean con los criterios establecidos en el Apéndice A dando cumplimiento además del principio DNSH en cada uno de los apartados exigibles.

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 sistemas de prevención que se conforman por una serie de políticas y procedimientos en materia de anticorrupción y cumplimiento normativo penal y tributario (que comprende la debida diligencia externa de proveedores y socios de negocio y la adhesión de estos al Código de conducta de proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE), 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. En 2024 se realizó la última reevaluación de riesgos penales, derivando en una nueva matriz de riesgos penales y sus controles correspondientes. Esto se complementa con otras fuentes de información, entre las que está: el canal de denuncias de la ONCE, el buzón de denuncias en materia ética del Grupo Social ONCE y otros buzones de queja y reclamación, entre otros.

En 2025, 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 (20,5 millones de los 2.879,8 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, en el Reglamento Delegado (UE) 2026/73, incluido en el paquete “Omnibus”, que busca simplificar los reportes sostenibles, se exige a las empresas de evaluar actividades no significativas o materiales.

Teniendo esto en cuenta y la **mínima materialidad** de los gastos taxonómicos sobre el total de gastos operativos de la ONCE en 2025 no se reporta dicho indicador.

	2025
Total gastos explotación (MM de euros)	2.879,81
Total gastos taxonómicos (MM de euros)	20,50
6200000000 GASTOS INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	0,09
6210000000 ARRENDAMIENTOS Y CÁNONES	4,25
6220000000 REP.Y CONS. INM. E IREP Y CONSERV DE INMUEB E INSTALACIONES	5,43
6221000000 REP Y CONSERV DE KIOSCOS	3,03
6222000000 REP Y CONSERV DE MOBILIARIO Y MAQUINARIA	0,60
6223000000 REP Y CONSERV DE OTRO INMOVILIZADO	7,09
6224000000 MANTENIMIENTO DE MATERIAL TIFLOTÉCNICO	0,00
Materialidad gastos taxonómicos	0,7%

En lo referente al indicador **CapEx**, el porcentaje de actividades elegibles en 2025 es del 90%, de los cuales el 46,9% es medioambientalmente sostenible. Las operaciones de la Organización en capital prácticamente se han duplicado con respecto a 2024, y el volumen de actividades medioambientalmente sostenibles ha disminuido drásticamente pasando del 70,1% al 46,9%, debido al no alineamiento de la Torre ILUNION, inmueble adquirido en 2025 valorado en 50,3 millones de euros, un 38% del CapEx. No obstante, en las actividades de construcción de nuevos edificios y de renovación de los existentes se ha hecho un gran esfuerzo por adaptar nuestras instalaciones al cambio climático y en el futuro habrá que seguir por este camino de manera que **el mayor número posible de las futuras inversiones sigan siendo medioambientalmente sostenibles**.

Proporción de actividades económicas con arreglo a la taxonomía europea

2025															
					Criterios de contribución sustancial										
KPI	Total	% elegible	Actividades alineadas	% actividades alineadas	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	% facilitadoras	% de transición	% actividades no materiales	Actividades alineadas en 2024	% Actividades alineadas en 2024
Ingresos	2.928.539	0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00	0,0%
Inversión	131.587	90%	61.654	46,9%	46,7%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	5,1%	51.525	70,1%
Gasto	20.496	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100,0%	NA	NA

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

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 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 2025 se ha continuado con la medición de indicadores estratégicos (KPI) para conocer el estado de reputación de la marca ONCE, incluyendo un KPI específico que mide la percepción de los 11 públicos de interés en relación con criterios ASG, manteniéndose la salud de la reputación de la marca en un nivel notable, en línea con el año anterior, por encima de **700 puntos** (en una escala de 0 a 1000) en el **Índice Global de Reputación (IGR)** (fuente Tracking de Reputación y Marca).

En paralelo, en 2025 se ha realizado un estudio sobre la percepción de la discapacidad entre personas sin discapacidad y sin vínculo previo con este ámbito, lo que ha permitido identificar palancas emocionales, patrones de consumo digital y oportunidades para reforzar la estrategia de reputación y comunicación de la ONCE.

Se ha actualizado el **panel de control de comunicación (PCIA)**, dashboard digital, con los nuevos canales de comunicación de las marcas del Grupo Social ONCE, así como la incorporación de la Fundación ONCE Baja Visión.

Durante 2025 se ha impulsado una **nueva línea de campañas de comunicación digital de marca**, diseñada para incrementar la familiaridad, acercar el propósito del Grupo Social ONCE y reforzar el atractivo de la marca entre la sociedad.

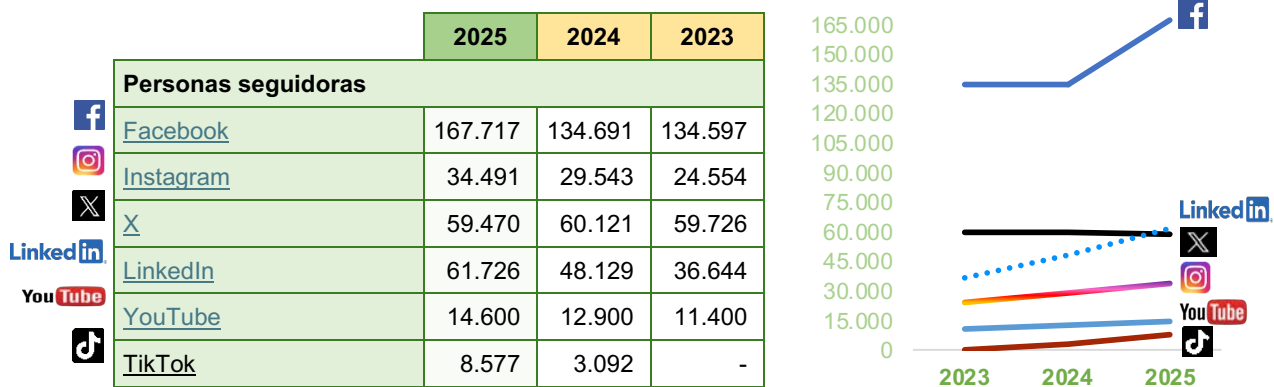
Adicionalmente, se han realizado varias **acciones para dar a conocer y favorecer la inclusión sociolaboral de las personas con ceguera o deficiencia visual grave**, tanto a nivel de medios como a nivel de redes, entre las que destacamos:

- 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 micro vídeos formativos en redes sociales para sensibilizar sobre las situaciones diarias a las que se enfrenta una persona con discapacidad visual.
- Campaña institucional “Un planeta más inclusivo es un mundo mejor. Aquí y en Marte”.
- Plan especial de comunicación del 200 aniversario del braille para concienciar sobre su uso como una herramienta de accesibilidad para la vida diaria y su fomento entre nuevos usuarios.

Las **redes sociales** se han consolidado como el canal más ágil y eficaz 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 o dudas a través de un **buzón global del Grupo Social ONCE** (info@gruposocialonce.com) y de los **buzones de gabinete de prensa** (gabinetedeprensa@once.es) y de **redes sociales** (redessociales@once.es).

Volumen de seguidores en las redes sociales de la ONCE



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

	2025		
	Así Somos	PortalONCE	ClubONCE
N.º visitas (GA4)	En 2025, los contenidos de Así Somos pasaron a integrarse en la web del Grupo Social ONCE, en línea con la estrategia de unificar la identidad digital del Grupo. La información actualizada estará disponible nuevamente en 2026.	4.246.304	960.311

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.

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

- Actualización de los boletines territoriales y la revista Así Somos.
- Producción y mantenimiento web ONCE Innova (con intranet).
- Apoyo para los trabajos de elaboración y lanzamiento del nuevo boletín IDS (Innovación, Diversidad y Sostenibilidad).
- Apoyo para la puesta en marcha de la nueva web de Educación inclusiva.
- Gestión del lanzamiento de nueva web Empleo ONCE.
- Gestión del lanzamiento de nuevo portal “Mi Punto” para la plantilla.

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 2025
	Actuaciones que contribuyen a garantizar una vida sana y ayudan a promover el bienestar para todas las personas en todas las edades
	• Mantenimiento de los más altos estándares en la gestión de la salud y seguridad, extendiendo el alcance a todo el personal de la Institución. • Promoción de la salud en el lugar de trabajo. • Prestación de servicios sociales de calidad a las personas con discapacidad visual. • Promoción de la salud y seguridad de consumidores, estableciendo medidas para minimizar el riesgo que puedan causar nuestros productos en la clientela. <u>Indicadores destacados:</u> • Certificación UNE-EN ISO 45001:2023/2024A1 del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. • 9.900 asistencias a cursos de formación en salud y seguridad, incluida la formación en seguridad vial. • 72.443 personas afiliadas beneficiarias de nuestros servicios sociales. • 50.828 servicios de atención personal prestados. • Índice neto de satisfacción de personas usuarias de servicios sociales: 83,4 sobre 100. • Evaluación de riesgos de productos de lotería comercializados: media de 1,73 (umbral de alerta: 2). • Certificaciones en materia de Juego Responsable: World Lottery Association (WLA) y European Lotteries (EL) <u>Más información:</u> • Epígrafe 3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería (pág. 12) • Epígrafe 4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales (pág. 23) • Epígrafe 5.5 Salud y seguridad (pág. 43)

	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 • 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. • Formación a nuestra plantilla de empleados. <u>Indicadores destacados:</u> • 7.250 personas beneficiarias de atención educativa. • Media de 17 horas de formación al año por empleado/a. • Más de 2.606.000 € invertidos en formación. <u>Más información:</u> • Epígrafe 4.2.1 Avanzando hacia la educación inclusiva (pág. 26) • Epígrafe 5.6.1 Formación de calidad (pág. 46)
	Compromiso con la igualdad entre mujeres y hombres y la no discriminación • Diferentes colaboraciones y reportes a la Red DIE, por contar con el Distintivo de Igualdad en la Empresa (DIE). • Ampliación de las funciones del equipo de Agentes de Igualdad a Agentes de Igualdad y Diversidad de la ONCE. • Continuación del proyecto “Venta con talento en femenino”, para promover la incorporación de mujeres en la red de ventas • Actuaciones para mejorar la empleabilidad de las personas afiliadas. <u>Indicadores destacados:</u> • Ninguna incidencia o reclamación recibida por temas de discriminación o vulneración de derechos humanos. • 55% de mujeres forman parte de los órganos de gobierno de la ONCE. • Media de 20 horas de formación al año recibidas por mujer empleada (siendo 15 la media en hombres trabajadores). • 4.014 personas afiliadas empleadas al margen de la venta de loterías de la ONCE. <u>Más información:</u> • Epígrafe 4.2.2 Entornos laborales inclusivos (pág. 27) • Epígrafe 5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad (pág. 38) • Epígrafe 5.6.1. Formación de calidad (pág. 46)

	Acciones para promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos • Políticas específicas para la empleabilidad de personas con ceguera o deficiencia visual y, en concreto, medidas de acción positiva a favor de personas con ceguera. • 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. <u>Indicadores destacados:</u> • 5.595 contratos laborales nuevos suscritos. • 69% de la plantilla con contrato indefinido, a diciembre de 2025. • Nivel de satisfacción de la plantilla según el último Pulso de clima laboral anual: 82%. <u>Más información:</u> • Epígrafe 3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE (pág. 10) • Epígrafe 4.2.2 Entornos laborales inclusivos (pág. 27) • Epígrafe 5. Nuestro equipo de personas (pág. 35) • Epígrafe 5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad (pág. 38)
	Fuerte compromiso con la reducción de las desigualdades • Consideración de las características y particularidades de las personas con ceguera y/u otras discapacidades en la gestión de los recursos humanos y los servicios sociales prestados a las personas afiliadas. • Fomento de la inclusión de las personas con discapacidad. <u>Indicadores destacados:</u> • 88% de la plantilla son personas con alguna discapacidad, a diciembre de 2025. • 6.602 horas de formación recibidas por empleados y empleadas sobre no discriminación, igualdad y/o gestión de diversidad. • 115.968 servicios de voluntariado prestados. <u>Más información:</u> • Epígrafe 4.2.5 Mayor bienestar social para quienes lo necesitan (pág. 32) • Epígrafe 5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad (pág. 38)

	Desarrollo de acciones para promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas • Códigos Éticos y guías de conducta para responsables de gestión y para trabajadores/as. • Disposición de canales de denuncias y sugerencias en materia ética o de incumplimiento de la legislación vigente en la página web de la ONCE. <u>Indicadores destacados:</u> • Mantenimiento de las certificaciones de los sistemas de gestión de cumplimiento penal y tributario de la ONCE conforme a las normas UNE 19.601 y 19.602. • No se han detectado casos de corrupción. • 43.270 asistencias a cursos de formación en materias éticas, prevención de la corrupción y valores. • Publicación desde 2015 de la Memoria de RSC que contiene nuestro desempeño en materia de sostenibilidad. <u>Más información:</u> • Epígrafe 6.6 Ética y ejemplaridad (pág. 57)
	Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos • Medidas para favorecer la reducción del consumo y mejora de la eficiencia de su uso. <u>Indicadores destacados:</u> • 76,3 ML de consumo de agua. <u>Más información:</u> Epígrafe 8.4 Uso sostenible del agua (pág. 74)
	Impulso de medidas de eficiencia energética • Impulso de medidas de eficiencia energética en nuestros centros. • Certificación del sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma ISO 14001 en 19 centros en 2025. <u>Indicadores destacados:</u> • 100% del consumo de electricidad procedente de fuentes renovables. • Reducción del consumo de energía por empleado/a en un 4% respecto a 2024. <u>Más información:</u> • Epígrafe 8.2 Cambio climático (pág. 68).

	Proyectos que contribuyen a la construcción de infraestructuras resilientes, promueven la industrialización inclusiva y sostenible y fomentan la innovación • Proyectos que impulsan el desarrollo de investigaciones y propuestas innovadoras en torno a la discapacidad visual y fortalecen la calidad e innovación de los servicios sociales. • Medidas activas para la promoción de la accesibilidad universal. • Actividades de I+D+i, avanzando en proyectos y programas de transformación digital e innovación. <u>Indicadores destacados:</u> • Reto interno ONCE Innova 2025, espacio de innovación en el que las personas afiliadas y trabajadoras pueden presentar sus ideas y proyectos destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas ciegas o con discapacidad visual y a transformar puestos y procesos de trabajo en la ONCE. • 1,7 millones de € invertidos en proyectos de I+D+i. • 121 proyectos de investigación social, en visión o tecnológica que impulsan la innovación en materia de discapacidad. <u>Más información:</u> • Epígrafe 4.2.6 Investigación e innovación social (pág. 33) • Epígrafe 6.8 Transformación digital e innovación tecnológica (pág. 64)
	Contribuir a hacer que las ciudades y comunidades sean inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles • Promoción de la accesibilidad en diversos espacios y mejora de la comunicación en las ciudades, contribuyendo así a la inclusión social. • Impulso de medidas para favorecer la reducción de cualquier forma de contaminación atmosférica. • Apuesta por la innovación y por la economía circular. <u>Indicadores destacados:</u> • Gestores de residuos autorizados en todas las Comunidades Autónomas en las que se opera. • Disponibilidad de “puntos limpios” en todos los centros ONCE para asegurar la segregación de los residuos comerciales asimilables a urbanos. <u>Más información:</u> • Epígrafe 8. Compromiso con el medio ambiente (pág. 67).

	Avance en la producción y consumo responsable • Promoción de la producción y el consumo responsable y seguro de nuestros productos de lotería. • Fomento del conocimiento sobre el juego responsable y la protección de colectivos vulnerables. • Cumplimiento con los estándares más avanzados y exigentes en materia de Juego Responsable. • Apuesta por la economía circular como elemento clave para un desarrollo sostenible. <u>Indicadores destacados:</u> • 100% de alineación de la web de “JuegosONCE” con el estándar de EL (European Lotteries) en materia de Juego Responsable, por 4º año consecutivo. • Cátedra Extraordinaria de Investigación sobre Juego Responsable y su Comunicación. • Clasificación de los residuos peligrosos para facilitar los procesos de retirada y reciclaje. • Acciones de concienciación entre la plantilla de empleados/as y la sociedad en general en materia medioambiental. <u>Más información:</u> • Epígrafe 3. ONCE, una lotería social, segura y responsable (pág. 9). • Epígrafe 8.5. Impulso de la economía circular (pág. 75).
	Pasos firmes en la lucha contra el cambio climático • Acciones de adaptación y mitigación para abordar los impactos derivados del cambio climático, entre las que se incluyen medidas para incrementar la eficiencia energética de los edificios y mejora de las instalaciones. • Acciones de concienciación en materia medioambiental entre la plantilla de empleados/as. <u>Indicadores destacados:</u> • Inscripción en el registro de productores de producto. • Instalación de microbosques. <u>Más información:</u> • Epígrafe 8. Compromiso con el medio ambiente (pág. 67).

	Alianzas para lograr los ODS • Establecimiento de alianzas con otros organismos y organizaciones para lograr los objetivos. <u>Indicadores destacados:</u> • Formamos parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2018, iniciativa cuya misión es generar un movimiento internacional de empresas y organizaciones sostenibles para crear el mundo que queremos. • 1ª posición del Grupo Social ONCE en el Ranking Merco de Responsabilidad ESG. • Alta participación en diversas organizaciones vinculadas a la discapacidad y al ámbito social. <u>Más información:</u> • Epígrafe 1. La ONCE, única en el mundo (pág. 4) • Epígrafe 6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética (pág. 49)
---	---

Anexos:

Anexo I: Sobre este Informe.

Anexo II: Análisis de doble 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 III b: Índice de contenidos GRI.

Anexo IV: Ampliación de datos

Anexo V: Taxonomía verde

Anexo I. Sobre este informe

En este **Estado de Información No Financiera y Diversidad-Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de la ONCE** se recoge la gestión y actuaciones en materia de sostenibilidad de 2025, cubriendo el periodo comprendido **entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025**, sus principales magnitudes, indicadores e hitos relevantes, así como su evolución respecto a ejercicios anteriores¹⁸.

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 Deloitte Auditores, S.L.¹⁹
- **Estándares GRI**, por undécimo año consecutivo.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas**: contribución a través de la protección de consumidores; modelo de servicios sociales; impulso de la lotería social, segura y responsable; desarrollo de la plantilla; igualdad de oportunidades; ética y transparencia; y compromiso con el medio ambiente.
- **Reglamento sobre la taxonomía (UE) 2020/852**²⁰ 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 2025, 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 2026.

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 RSC, convirtiéndose en un reporte adicional para los grupos de interés.

El perímetro del informe de sostenibilidad coincide con el perímetro de la información financiera individual. Sin embargo la ONCE presenta también estados financieros consolidados, cuyo perímetro abarca, además de la ONCE, las siguientes entidades:

- **ONCE**, que cuenta con 3 entidades dependientes.
- **Fundación ONCE** para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, que cuenta con 5 entidades dependientes.
- **Grupo ILUNION**, que cuenta con 61 entidades dependientes.

¹⁸ Para mayor información sobre el enfoque y los contenidos del documento ver el Anexo II. Análisis de materialidad.

¹⁹ El informe de verificación externa independiente de 2025 se puede consultar al inicio del presente documento.

²⁰ 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 doble materialidad

En 2025 la ONCE concluyó la **actualización de su análisis de doble materialidad**, siguiendo los requisitos de la Directiva sobre la presentación de información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD) y las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS).

La doble materialidad considera dos perspectivas: la de impacto que considera los impactos, tanto positivos como negativos, de la Organización en la sociedad y en el medio ambiente, y la financiera, que considera los riesgos y oportunidades financieros que pueden afectar económicamente a la Organización.

En este ejercicio se ha realizado la identificación y valoración de los impactos, riesgos y oportunidades (IRO) de la Organización que han permitido determinar los principales temas de sostenibilidad que deben considerarse, facilitando la integración de los mismos en la estrategia y en la toma de decisiones de la Organización.

Fases del análisis de doble materialidad:

1.- Análisis del contexto y modelo de negocio:

Incluye un análisis del contexto del sector (externo) y del modelo de negocio de la Organización (interno) que permite identificar posibles impactos, riesgos y oportunidades, así como los asuntos potencialmente materiales. Los aspectos principales a considerar en esta fase son los siguientes:

- Fuentes internas: EINFD, Plan Director de RSC, Mapa de riesgos, análisis de riesgos y oportunidades del cambio climático (ROCC), políticas y procedimientos internos.
- Fuentes externas: marcos de reporte de sostenibilidad, empresas de referencia en el sector, analistas ESG, reguladores.
- Detalle de la cadena de valor de la ONCE considerando todas las actividades de la Organización, y sus relaciones aguas arriba y aguas abajo.
- Identificación de los principales grupos de interés de la Organización: personas afiliadas, plantilla de empleados, proveedores, clientes y comunidades.

2.- Identificación de impactos, riesgos y oportunidades:

En base al análisis de contexto anterior y partiendo del listado de temas y subtemas (asuntos de sostenibilidad) recogidos en la NEIS 1, se procedió a definir una serie de temas que, además de incluir aquellos exigidos en el marco regulatorio, reflejen la casuística propia de la ONCE. En este marco se obtuvo un listado de 12 temas y 31 subtemas.

Tras haber definido los temas y subtemas que conciernen a la Organización, se estableció una primera identificación de los IRO por los que podría verse afectada la Organización o afectar al entorno. Para esta identificación se han empleado todas las fuentes consultadas durante el análisis de contexto.

Los IRO identificados se agruparon en los temas y subtemas potencialmente materiales y, además, cada IRO se vinculó con el grupo de interés al que afecta y con la parte correspondiente de la cadena de valor, identificando qué eslabón de dicha cadena es el afectado con cada uno.

Obtenido el listado de IRO se procedió a la valoración de cada uno de ellos, tanto desde una perspectiva de impacto como desde una perspectiva financiera.

3.- Consultas a los grupos de interés:

A través de distintos mecanismos de consulta, los grupos de interés han valorado la importancia de cada subtema e IRO para la ONCE, considerando tanto la perspectiva de impacto como la financiera.

En este análisis han participado: entidades externas, proveedores, plantilla de empleados vendedores y no vendedores, personas afiliadas, Comité Intercentros, equipo directivo y áreas responsables. Asimismo, la importancia otorgada por los analistas y empresas de referencia se identificó a partir del estudio de contexto de la fase inicial.

Posteriormente, las respuestas obtenidas en cada IRO en las consultas sirven para cuantificar el parámetro de escala y se ponderan según la relevancia que la ONCE otorga a cada grupo de interés. En particular, el valor de escala para los impactos se obtiene del conjunto de los grupos de interés, y para los riesgos y oportunidades del asignado por el equipo directivo, áreas responsables y analistas, que son los grupos de interés con conocimiento económico para poder aportar su opinión para estos IRO.

4.- Evaluación de los IRO:

A partir de los datos cuantitativos otorgados a cada IRO se ha calculado el valor de materialidad asociado a cada uno de ellos. A este respecto, las métricas empleadas para la evaluación de los IRO, exigidas en el marco regulatorio, son las siguientes:

- Escala: nivel de importancia atribuida a cada IRO.
- Alcance: extensión de la afectación de cada impacto.
- Probabilidad: posibilidad de que suceda o no el IRO.
- Carácter irremediable: grado de dificultad (económica y temporal) para volver al estado anterior a que suceda el impacto en caso de que sea negativo.

Además, se lleva a cabo una valoración económica de los riesgos y oportunidades en base valor del resultado de explotación de la ONCE 2023.

Aplicando las fórmulas establecidas por la normativa, en función de si se evalúan impactos, riesgos u oportunidades, se obtiene el valor de materialidad para cada IRO.

5.- Resultados de la doble materialidad:

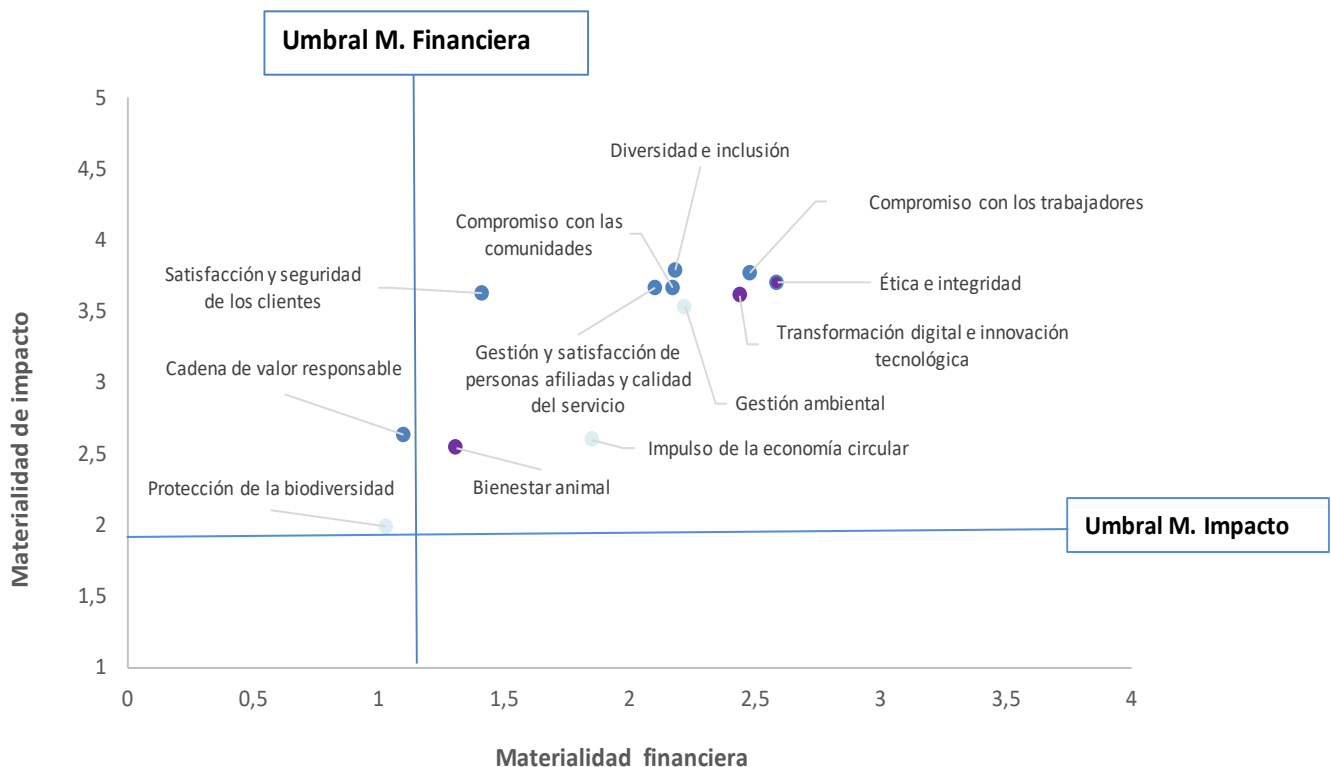
Se considera un tema o subtema relevante para la Organización si tiene impacto/s significativo/s (materialidad de impacto) y/o si implica riesgos y oportunidades (materialidad financiera).

Un tema o subtema será considerado material si cumple al menos una de las siguientes condiciones:

- Su “materialidad de impacto” es material si el valor de alguno de sus impactos es mayor que 1,96.
- Su “materialidad financiera” es material si el valor de alguno de los riesgos u oportunidades dentro del tema es mayor que 1,13.
- Si cualquiera de las 2 materialidades (impacto o financiera) es material.

En el análisis de doble materialidad de la ONCE se han identificado y analizado los impactos de la Organización en el entorno y la sociedad, así como los riesgos y oportunidades financieras vinculadas a la sostenibilidad. En total se han **considerado materiales 86 IRO**.

Se presenta la matriz de doble materialidad, donde el eje X representa la materialidad financiera y el eje Y la materialidad de impacto, estableciéndose una graduación de la materialidad en ambos casos.



Entre los **temas** de sostenibilidad más materiales identificados, considerando tanto la materialidad de impacto como la financiera, se encuentran el **compromiso con la plantilla de trabajadores** y la **ética e integridad**.

Se destacan a continuación los temas y subtemas materiales que se han identificado para la Organización y en los cuales se engloban los IRO materiales:

Temas y subtemas materiales:

ASG	Tema	Subtema
Ambientales	Gestión ambiental	Adaptación al cambio climático
		Mitigación del cambio climático
		Energía
		Contaminación del agua
		Contaminación del suelo
		Sustancias preocupantes y sustancias extremadamente preocupantes
		Micro plásticos
		Agua
	Protección de la biodiversidad	Incidenencias sobre la extensión y el estado de los ecosistemas

ASG	Tema	Subtema
	Impulso de la economía circular	Entradas de recursos, incluida la utilización de los recursos
		Residuos
Sociales	Compromiso con los trabajadores	Condiciones de trabajo de los trabajadores/as propios
	Diversidad e inclusión	Igualdad y diversidad de los trabajadores/as propios
		Otros derechos laborales de los trabajadores/as propios
	Cadena de valor responsable	Condiciones de trabajo de los trabajadores/as de la cadena de valor
		Igualdad de trato y oportunidades entre los trabajadores/as de la cadena de valor
		Otros derechos laborales de los trabajadores/as de la cadena de valor
	Compromiso con las comunidades	Compromiso y respeto de los derechos humanos
		Compromiso con los territorios e impacto social
	Satisfacción y seguridad de los clientes	Calidad del producto, seguridad del cliente
Gobernanza	Ética e integridad	Gestión y satisfacción de personas afiliadas y calidad del servicio
		Protección de los denunciantes
		Ética empresarial
		Relación con entidades públicas
		Relaciones con proveedores (incluyendo prácticas de pago y criterios de homologación)
		Prevención de la corrupción y soborno
	Bienestar animal	Bienestar animal
	Transformación digital e innovación tecnológica	Transformación digital e innovación tecnológica

Los resultados finales del análisis de doble materialidad han sido presentados, revisados y validados por la Comisión de Sostenibilidad de la Dirección General de la ONCE.

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

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

Ámbitos generales

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio: entorno empresarial organización y estructura. Mercados en los que opera. Objetivos y estrategias. Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	2-1 Detalles organizacionales. 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo) Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 9 (3. ONCE, una lotería social, segura y responsable) Pág. 25 (4.2 El Modelo de Servicios Sociales especializados) Pág. 49 (6.2 Estructura de gobierno y composición) Pág. 56 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) 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 2025.
Principales riesgos e impactos identificados	Gestión de riesgos Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 56 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro) Pág. 93 (Anexo II. Análisis de doble materialidad)

Información sobre cuestiones medioambientales

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Enfoque de gestión	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 67 (8. Compromiso con el medio ambiente)	
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 67 (8.1 Gestión ambiental) Pág. 68 (8.2 Cambio climático)	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Pág. 67 (8.1 Gestión ambiental) Pág. 68 (8.2 Cambio climático)	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Pág. 67 (8.1 Gestión ambiental) Pág. 68 (8.2 Cambio climático)	
	Aplicación del principio de precaución	Pág. 67 (8.1 Gestión ambiental) Pág. 68 (8.2 Cambio climático)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno: información cuantitativa relativa a provisiones y garantías para riesgos ambientales.	Pág. 67 (8.1 Gestión ambiental)	
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. 68 (8.2 Cambio climático) Pág. 73 (8.3 Contaminación)	
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. 75 (8.5 Impulso de la economía circular) Pág. 118 (Anexo IV. Ampliación de datos – Detalle datos de residuos no peligrosos y peligrosos)	
	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. 74 (8.4 Uso sostenible del agua)	
	Consumo de materias primas	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 75 (8.5 Impulso de la economía circular)	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de uso de materias primas	Marco Interno: descripción cualitativa de medidas para mejorar eficiencia consumo de papel y otros materiales.	Pág. 75 (8.5 Impulso de la economía circular)	
	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. 68 (8.2 Cambio climático)	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. 68 (8.2 Cambio climático)	
	Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la Organización	Pág. 68 (8.2 Cambio climático)	
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 (8.2 Cambio climático)	
	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. 68 (8.2 Cambio climático)	
	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 y cuantitativa de las metas de reducción.	Pág. 68 (8.2 Cambio climático)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	101-1 Políticas para detener y revertir la pérdida de biodiversidad	Pág. 77 (8.6 Protección de la biodiversidad)	
	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. 35 (5. Nuestro equipo de personas)	
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. 35 (5.2 Empleo de calidad) Pág. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 112 (Anexo IV. Ampliación de datos – Detalle datos de plantilla, empleo y formación) Pág. 49 (6.2 Estructura de gobierno y composición)	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. 35 (5.2 Empleo de calidad) Pág. 112 (Anexo IV. Ampliación de datos – Detalle datos de plantilla, empleo y formación)	
	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. 35 (5.2 Empleo de calidad) Pág. 112 (Anexo IV. Ampliación de datos – Detalle datos de plantilla, empleo y formación)	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: información cuantitativa sobre despidos.	Pág. 35 (5.2 Empleo de calidad) Pág. 112 (Anexo IV. Ampliación de datos – Detalle datos de plantilla, empleo y formación)	
	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. 41 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad – Compromiso contra todo tipo de discriminación)	
	Remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional.	Pág. 41 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad – Compromiso contra todo tipo de discriminación)	
	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. 41 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad – Compromiso contra todo tipo de discriminación) Pág. 55 (6.3 Retribución del órgano de gobierno y la Alta Dirección)	
	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo.	Pág. 38 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales – Medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar)	
	Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Pág. 35 (5.2 Empleo de calidad) Pág. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 112 (Anexo IV. Ampliación de datos – Detalle datos de plantilla, empleo y formación) Pág. 49 (6.2 Estructura de gobierno y composición)	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo.	Pág. 36 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
	Número de horas de absentismo	Marco interno: se consideran accidentes de trabajo con baja (incluyendo in itinere y recaídas), enfermedad común, enfermedad profesional y riesgo durante el embarazo.	Pág. 43 (5.5 Salud y seguridad)	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para fomentar la conciliación y corresponsabilidad.	Pág. 38 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales - Medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar) Pág. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad)	
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. 43 (5.5 Salud y seguridad)	
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	Marco interno: Descripción cuantitativa de los indicadores relativos a salud y seguridad. 403-9 Lesiones por accidente laboral	Pág. 43 (5.5 Salud y seguridad)	
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar.	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del diálogo social.	Pág. 37 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	2-30 Convenios de negociación colectiva.	Pág. 37 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	Pág. 37 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales) Pág. 43 (5.5 Salud y seguridad)	
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 35 (5. Nuestro equipo de personas) Pág. 82 (9. Comunicación con grupos de interés)	
Formación	Políticas implementadas en formación	Marco interno: descripción cualitativa de las políticas implementadas en formación.	Pág. 46 (5.6.1 Formación de calidad)	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	Pág. 46 (5.6.1 Formación de calidad) Pág. 112 (Anexo IV. Ampliación de datos – Detalle datos de plantilla, empleo y formación)	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		Marco interno: descripción cualitativa de las principales actuaciones implementadas para garantizar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	Pág. 25 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 35 (5.2 Empleo de calidad) Pág. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 49 (6.2 Estructura de gobierno y composición) Pág. 64 (6.8 Transformación digital e innovación tecnológica)	Las reformas y proyectos de construcción de 2025 cumplen con normativa específica de accesibilidad. Se trabaja activamente para garantizar la accesibilidad universal a todas las personas en los diferentes centros y puestos. La ONCE, en su compromiso con la accesibilidad universal en los entornos digitales corporativos, desarrolla actuaciones mediante las cuales consolida un modelo de trabajo digital inclusivo, asegurando que los productos corporativos cumplan con los máximos estándares de accesibilidad y favoreciendo un entorno en el que todas las personas puedan interactuar y trabajar de manera autónoma y eficaz.

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
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. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad)
	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. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad)
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno: descripción cualitativa de integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	Pág. 25 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 35 (5.2 Empleo de calidad) Pág. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 49 (6.2 Estructura de gobierno y composición)
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco interno: descripción de políticas contra discriminación y de gestión de la diversidad.	Pág. 41 (5.4 Compromiso con la Igualdad y la diversidad-Compromiso contra todo tipo de discriminación)

Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Enfoque de gestión	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 49 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética) Pág. 61 (6.6 Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro) Pág. 77 (8.7 Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles)	Toda la actividad de la ONCE gira en torno a la protección de los derechos humanos, la autonomía y la plena inclusión de las personas ciegas y con deficiencia visual grave en la sociedad (es algo intrínseco a la actividad).
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	2-23 Compromisos y Políticas. 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 57 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro) Pág. 77 (8.7 Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles)	
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. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 49 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética) Pág. 61 (6.6 Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro) Pág. 77 (8.7 Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles)	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: información cuantitativa del número de denuncias. 406-1 Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas.	Pág. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 60-61 (6.6 Ética y ejemplaridad - Canales de denuncia y sugerencias y Protección de los derechos humanos-)	

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con: respeto por la libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva, eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y abolición efectiva del trabajo infantil	Marco interno: descripción cualitativa sobre el enfoque de la organización en relación a la promoción y cumplimiento de disposiciones de convenios fundamentales de la OIT.	Pág. 61 (6.6 Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Enfoque de gestión	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 57 (6.6 Ética y ejemplaridad)	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	2-23 Compromisos y Políticas. 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Pág. 57 (6.6 Ética y ejemplaridad)	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	2-23 Compromisos y Políticas. 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Pág. 57 (6.6 Ética y ejemplaridad)	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno: información sobre las aportaciones realizadas.	Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 10 (3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE)	Más información en las Cuentas anuales individuales de la ONCE de 2025.

Información sobre la sociedad

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Enfoque de gestión	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 10 (3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE) Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 25 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	Más información en la página web de la ONCE y en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2025.
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Marco interno: descripción cuantitativa y cualitativa acerca de los servicios sociales especializados de la ONCE que contribuyen a la inclusión educativa, social y laboral de las personas con ceguera y deficiencia visual grave.	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cuantitativa y cualitativa acerca de los servicios sociales especializados de la ONCE que contribuyen a la inclusión educativa, social y laboral de las personas con ceguera y deficiencia visual grave.	Las actividades propias de la prestación de servicios sociales especializados a las personas con discapacidad visual no producen ningún impacto negativo en las comunidades locales.
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Marco interno: descripción cualitativa de las relaciones mantenidas. 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Págs. 13 y 20 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería – Gobernanza del Juego Responsable - Diálogo con grupos de interés) Pág. 25 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 94 (Anexo II. Análisis de doble materialidad – Consulta a los grupos de interés) Pág. 82 (9. Comunicación con grupos de interés)
	Acciones de asociación o patrocinio	2-28 Afiliación a Asociaciones	Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo) Pág. 57 (6.6 Ética y ejemplaridad) Más información en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2025.

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
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. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	
	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. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de supervisión.	Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas implantadas.	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 57 (6.6 Ética y ejemplaridad)	
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación, quejas recibidas y su resolución. 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 13 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería – Gobernanza del Juego Responsable) Pág. 25 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 57 (6.6 Ética y ejemplaridad)	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: información cuantitativa sobre beneficios. 207-4 Presentación de informes país por país	Pág. 62 (6.7 Responsabilidad fiscal)	La ONCE únicamente opera comercialmente en España.
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: información cuantitativa sobre impuestos sobre beneficios. 207-4 Presentación de informes país por país	Pág. 62 (6.7 Responsabilidad fiscal)	
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: información cuantitativa sobre las subvenciones públicas recibidas.	Pág. 62 (6.7 Responsabilidad fiscal)	

Información del Reglamento (UE) 2020/852 sobre taxonomía

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Taxonomía verde	Identificación y proporción de actividades económicas elegibles y alineadas en el volumen total de cifra de negocios, inversión en inmovilizado y gastos de explotación	Reglamento (UE) 2020/852 y Reglamentos Delegados que lo desarrollan	Pág. 77 (8.7 Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles) Pág. 120 (Anexo V. Taxonomía verde)	

Anexo IIIb. Índice de contenidos GRI



CONTENT INDEX ESSENTIALS
SERVICE

2026

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 revisó que el índice de contenidos GRI ha sido presentado 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 2025 y el 31 de diciembre de 2025				
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021				
Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINF-D-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
GRI 2: Contenidos generales 2021					
GRI 2: Contenidos generales 2021	LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES				
	2-1 Detalles organizacionales		Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE). Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo) Sede: C/ José Ortega y Gasset, nº 18; 28006 – Madrid-España Pág. 9 (3.1 ONCE: operador de lotería social, segura y responsable)		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad		Pág. 92 (Anexo I. Sobre este informe) Pág. 62 (6.7 Responsabilidad fiscal)		
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.		Pág. 92 (Anexo I. Sobre este informe). La frecuencia de nuestro Informe es anual. Punto de contacto: Unidad de RSC, Igualdad de Género y Diversidad Dirección General ONCE Carrera de San Jerónimo, nº 28, 28014 - Madrid Teléfono. 91 589 02 31 - unidadrsc@once.es		
	2-4 Actualización de la información		En el caso de que en algún indicador en concreto resultase necesaria la reformulación de información se explicará específicamente en el propio indicador.		
	2-5 Verificación externa		La ONCE somete a auditoría y verificación externa las Cuentas anuales e Información No Financiera y Diversidad a través de Deloitte Auditores S.L. El informe de verificación se encuentra al principio del presente informe		
	ACTIVIDADES Y TRABAJADORES				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo) Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 9 (3.1 ONCE: operador de lotería social, segura y responsable) Pág. 10 (3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE) Pág. 25 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Mercados servidos: España y, desde la perspectiva social, se contribuye a la mejora de las oportunidades de inclusión y la plena autonomía de las personas ciegas y con otras discapacidades de diferentes países de Europa y América Latina. Pág. 49 (6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo) Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro) Más información en la página web de la ONCE y en las Cuentas anuales individuales e Informe de gestión 2025		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINFD-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	2-7 Empleados	ODS 8 y 10	Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 35 (5.2 Empleo de calidad) Pág. 112 (Anexo IV. Ampliación de datos – Detalle datos de plantilla, empleo y formación)		
	2-8 Trabajadores que no son empleados		Pág. 35 (5.2 Empleo de calidad)		
GOBERNANZA					
	2-9 Estructura de gobernanza y composición.	ODS 5 y 16	Pág. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 49 (6.2 Estructura de gobierno y composición)		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	ODS 5 y 16	Pág. 49 (6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo) Pág. 49 (6.2 Estructura de gobierno y composición)		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	ODS 16	Pág. 49 (6.2 Estructura de gobierno y composición)		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos		Pág. 49 (6.2 Estructura de gobierno y composición) Pág. 56 (6.4 Gobierno de la sostenibilidad) Pág. 56 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 93 (Anexo II. Análisis de doble materialidad)		
	2-13 Delegación de responsabilidad de gestión de los impactos		Pág. 56 (6.4 Gobierno de la sostenibilidad)		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad		Pág. 92 (Anexo I. Sobre este informe)		
	2-15 Conflictos de interés		Pág. 49 (6.2 Estructura de gobierno y composición)		
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas		Pág. 49 (6.2 Estructura de gobierno y composición)		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	ODS 4	Pág. 49 (6.2 Estructura de gobierno y composición)		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		Pág. 46 (5.6 Equipo competitivo) Pág. 49 (6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo)		
	2-19 Políticas de remuneración		Pág. 49 (6.2 Estructura de gobierno y composición- Retribución del órgano de gobierno y la Alta Dirección)		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración		Pág. 49 (6.2 Estructura de gobierno y composición) Pág. 55 (6.3 Retribución del órgano de gobierno y la Alta Dirección)		
	2-21 Ratio de compensación total anual		Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana de la compensación total anual de la plantilla de empleados/as (excluida la persona mejor pagada): 12,66 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 la plantilla de empleados/as (excluida la persona mejor pagada): 10,91 Nota: en el cálculo de ambos ratios los datos se han extraído del registro retributivo anual. La subida del SMI ha afectado a la ratio.		
ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS					
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		Ver Informe de Valor Compartido del Grupo Social ONCE 2025.		
	2-23 Compromisos y políticas	ODS 16	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 56 (6.4 Gobierno de la sostenibilidad) Pág. 56 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 57 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro) Pág. 67 (8.1 Gestión ambiental)		
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas		Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 49 (6.2 Estructura de gobierno y composición) Pág. 57 (6.6 Ética y ejemplaridad)		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINF-D-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos		Pg. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 57 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 82 (9. Comunicación con grupos de interés)		
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes		Pág. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 49 (6.2 Estructura de gobierno y composición) Pág. 57 (6.6 Ética y ejemplaridad)		
	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 (1. La ONCE, única en el mundo)		
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés		Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 25 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 82 (9. Comunicación con grupos de interés) Pág. 93 (Anexo II. Análisis de doble materialidad) 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. 37 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)		
GRI 3: Temas materiales 2021					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales		Pág. 93 (Anexo II. Análisis de doble materialidad)		
	3-2 Lista de temas materiales		Págs. 95-96 (Anexo II. Análisis de doble materialidad)		
ASUNTOS MATERIALES					
Gestión ambiental					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 7, 11, 12 y 13	Pág. 67 (8. Compromiso con el medio ambiente)		
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	ODS 13	Pág. 68 (8.2 Cambio climático)		
GRI 302 Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	ODS 7 y 13	Pág. 68 (8.2 Cambio climático)		
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		Pág. 68 (8.2 Cambio climático)		
	302-3 Intensidad de la energía		Pág. 68 (8.2 Cambio climático)		
	302-4 Reducción del consumo energético	ODS 7 y 13	Pág. 68 (8.2 Cambio climático)		
	302-5 Requisitos de reducción de energía en productos y servicios		Pág. 68 (8.2 Cambio climático)		
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido		Pág. 74 (8.4 Uso sostenible del agua)		
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	ODS 6 y 13	Pág. 74 (8.4 Uso sostenible del agua)		
	303-3 Extracción de agua		Pág. 74 (8.4 Uso sostenible del agua)		
	303-4 Vertidos de agua		Pág. 74 (8.4 Uso sostenible del agua)		
	303-5 Consumo de agua		Pág. 74 (8.4 Uso sostenible del agua)		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	ODS 7	Pág. 68 (8.2 Cambio climático)		
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 2)	ODS 7	Pág. 68 (8.2 Cambio climático)		
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	ODS 7	Pág. 68 (8.2 Cambio climático)		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINFD-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		Pág. 68 (8.2 Cambio climático)		
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	ODS 11 y 13	Pág. 68 (8.2 Cambio climático)		
	305-6 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono	ODS 13	Pág. 68 (8.2 Cambio climático)		
	305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas		Pág. 68 (8.2 Cambio climático)		
Protección de la biodiversidad					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 67 (8. Compromiso con el medio ambiente) Pág. 77 (8.6 Protección de la biodiversidad)		
GRI 101: Biodiversidad 2024	101-1 Políticas para detener y revertir la pérdida de biodiversidad		Pág. 66 (8.1 Gestión ambiental) Pág. 77 (8.6 Protección de la biodiversidad)		
	101-2 Gestión de los impactos sobre la biodiversidad		Pág. 77 (8.6 Protección de la biodiversidad)		
	101-3 Acceso y participación en los beneficios		Pág. 77 (8.6 Protección de la biodiversidad)		
	101-4 Identificación de los impactos sobre la biodiversidad		Pág. 77 (8.6 Protección de la biodiversidad)		
	101-5 Ubicaciones con impactos sobre la biodiversidad		Pág. 77 (8.6 Protección de la biodiversidad)		
	101-6 Impulsores directos de la pérdida de biodiversidad		Pág. 77 (8.6 Protección de la biodiversidad)		
	101-7 Cambios en el estado de la biodiversidad		Pág. 77 (8.6 Protección de la biodiversidad)		
	101-8 Servicios de los ecosistemas		Pág. 77 (8.6 Protección de la biodiversidad)		
Impulso de la economía circular					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 12	Pág. 67 (8. Compromiso con el medio ambiente)		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		Pág. 75 (8.5 Impulso de la economía circular)		
	301-2 Insumos reciclados	ODS 13	Pág. 75 (8.5 Impulso de la economía circular)		
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	ODS 13	Pág. 75 (8.5 Impulso de la economía circular)		
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	ODS 11	Pág. 75 (8.5 Impulso de la economía circular)		
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	ODS 11	Pág. 75 (8.5 Impulso de la economía circular)		
	306-3 Residuos generados		Pág. 75 (8.5 Impulso de la economía circular)		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación		Pág. 75 (8.5 Impulso de la economía circular)		
	306-5 Residuos destinados a eliminación		Pág. 75 (8.5 Impulso de la economía circular)		
Compromiso con los trabajadores					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 8	Pág. 35 (5. Nuestro equipo de personas)		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	ODS 8 y 10	Pág. 35 (5.2 Empleo de calidad)		
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	ODS 8	Pág. 37 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)		

<i>Estándar GRI</i>	<i>Contenido</i>	<i>ODS</i>	<i>Referencia (pág. EINF-D-Memoria RSC)</i>	<i>Omisión</i>	<i>Verificación externa</i>
	401-3 Baja por maternidad/paternidad		Pág. 37 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)		
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Pág. 37 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	ODS 3 y 8	Pág. 43 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	ODS 3 y 8	Pág. 43 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	ODS 3	Pág. 43 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		Pág. 43 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	ODS 3 y 8	Pág. 43 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	ODS 3	Pág. 43 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales		Pág. 43 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	ODS 3 y 8	Pág. 43 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	ODS 3	Pág. 43 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	ODS 3	Pág. 43 (5.5 Salud y seguridad)		
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	ODS 4, 5 y 8	Pág. 46 (5.6 Equipo competitivo)		
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	ODS 4 y 8	Pág. 46 (5.6 Equipo competitivo)		
	404-3 Porcentaje de profesionales cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúan con regularidad		Pág. 46 (5.6 Equipo competitivo)		
Diversidad e inclusión					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 5 y 8	Pág. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad)		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Composición de los órganos de gobierno corporativo y de la plantilla	ODS 5 y 10	Pág. 35 (5.2 Empleo de calidad) Pág. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 49 (6.2 Estructura de gobierno y composición)		
	405-2 Relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres	ODS 5 y 10	Pág. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad)		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas.	ODS 5, 10 y 16	Pág. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 56 (6.6 Ética y ejemplaridad)		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINF-D-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
Cadena de valor responsable					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 5, 8, 16 y 17	Pág. 10 (3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE) Pág. 57 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción del gasto en proveedores locales.		Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	ODS 12	Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas		Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	ODS 8	Pág. 57 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		Pág. 61 (6.6 Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		Pág. 61 (6.6 Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales		Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto		Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
Compromiso con las comunidades					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		La ONCE, con relación a su actividad, sigue los principios y actuaciones definidos por la Asociación de Loterías Europeas y la Asociación Mundial de Loterías en materia de juego responsable (evaluación de productos, protección de grupos vulnerables, etc.). El fin fundacional de nuestra organización gira en torno a la inclusión social de las personas afiliadas a la ONCE, lo que promueve a su vez el desarrollo de la comunidad local. Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 25 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 61 (6.5 Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos)		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversión en infraestructuras y servicios apoyados	ODS, 9 y 11	Pág. 25 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2025.		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	ODS 3 y 10	Pág. 25 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2025.		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones compromiso de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	ODS 4, 5, 8 y 12	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 25 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINFD-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.		Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Las actividades propias de nuestra prestación de servicios sociales especializados a las personas con discapacidad visual no producen ningún impacto negativo en las comunidades locales.		
Satisfacción y seguridad de los clientes					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		La ONCE, con relación a su actividad, sigue los principios y actuaciones definidos por la Asociación de Loterías Europeas y la Asociación Mundial de Loterías en materia de juego responsable (evaluación de productos, protección de grupos vulnerables, etc.). El fin fundacional de nuestra organización gira en torno a la inclusión social de las personas afiliadas a la ONCE, lo que promueve a su vez el desarrollo de la comunidad local. Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería)		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	ODS 8 y 9	Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 10 (3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE) Informe de gestión y Cuentas anuales individuales de la ONCE del ejercicio 2025.		
	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 13,9 millones de euros en 2025, y será satisfecha a los trabajadores en abril de 2026. Además, fruto de la negociación colectiva, en 2025 se ha pactado una prima adicional de 3,8 millones de euros que se abonará junto con la prima de resultados.		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones compromiso de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	ODS 4, 5, 8 y 12	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 25 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.		Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Las actividades propias de nuestra prestación de servicios sociales especializados a las personas con discapacidad visual no producen ningún impacto negativo en las comunidades locales.		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	ODS 3 y 12	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería)		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a impactos en la salud y seguridad de productos y servicios	ODS 3	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería)		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	ODS 3	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería)		
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	ODS 3	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería)		
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	ODS 3	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería)		
Gestión y satisfacción de personas afiliadas y calidad del servicio					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 3 y 8	Pág. 25 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		
Ética e integridad					

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINF-D-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 5, 8, 16 y 17	Pág. 10 (3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE) Pág. 35 (5. Nuestro equipo de personas) Pág. 57 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 62 (6.7 Responsabilidad fiscal) Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		Pág. 62 (6.7 Responsabilidad fiscal)		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción	ODS 16	Pág. 57 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	ODS 16	Pág. 57 (6.6 Ética y ejemplaridad)		
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	ODS 16	Pág. 60 (6.6 Ética y ejemplaridad - Canales de denuncia y sugerencias)		
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 (6.7 Responsabilidad fiscal)		
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos		Pág. 62 (6.7 Responsabilidad fiscal)		
	207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal		En 2023 entró 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 (6.7 Responsabilidad fiscal) La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas.	ODS 5, 10 y 16	Pág. 38 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 57 (6.6 Ética y ejemplaridad)		
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 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.		Pág. 57 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		Pág. 61 (6.6 Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 65 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
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 (6.6 Ética y ejemplaridad)		
Bienestar animal					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 28 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados- 4.2.3 Autonomía personal de las personas afiliadas)		
Transformación digital e innovación tecnológica					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 49 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética) Pág. 64 (6.8 Transformación digital e innovación tecnológica)		

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

	2025			2024			2023		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Total plantilla empleados	24.740			24.146			23.481		
Desglose por sexo	24.740	15.737	9.003	24.146	15.531	8.615	23.481	15.216	8.265
Desglose por edad									
Inferior a 30 años	1.027	566	461	922	512	410	846	469	377
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	5.709	3.458	2.251	5.476	3.388	2.088	5.209	3.281	1.928
Igual o superior a 45 años	18.004	11.713	6.291	17.748	11.631	6.117	17.426	11.466	5.960
Desglose por clasificación profesional									
Agentes vendedores	21.172	14.334	6.838	20.583	14.125	6.458	19.965	13.804	6.161
Otra fuerza de ventas (*)	376	249	127	370	252	118	346	247	99
No fuerza de ventas (**)	2.822	953	1.869	2.822	956	1.866	2.797	965	1.832
Mandos Intermedios	277	147	130	279	145	134	280	146	134
Directivos/as	51	35	16	50	34	16	51	35	16
Consejeros/as (***)	42	19	23	42	19	23	42	19	23
Desglose por contrato laboral									
Indefinido	17.060	11.137	5.923	16.778	11.047	5.731	16.670	11.027	5.643
Temporal	7.680	4.600	3.080	7.368	4.484	2.884	6.811	4.189	2.622
Trabajadores de horas no garantizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Desglose por tipo de jornada									
Completa	23.614	15.186	8.428	23.085	15.004	8.081	22.405	14.671	7.734
Parcial	1.126	551	575	1.061	527	534	1.076	545	531
Desglose por discapacidad									
Afiliados/as a la ONCE	4.133	2.427	1.706	4.317	2.553	1.764	4.552	2.720	1.832
Otra discapacidad visual	1.270	849	421	1.321	889	432	1.324	896	428
Discapacidad física	14.533	10.144	4.389	13.746	9.769	3.977	13.005	9.335	3.670
Discapacidad sensorial auditiva	1.209	792	417	1.234	822	412	1.206	809	397
Discapacidad intelectual	238	171	67	232	166	66	223	163	60
Discapacidad psicosocial	446	258	188	389	230	159	344	203	141
Otra discapacidad	58	35	23	48	29	19	34	20	14
Sin discapacidad	2.853	1.061	1.792	2.859	1.073	1.786	2.793	1.070	1.723

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

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

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

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

		2025			2024			2023		
		Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M
Total plantilla		24.740	15.737	9.003	24.146	15.531	8.615	23.481	15.216	8.265
Clasificación profesional	Edad									
Agentes vendedores	Inferior a 30 años	684	449	235	605	404	201	565	372	193
	Igual o superior a 30 años e inferior a 45	4.556	3.022	1.534	4.498	3.017	1.481	4.402	2.966	1.436
	Igual o superior a 45 años	15.932	10.863	5.069	15.480	10.704	4.776	14.998	10.466	4.532
Otra fuerza de ventas (*)	Inferior a 30 años	20	9	11	19	9	10	13	6	7
	Igual o superior a 30 años e inferior a 45	138	74	64	110	61	49	74	44	30
	Igual o superior a 45 años	218	166	52	241	182	59	259	197	62
No fuerza de ventas (**)	Inferior a 30 años	312	102	210	289	95	194	257	86	171
	Igual o superior a 30 años e inferior a 45	882	296	586	725	245	480	588	205	383
	Igual o superior a 45 años	1.628	555	1.073	1.808	616	1.192	1.952	674	1.278
Mandos Intermedios	Inferior a 30 años	11	6	5	9	4	5	11	5	6
	Igual o superior a 30 años e inferior a 45	121	61	60	129	61	68	130	61	69
	Igual o superior a 45 años	145	80	65	141	80	61	139	80	59
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	5	2	3	3	0	3	4	1	3
	Igual o superior a 45 años	46	33	13	47	34	13	47	34	13
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	7	3	4	11	4	7	11	4	7
	Igual o superior a 45 años	35	16	19	31	15	16	31	15	16

(1) Toda la plantilla está en España.

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

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

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

Promedio anual de contratos²¹

	2025				2024				2023			
	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	17.045	7.329	23.284	1.090	16.790	7.078	22.811	1.057	16.840	6.211	21.996	1.055
Desglose por sexo												
Hombres	11.167	4.418	15.053	532	11.082	4.325	14.871	536	11.159	3.817	14.432	544
Mujeres	5.878	2.911	8.231	558	5.708	2.753	7.940	521	5.681	2.394	7.564	511
Desglose por edad												
Inferior a 30 años	349	618	951	16	320	574	874	20	269	541	786	24
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	3.349	2.196	5.417	128	3.205	2.147	5.211	141	3.176	1.881	4.901	156
Igual o superior a 45 años	13.347	4.515	16.916	946	13.265	4.357	16.726	896	13.395	3.789	16.309	875
Desglose por clasificación profesional												
Agentes vendedores	14.302	6.485	20.246	541	13.954	6.356	19.722	588	13.995	5.553	18.920	628
Otra fuerza de ventas (*)	310	64	319	55	314	51	318	47	303	41	304	40
No fuerza de ventas (**)	2.089	753	2.356	486	2.176	646	2.409	413	2.199	591	2.411	379
Mandos Intermedios	252	26	270	8	255	24	270	9	251	26	269	8
Directivos/as	51	0	51	0	50	0	50	0	51	0	51	0
Consejeros/as (***)	41	1	42	0	41	1	42	0	41	0	41	0

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

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

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

²¹ 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

	2025	2024	2023
Total nuevos contratos formalizados	5.595	4.989	4.656
Desglose por sexo			
Hombres	3.214	2.975	2.758
Mujeres	2.381	2.014	1.898
Desglose por edad			
Inferior a 30 años	800	715	653
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	1.822	1.707	1.611
Igual o superior a 45 años	2.973	2.567	2.392
Desglose por discapacidad			
Afiliados/as a la ONCE	364	491	461
Con otra discapacidad	4.243	3.699	3.415
Sin discapacidad	988	799	780

Tasa de rotación media de la plantilla²²

	2025	2024	2023
Tasa rotación media	12,6	11,58	11,3
Desglose por sexo			
Hombres	7,89	7,32	6,93
Mujeres	4,70	4,26	4,37
Desglose por edad			
Inferior a 30 años	1,07	0,90	1,06
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	2,21	2,15	2,06
Igual o superior a 45 años	9,31	8,52	8,19
Desglose por discapacidad			
Afiliados/as a la ONCE	1,82	2,28	2,46
Con otra discapacidad	8,12	7,42	6,62
Sin discapacidad	2,65	1,88	2,22

²² 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 despidos²³

	2025	2024	2023
Total despidos	104	100	105
Desglose por sexo			
Hombres	64	66	59
Mujeres	40	34	46
Desglose por edad			
Inferior a 30 años	1	5	3
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	16	11	11
Igual o superior a 45 años	87	84	91
Desglose por clasificación profesional			
Agentes vendedores	74	66	61
Otra fuerza de ventas (*)	1	2	5
No fuerza de ventas (**)	26	31	34
Mandos Intermedios	0	0	3
Directivos/as	2	1	1
Consejeros/as (***)	0	0	1

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

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

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

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

	2025	2024	2023
Empleados/as con derecho a suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor			
Total	La totalidad de la plantilla tiene derecho a este tipo de permiso		
Hombres			
Mujeres			
Empleados/as acogidos a suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor			
Total	339	302	289
Hombres	215	203	203
Mujeres	124	99	86
Empleados/as que regresaron al trabajo tras suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor			
Total	338	295	285
Hombres	214	201	203
Mujeres	124	94	82
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			
Total	274	288	277
Hombres	192	197	196
Mujeres	82	91	81
Tasa de regreso al trabajo de empleados/as acogidos a suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor			
Total	99,70%	97,68%	98,6%
Hombres	99,53%	99,01%	100%

²³ Se reflejan los despidos disciplinarios resueltos por el Consejo General de la ONCE, así como los despidos objetivos realizados durante el año.

	2025	2024	2023
Mujeres	100%	94,94%	95,3%
Tasa de retención de empleados/as acogidos a suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor			
Total	94,48%	95,36%	95,8%
Hombres	95,52%	97,04%	96,5%
Mujeres	92,13%	91,91%	94,2%

- (1) Tasa de regreso al trabajo = Cifra total de empleados/as que han regresado al trabajo después de la suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor / Cifra total de empleados/as que deben regresar al trabajo después de dicha suspensión x 100.
- (2) Tasa de retención = Cifra total de empleados/as retenidos 12 meses después de regresar al trabajo tras un periodo de suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor / Cifra total de empleados/as que regresan de dicha suspensión en periodos de informes anteriores x 100.
- (*) Muchos trabajadores/as que estaban disfrutando de estos permisos no regresarían al trabajo hasta el año siguiente.

Horas de formación por clasificación profesional y sexo

	2025			2024			2023		
	Horas formación recibidas			Horas formación recibidas			Horas formación recibidas		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Clasificación profesional									
Agentes vendedores	295.828	187.766,5	108.061,5	296.831	191.871	104.960	274.888	178.158	96.730
Otra fuerza de ventas (*)	9.387	5.735	3.652	7.916	4.982	2.934	14.169	10.008	4.161
No fuerza de ventas (**)	88.071,5	25.658,5	62.413	76.029	23.307	52.722	105.708	34.206	71.502
Mandos Intermedios	11.807,5	6.231,5	5.576	9.833	4.310	5.523	20.212	10.168	10.044
Directivos/as	2.599	1.430	1.169	3.824	2.063	1.761	2.652	1.704	948
Consejeros/as (***)	3.322,5	1.200	2.122,5	803	266	537	1.225	485	740
Total	411.016	228.022	182.994	395.236	226.799	168.437	418.854	234.729	184.125

- (*) Gestores/as comerciales, promotores/as comerciales y jefes/as de venta.
- (**) Resto de plantilla de trabajadores/as no vendedores/as no incluidos/as en los demás apartados.
- (***) Miembros del Consejo General en calidad de Consejeros/as Generales y Consejeros/as Territoriales con dedicación exclusiva.

Media de horas de formación por clasificación profesional y sexo

	2025			2024			2023		
	Media horas/año ⁽¹⁾			Media horas/año ⁽¹⁾			Media horas/año ⁽¹⁾		
	Empleado/a	Hombre	Mujer	Empleado/a	Hombre	Mujer	Empleado/a	Hombre	Mujer
Clasificación profesional									
Agentes vendedores	14,0	13,1	15,8	14,4	13,6	16,3	13,8	12,9	15,7
Otra fuerza de ventas (*)	25,0	23,0	28,8	21,4	19,8	24,9	40,9	40,5	42,0
No fuerza de ventas (**)	31,2	26,9	33,4	26,9	24,4	28,3	37,8	35,4	39,0
Mandos Intermedios	42,6	42,4	42,9	35,2	29,7	41,2	72,2	69,6	74,9
Directivos/as	51,0	40,9	73,1	76,5	60,7	110,0	52,0	48,7	59,2
Consejeros/as (***)	79,1	63,2	92,3	19,1	14,0	23,3	29,2	25,5	32,2
Total	16,6	14,5	20,3	16,4	14,6	19,6	17,8	15,4	22,3

- (1) Media horas/año:
- Por sexo: horas de formación recibidas por los empleados/as (hombres o mujeres) / n.º de empleados/as (hombres o mujeres).
 - Por categoría profesional: horas de formación recibidas por clasificación profesional / n.º de empleados/as de esa clasificación.
- (*) Gestores/as comerciales, promotores/as comerciales y jefes/as de venta.
- (**) Resto de plantilla de trabajadores/as no vendedores/as no incluidos/as en los demás apartados.
- (***) Miembros del Consejo General en calidad de Consejeros/as 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

	2025		2024		2023	
	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
Residuos no peligrosos CLP (t) (*)	244,71		260,94	-	177,11	-
Aluminio			0,57	-	0,57	-
Papel blanco	9,38		9,92	-	8,3	-
Cartón	23,13		24,61	-	24,05	-
Chatarra	5,16		0,89	-	0,86	-
Fardos maculatura	114,84		135,67	-	102,03	-
Papelote inspección	31,24		36,03	-	25,09	-
Otros residuos	60,96		53,25	-	16,21	-
Residuos no peligrosos resto de centros (t) (**)	425,81	17,44	242,26	0,035	240,61	-
Papel y cartón	130,44		122,23	-	116,44	-
Envases, plásticos y latas	2,36		4,76	-	11,25	-
Quioscos	42,30	2,10	68,25	-	57,89	-
Aceite de cocina	0,37		0,371	-	-	-
Expositores	2,51		9,57	-	3,91	-
Textil (chalecos)	4,53		2,26	-	2,11	-
Mobiliario de oficina	8,28	0,83	17,14	0,035	49,01	-
Otros residuos	235,02	14,51	17,687	-	-	-

(*) 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 (*)

	2025		2024		2023	
	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
Residuos peligrosos CLP (t)						
Residuos de tintas-pila limpieza	0,185		0,453	-	0,4	-
Absorbentes contaminados		1,526	-	2,052	1,57	-
Aceite usado			-	-	0,16	-
Aerosoles			0,097	-	-	-
Aguas de mojado		4,290	-	5,107	5,4	-
Envases plásticos contaminados	1,335		1,932	-	1,54	-
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES Línea GRIS)	1,126		-	-	0,063	-
Envases metálicos contaminados	0,058		0,119	-	0,053	-
Residuos de tóner de impresión		0,299	-	-	0,55	-
Tintas residuales y líquidas		1,855	-	4,414	2,61	-
Tubos fluorescentes	0,055		-	-	-	-
Lotes fuera de especificación (productos orgánicos caducados)			-	-	-	-
Cauchos mantillas		0,107	-	0,079	0,093	-
Contenedor de jeringuillas			-	-	-	-
Residuos peligrosos CTI (t)						
Absorbentes contaminados	0,017	0,027	-	0,028	0,2	-
Aceite usado	0,065		0,045	-	1	-
Aerosoles	0,020		0,031	-	-	-
Envases metálicos contaminados	0,018		0,009	-	0,3	-
Envases plásticos contaminados	0,019		0,019	-	-	-
Tubos fluorescentes	0,016		0,025	-	1,81	-
Filtros (unidades)	0,022		-	-	-	-
Tóner		0,076				
Hidrocarburos con agua	0,060					
Disolvente orgánico no halógenos	0,002					
Residuos peligrosos resto de centros (t)						
Absorbentes contaminados	0,053	1,995	0,006	0,201	0,10	-
Tóner	0,116		0,324	-	0,8	-
Contenedores higiénicos			-	5,06	-	5,21
Material sanitario		0,128	-	0,197	-	0,42
Pilas	0,064	0,047	0,199	-	0,09	-
Fluorescentes	0,340		1,49	-	2,4	-
RAEEs	1,149		11,78	-	19,28	-
Otros residuos	11,669	0,295	2,184	0,027	2,1	-

(*) 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 verde²⁴ 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.

Adquisición y propiedad de edificios (CCM 7.7 y CCA 7.7)

Cubre la compra de bienes inmuebles y el ejercicio de los derechos de propiedad sobre los mismos.

²⁴ 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, CapEx, OpEx procedentes de productos o servicios asociados a la Taxonomía-actividades elegibles o alineadas. (KPI's)

2025															
					Criterios de contribución sustancial										
KPI	Total (miles de euros)	% elegible	Actividades alineadas	% actividades alineadas	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	% facilitadoras	% de transición	% actividades no materiales	Actividades alineadas en 2024	% Actividades alineadas en 2024
Ingresos	2.928.539	0%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00	0,0%
Inversión	131.587	90%	61.654	46,9%	46,7%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	5,1%	51.525	70,1%
Gasto	20.496	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100,0%	NA	NA

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

2025													
Ingresos					Criterios de contribución sustancial								
Actividad económica	Códigos	% elegible	CapEx alineado	Proporción de las CapEx, año 2025 (%)	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	% Actividad facilitadora	% Actividad de transición	% alineación sobre elegibilidad
VOLUMEN DE NEGOCIO relacionado con actividades medioambientales sostenibles		0,0%	0	0,0%	0,0%						0,0%	0,0%	0,0%
Suma actividades alineadas por objetivo					0,0%	0,0%							
Total Ingresos alineados		0,0%	0	0,0%	0,0%	0,0%					0,0%	0,0%	0,0%

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

2025													
CapEx					Criterios de contribución sustancial								
Actividad económica (miles de euros)	Códigos	% elegible	CapEx alineado	Proporción de las CapEx, año 2025 (%)	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	% Actividad facilitadora	% Actividad de transición	% alineación sobre elegibilidad
Construcción de edificios nuevos	CCM 7.1 / CCA 7.1 / CE 3.1	46,6%	61.372	46,7%	46,7%						100,0%	0,0%	100,0%
Renovación de edificios existentes	CCM 7.2 / CCA 7.2 / CE 3.2	4,9%	282	0,2%	0,2%						100,0%	0,0%	4,4%
Adquisición y propiedad de edificios	CCM 7.7 / CCA 7.7	38,2%	0	0,0%	0,0%						100,0%	0,0%	0,0%
Suma actividades alineadas por objetivo					46,7%	0,2%							
Total CapEx alineado		90%	61.654	46,9%	46,7%	0,2%					100,0%	0,0%	52,1%

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

2025													
OpEx					Criterios de contribución sustancial								
Actividad económica	Códigos	% elegible	CapEx alineado	Proporción de las CapEx, año 2025 (%)	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	% Actividad facilitadora	% Actividad de transición	% alineación sobre elegibilidad
OPEX de actividades medioambientales sostenibles		NA	NA	NA	NA						NA	NA	NA
Suma actividades alineadas por objetivo					NA	NA							
Total OpEx alineado		NA	NA	NA	NA	NA					NA	NA	NA

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

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

AÑO 2025



ÍNDICE

1	Introducción	1
2	Modelo de negocio	2
3	Doble Materialidad	11
3.1	Riesgos y Oportunidades de ILUNION	13
4	Cuestiones sociales y relativas al personal.....	18
	Empleo.....	19
	4.2 Organización del trabajo.....	34
5	SALUD Y SEGURIDAD	36
6	Relaciones sociales	38
7	Formación.....	40
8	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	42
9	Igualdad.....	43
10	Respeto de los Derechos Humanos.....	47
11	Lucha contra la corrupción y el soborno	49
12	Sociedad	54
	Compromiso con el desarrollo sostenible	54
	Subcontratación y proveedores.....	57
	Consumidores	59
	Información fiscal	60
13	Cuestiones medioambientales	62
	Gestión ambiental	62
	Riesgos ambientales	63
	Contaminación	68
	Cambio climático.....	69
	Economía circular	73
	Agua 75	
	Biodiversidad.....	76
14	Taxonomía de la Unión Europea	77
	Contexto normativo	77
	Alcance del reporte	79
	Metodología y resultados	79
	14.1.1 ENTENDIMIENTO DE LOS REQUISITOS DERIVADOS DE LA TAXONOMÍA	79
	14.1.2 Consideraciones generales	80
	14.1.3 Porcentaje de elegibilidad y alineamiento del volumen de negocios	83
	14.1.4 Porcentaje de elegibilidad y alineamiento del CapEx.....	85

14.1.5	Porcentaje de elegibilidad y alineamiento del OpEx	87
14.1.6	Actividades relacionadas con la energía nuclear y Fósil	89
	Cumplimiento de los criterios técnicos.....	90
	Contribución de ILUNION a los Objetivos de DEsarrollo Sostenible (ODS).....	95
	Anexo I: Índice de contenidos exigidos por la REGULACIÓN	105
14.1.7	Requisitos derivados de la ley 11/2018	105
14.1.8	Cuestiones medioambientales	106
14.1.9	Cuestiones sociales y relativas al personal.....	108
14.1.10	Cuestiones relativas al respeto a los derechos humanos	111
14.1.11	Cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno.....	112
14.1.12	Cuestiones relativas a la sociedad	113
14.1.13	Requisitos derivados del Reglamento (UE) 2020/852	115
	Anexo II: Perímetro empresarial.....	116
	ANEXO III: LISTADO DE CERTIFICACIONES	119

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

Introducción

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

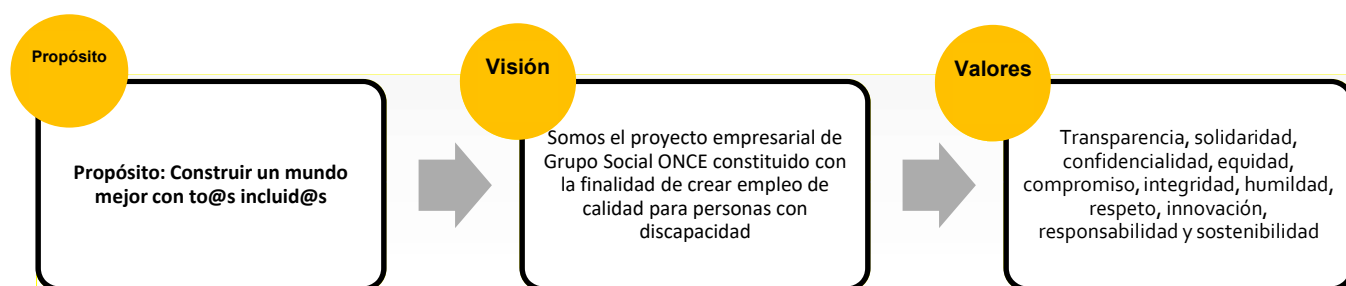
El alcance de la información contenida en este Estado hace referencia a GRUPO ILUNION, S.L. y sociedades dependientes, en adelante ILUNION. En el Anexo II se clarifica el perímetro empresarial de ILUNION, así como la relación de compañías por grupos de sociedades.

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

El presente capítulo forma parte del Estado de Información No Financiera y Diversidad Consolidado de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) y Sociedades Dependientes del ejercicio 2025 y del Estado de Información No Financiera y Diversidad Consolidado de Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad y Entidades Dependientes del ejercicio 2025, que han sido sometidos a un proceso de revisión externa independiente, incluyendo el presente Estado en el alcance de dicha revisión. Al igual que en años anteriores, dichos Estados de Información no Financiera y Diversidad consolidados de ONCE y de Fundación ONCE se publicarán en sus respectivas páginas web.

Modelo de negocio

ILUNION tiene como objetivo principal desarrollar acciones empresariales innovadoras que favorezcan la integración laboral de las personas con discapacidad y de otros colectivos vulnerables, manteniendo el equilibrio entre los objetivos económicos y sociales. Queremos ser un grupo empresarial de referencia, altamente competitivo, demostrando que la rentabilidad económica es perfectamente compatible con la social, y que permita impulsar la transformación del mundo empresarial; todo ello apoyándonos en nuestros Pilares: Personas, Transformación, Excelencia y Sostenibilidad y en nuestros ejes estratégicos de experiencia de empleado y experiencia de cliente.



Gráfica 1. Propósito, visión y valores de ILUNION

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



Gráfica 2. Estructura Grupo Social ONCE

- **Modelo de negocio**

ILUNION es un grupo empresarial formado por seis divisiones (Servicios, Economía Circular, Hotelera y Hospitalaria, Sociosanitaria, Comercialización y Consultoría), y una empresa inmobiliaria, que desarrollan más de 50 líneas de negocio. Esta diversificación permite que ILUNION sea capaz de ofrecer soluciones integrales a medida para empresas de muy diferentes sectores tales como el hotelero, retail, servicios, energético, consultoría, transporte, logística, hospitalario, industrial, sociosanitario, educación, bancario, seguros y telecomunicaciones. En el Anexo II se indica el perímetro empresarial de ILUNION.

SERVICIOS	HOTELERA Y HOSPITALARIA	SOCIOSANITARIA	COMERCIALIZACIÓN	CONSULTORÍA	ECONOMÍA CIRCULAR
• Facility Services • Contact Center BPO • Automoción • Servicios Industriales	• TextilCare • Hotels	• VidaSénior • Fisioterapia y Salud	• Retail • Correduría de Seguros • Ibéricos de Azuaga	• Formación • Accesibilidad • IT Services	• Reciclados • Ecologicistic • Valorización

En esta imagen se muestran las sociedades de ILUNION: Servicios (Facility services, Contact Center BPO, Automoción, Servicios Industriales.), Hotelera y Hospitalaria (TextilCare y Hotels), Sociosanitaria (VidaSénior, Fisioterapia y Salud), Comercialización (Retail, Correduría de Seguros, Ibéricos de Azuaga), Consultoría (Capital Humano, Accesibilidad e IT Services) y Economía Circular (Reciclados, Ecologicistic y Valorización)

Gráfica 3. Divisiones de ILUNION

ILUNION es la primera empresa de la economía social proveedora de servicios en España por volumen de facturación y además es un empleador de referencia en el mercado laboral del país. A 31 de diciembre de 2025 la plantilla total de ILUNION estaba compuesta por 44.744 personas, un 4,2% más que a finales del año anterior, de las que el 38,1% eran personas con discapacidad (PCD).

Mercados en los que opera



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

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

Gráfica 4. Distribución geográfica

ILUNION cuenta con 549 centros de trabajo repartidos por toda España de los cuales el 43,5% son Centros Especiales de Empleo. En 2017, ILUNION inició su proceso de internacionalización en Latinoamérica, abriendo dos TextilCare industriales en Medellín y Bogotá. Además, ILUNION también está presente en Portugal.

- **Estructura y organización**

ILUNION es una de las tres áreas ejecutivas del Grupo Social ONCE, junto con la ONCE y la Fundación ONCE, contando con una total autonomía de gestión, pero buscando, en todo momento, una acción conjunta con sus dos socios, bajo la coordinación del Consejo General de la ONCE (máximo órgano del Grupo Social ONCE).

El Consejo de Administración de ILUNION constituye el máximo órgano de gobierno. Está formado por 12 miembros, 6 a propuesta de la ONCE y 6 a propuesta de la Fundación ONCE. De estos últimos, 5 son representantes del sector asociativo de la discapacidad en España. El 83,3% de los miembros son personas con discapacidad y el 41,7% son mujeres.



Gráfica 5. Consejo de Administración de ILUNION (Presidente: Miguel Carballada, Vicepresidente Primero: Alberto Durán, Vicepresidente Segundo: José Luis Pinto y Consejero Delegado: Alejandro Oñoro)

En el siguiente esquema se muestra el organigrama de ILUNION:

Los grandes retos de ILUNION para el próximo plan estratégico son crecer e incrementar la rentabilidad, así como crear empleo de calidad para personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables. La estrategia de ILUNION se basa en cuatro pilares: Personas, Transformación, Excelencia y Sostenibilidad, que servirán como palanca para el cumplimiento del propósito de ILUNION “Construir un mundo mejor con Tod@s incluid@s”. Además, se impulsarán la experiencia de cliente y la experiencia del empleado como ejes de actuación transversales. A continuación, se indican las 10 líneas estratégicas de ILUNION que marcan nuestra hoja de ruta y se despliegan en diferentes proyectos:

1. Personas y talento.
2. Liderazgo y compromiso.
3. Aportación de valor.
4. Crecimiento sostenible y rentable.
5. Desarrollo internacional.
6. Excelencia.
7. Transformación organizacional.
8. Innovación.
9. Sostenibilidad ASG.
10. Reconocimiento y valor de marca.

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

En 2023, ILUNION elaboró el “ILUNION Sustainability Way”, el nuevo Plan director de Sostenibilidad que recoge la estrategia de sostenibilidad del Grupo para el periodo 2023-2026. Un proyecto que busca que la sostenibilidad sea un eje transversal, tanto de la estrategia de ILUNION, como de la estrategia de todas sus empresas, convirtiéndose en un elemento diferenciador y una ventaja competitiva.

La sostenibilidad en ILUNION se define como un modelo de gestión transversal que integra los criterios ambientales, sociales, éticos y de buen gobierno en la estrategia corporativa, pero de forma que estas cuestiones sean fruto de la apertura hacia el entorno, el diálogo con los grupos de interés, el sentido de comunidad y el pensamiento a largo plazo. “ILUNION Sustainability Way” articula su estrategia en torno a los criterios ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno) y desarrolla sus proyectos en torno a esta triple dimensión:

- **Compromiso ambiental**

ILUNION entiende el problema medioambiental de una manera integral, interrelacionado con problemas sociales. Esta transición hacia un modelo medioambientalmente responsable va a suponer grandes cambios, nuevas oportunidades, nuevos modelos de negocio y nuevas formas de colaboración con el ecosistema. Los proyectos del área ambiental tienen como objetivo dar respuesta a la gestión de los principales impactos ambientales derivados de la actividad de las empresas de ILUNION y se desarrollan en torno a cinco ejes estratégicos de intervención:



Cambio
climático



Uso
responsable
del agua



Economía
circular y
gestión de
residuos



Biodiversidad

Gráfica 7. Ejes de la estrategia de sostenibilidad ambiental de ILUNION

○ **Compromiso social**

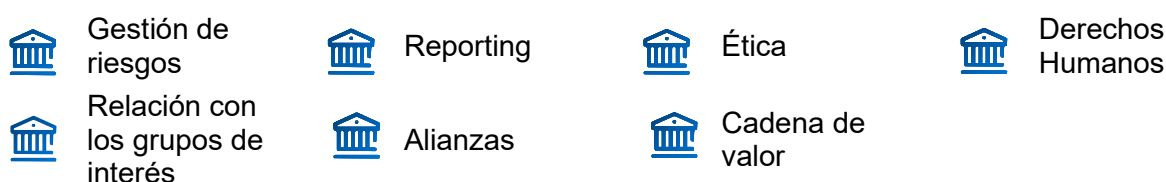
Los proyectos del eje social tienen como objetivo conocer el impacto social de la actividad de ILUNION fortaleciendo el vínculo con las comunidades en las que la compañía está presente. La estrategia comprende a los empleados, la sociedad y la comunidad. Desde este enfoque se busca generar un valor añadido, tanto para los trabajadores de ILUNION, como para la sociedad y las comunidades locales donde ILUNION está presente.



Gráfica 8. Ejes de la estrategia de sostenibilidad social de ILUNION

○ **Buen Gobierno**

El Buen Gobierno corporativo en ILUNION se apoya en los principios de legalidad, voluntariedad y transparencia. Implica tanto a las empresas como a todos sus grupos de interés, con visión a largo plazo y tiene como objetivo dar respuesta a la gestión de los principales retos de la compañía en materia de transparencia, ética y gestión excelente de las actividades empresariales de ILUNION. La estrategia establecida en el ámbito del Buen Gobierno de ILUNION se ocupa, además, de velar por el cumplimiento de los compromisos establecidos a lo largo de toda la cadena de valor. Los proyectos establecidos para este plan estratégico se articulan en torno a los siguientes ejes estratégicos de intervención:



Gráfica 9. Ejes de la estrategia de Buen Gobierno de ILUNION

Para afianzar este compromiso, entre 2023 y 2024 se aprobaron y/o actualizaron 9 políticas: Política de relación con los Grupos de Interés, Política de Alianzas, Política de Acción social, Política de Voluntariado Corporativo, Política de Derechos Humanos, Política de Premios y Reconocimientos, Política de Movilidad sostenible y Política de Compras responsable y sostenible.

Por otro lado, la formación y la actualización de conocimiento es fundamental para entender bien lo que significa la sostenibilidad, por eso durante el año 2025, ILUNION ha desarrollado diversas formaciones dirigidas a todas las sociedades del Grupo en materia de la gestión de sus Grupos de Interés (aplicación Stakeholders APP), gestión de acciones de voluntariado, además de la Jornada

con todos los equipos de sostenibilidad de Grupo (ILUNION Sustainability Way- 9 de diciembre 2025). Se suma la celebración del ILUNION Sustainability Day, realizando una exposición artística centrada en la sostenibilidad en la Sala de Exposiciones Antonio Palacios del Círculo de Bellas Artes de Madrid, del 3 al 5 de septiembre.

- **Gestión de riesgos**

La política de gestión de riesgos de ILUNION viene determinada por la situación de los mercados en los que operan sus diferentes ramas de actividad. Los riesgos identificados por ILUNION relativos a la consecución de sus objetivos siguen siendo similares respecto al ejercicio anterior. Se engloban dentro de una clasificación o categoría de riesgos definida con el objetivo de asegurar que la totalidad de los riesgos del catálogo se encuentran recogidas bajo una taxonomía específica que facilite su seguimiento:

- ✓ **Estratégicos:** Riesgos asociados con los objetivos a largo plazo que pueden surgir de las acciones del Grupo, otros mercados, competidores o el propio modelo de negocio.
 - **Financieros:** Riesgos relacionados con la gestión económica y financiera o con los procesos de generación de información financiera.
 - **Operacionales:** Riesgos asociados con las actividades que se ejecutan desde el Grupo en relación con sus procesos y operaciones.
 - **Cumplimiento:** Riesgos asociados con el incumplimiento o la falta de supervisión y seguimiento de las regulaciones aplicables al Grupo.
 - **De sostenibilidad:** Riesgos vinculados a posibles impactos adversos al Grupo resultante de factores ambientales, sociales o de gobierno.

La evaluación de cada riesgo tiene en cuenta el posible impacto económico, operativo y reputacional, así como la probabilidad histórica pasada y prevista.

ILUNION no está dispuesto a asumir ningún riesgo que pueda comprometer su estabilidad financiera, el cumplimiento de las leyes y normativa aplicables, ni que pueda comprometer la seguridad de la información recogida en sus sistemas y herramientas tecnológicas.

El sistema integrado de gestión de riesgos de ILUNION está reforzado por otros sistemas paralelos que se han ido incorporando secuencialmente:

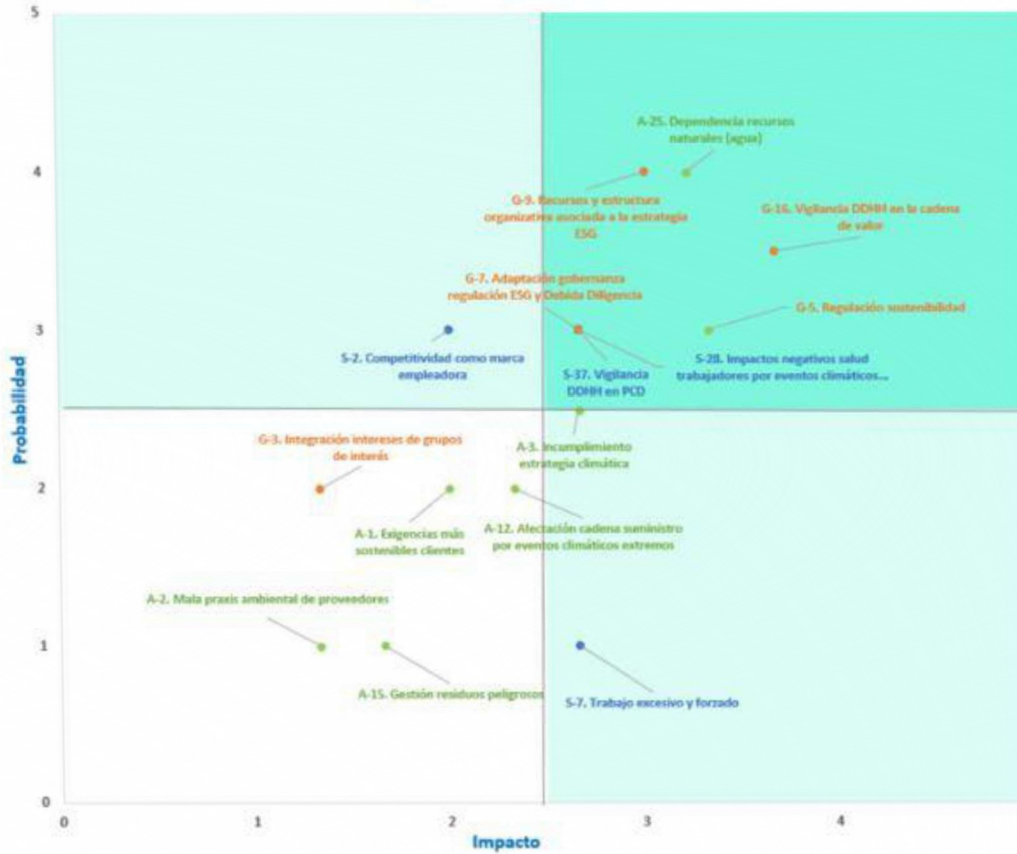
- Oficina técnica de ciberseguridad, Sistemas de gestión de riesgos tecnológicos.
- Sistema de gestión de riesgos penales, *Compliance* Penal
- Sistema de gestión de riesgos tributarios. *Compliance* Tributario
- Sistema de gestión de riesgos de Sostenibilidad.
- Sistemas de gestión de riesgos propios de las actividades de negocio (Hotels y Textil Care)
- Otros sistemas de gestión de riesgos incluidos dentro de los sistemas de gestión de las certificaciones de calidad.

Estos sistemas cuentan con elementos propios de control, metodologías y revisiones periódicas en línea con el sistema general. Igualmente permiten gestionar con autonomía y mediante el soporte técnico experto en cada materia de los diferentes riesgos a los que están orientados.

La política de riesgos de ILUNION contempla el gobierno y la interacción con todos ellos.

BREVE DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	VALORACIÓN
Dependencia de recursos naturales (agua)	CRÍTICO
Recursos y estructura organizativa asociada a la estrategia ESG	CRÍTICO
Vigilancia DDHH en la cadena de valor	CRÍTICO
Impactos negativos salud trabajadores por eventos climáticos extremos	GRAVE
Vigilancia DDHH en PCD	GRAVE
Regulación sostenibilidad	GRAVE
Adaptación gobernanza regulación ESG Y Debida Diligencia	GRAVE
Incumplimiento estrategia climática	MODERADO
Exigencias más sostenibles clientes	MODERADO
Afectación cadena de suministro por eventos climáticos extremos	MODERADO
Competitividad como marca empleadora	MODERADO
Mala praxis Ambiental de proveedores	LEVE
Gestión de residuos peligrosos	LEVE
Trabajo excesivo y forzado	LEVE
Integración intereses de grupos de interés	LEVE

Mapa Riesgos ESG



Doble Materialidad

En 2024, coincidiendo con el proceso de planificación estratégica desarrollado por los Negocios, se procedió a actualizar el análisis de doble materialidad tomando como referencia la guía del EFRAG, y realizando una consulta a los grupos de interés prioritarios. El análisis doble de materialidad de ILUNION se construye de abajo a arriba a partir de los análisis de materialidad de los Negocios: ILUNION Hotels, ILUNION TextilCare, ILUNION Facility Services, ILUNION Contact Center BPO, ILUNION Accesibilidad e ILUNION VidaSénior. Estos negocios constituyen un 80% en términos de facturación y generación de empleo y son los que mayor impacto reputacional tienen en la marca.

• Asuntos materiales

Se definió un listado de asuntos relevantes comunes que recoge los temas de sostenibilidad más importantes para todos los negocios, tomado como referencia las temáticas contempladas en la Directiva de Información de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) y los estándares de reporte en materia de sostenibilidad (ESRS) así como otros temas estratégicos a nivel de Grupo, resultando 31 asuntos materiales.

Ambiental	Social	Gobernanza	Otros temas
1. Adaptación al cambio climático	11. Igualdad de trato y oportunidades para todos	20. Reputación de marca: confianza de los Grupos de Interés	29. Nuevas líneas de negocio
2. Mitigación del cambio climático	12. Accesibilidad universal	21. Cultura ética y valores	30. Internacionalización
3. Gestión eficiente de la energía	13. Experiencia de empleado	22. Protección de los Derechos humanos	31. Innovación y digitalización
4. Extracción de agua	14. Crear empleo de calidad para PCD y colectivo vulnerable	23. Gestión responsable de la cadena de valor	
5. Consumo de agua	15. Gestión de la diversidad e inclusión	24. Gestión de riesgos (ASG)	
6. Uso responsable del agua (extracción y consumo)	16. Salud y bienestar de los empleados	25. Compliance: cumplimiento normativo	
7. Vertidos de agua en los cursos de agua y en los océanos	17. Experiencia de cliente	26. Ciberseguridad	
8. Protección de la biodiversidad	18. Relación y diálogo con los grupos de interés	27. Alianzas	
9. Gestión de los residuos	19. Impacto positivo en el entorno: comunidades locales	28. Excelencia	
10. Economía circular			

• Metodología

Cada uno de los Negocios participantes, realizó una elección de los asuntos materiales teniendo en cuenta la actividad del Negocio y los grupos de interés. Además, dichos asuntos se valoraron en función de la probabilidad e impacto de los riesgos y oportunidades identificados, categorizándolos en base a una escala de 5 niveles en función de su mayor o menor impacto en riesgos y oportunidades: Muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo.

Para realizar la consulta a los grupos de interés, se despliegan dos tipos de consultas: una consulta una a los específicos de cada Negocio (clientes, personas, sociedad y proveedores), y otra a aquellos grupos de interés comunes a los Negocios (inversores, reguladores y proveedores corporativos). Se definición 15 asuntos materiales para cada uno de los Negocios de ILUNION, aquellos que reflejan los temas más relevantes para la empresa y sus partes interesadas en términos de impacto económico, ambiental y social. Para la consulta centralizada, se define un listado de 15 asuntos en base a los asuntos más relevantes seleccionados por los negocios.

- **Consulta a los grupos de interés**

Los negocios junto con el área corporativa se analizaron los métodos de diálogo más apropiados para cada grupo de interés, seleccionando encuestas on line, entrevistas, etc. Las preguntas se diseñaron asegurando que fueran claras, comprensibles, específicas, relevantes y con la estructura adecuada para obtener información de valor.

Los Negocios llevaron a cabo la consulta a los grupos de interés, logrando alcanzar una muestra efectiva. Se recopilaron y trataron estadísticamente las repuestas recogidas por grupo de interés. Se asignan valores numéricos a la escala de 5 niveles, cuantificando con 1 el nivel muy bajo y con 5 el nivel muy alto. Se calculó el promedio de la importancia de cada uno de los 15 asuntos prioritarios para cada grupo de interés considerando todas las respuestas registradas por el Negocio. A través de este cálculo se obtuvieron valores entre 1-5. Para el cálculo de la relevancia del grupo de interés proveedores, se agregaron las respuestas de los proveedores específicos y los proveedores corporativos. Para el caso del grupo de interés Inversores y Reguladores, se realiza una consulta común, extendiendo la valoración de los asuntos materiales de ILUNION a todos los Negocios.

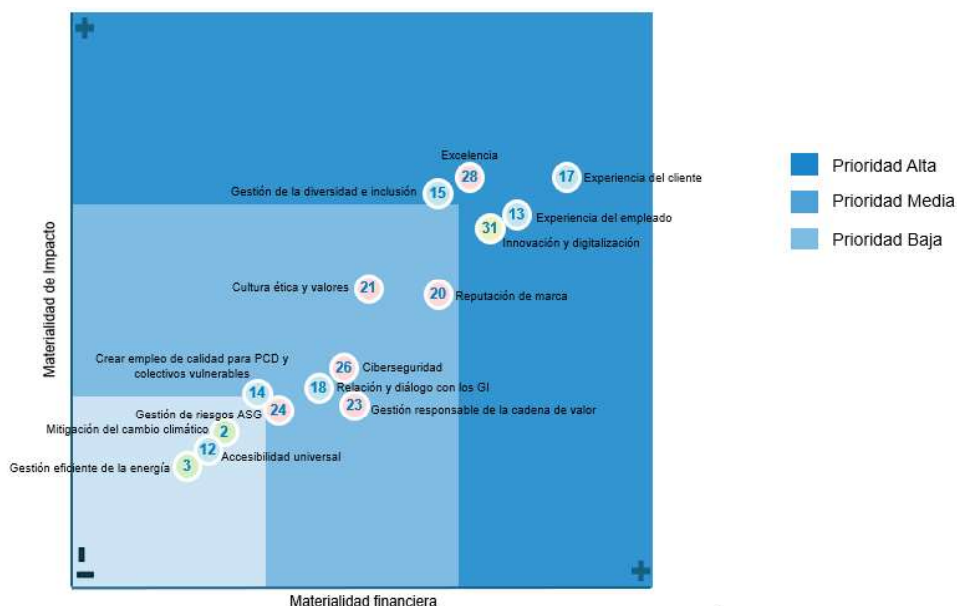
- **Construcción de la matriz de doble materialidad**

Para calcular la materialidad de impacto partimos del promedio de la valoración de los 15 asuntos materiales comunes por cada uno de los grupos de interés en cada Negocio. A continuación, calculamos el promedio de los asuntos por grupo de interés teniendo en cuenta el peso otorgado a cada Negocio por ILUNION. Posteriormente se agregaron los datos de los grupos de interés ponderados en base al peso otorgado a los grupos de interés en ILUNION y de ese modo obtenemos la materialidad de impacto de cada asunto material a nivel de ILUNION. Para los proveedores, se calculó la valoración media de cada uno de los Negocios según su peso, incluyendo la valoración media de los proveedores corporativos.

Ambiental	Social	Gobernanza	Otros temas
2. Mitigación del cambio climático	12. Accesibilidad universal	20. Reputación de marca: confianza de los Grupos de interés	31. Innovación y digitalización
3. Gestión eficiente de la energía	13. Experiencia del empleado	21. Cultura ética y valores	
	14. Crear empleo de calidad para PCD y colectivos vulnerables	23. Gestión responsable de la cadena de valor	
	15. Gestión de la diversidad e inclusión	24. Gestión de riesgos ASG	
	17. Experiencia del cliente	26. Ciberseguridad	
	18. Relación y diálogo con los grupos de interés	28. Excelencia	

Asuntos materiales de ILUNION

La matriz de materialidad se diseña con ejes de 3 niveles representado la importancia financiera (en el eje X) y la importancia de impacto (en el eje Y). Los asuntos materiales se ubican según el resultado de evaluación de importancia financiera y de impacto. A continuación, se muestra una imagen la matriz de materialidad ILUNION.



Durante 2026 ILUNION realizará nuevamente el análisis de doble materialidad cuyos resultados se compartirán en el informe del siguiente ejercicio.

1.1 RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE ILUNION

En base al listado de asuntos materiales comunes a los negocios de ILUNION, hemos detectado los riesgos y oportunidades derivados de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), lo que ha resultado fundamental para establecer los próximos pasos en la estrategia de sostenibilidad de cada una de las empresas del Grupo. Por una parte, la identificación de riesgos relacionados con la doble materialidad nos ha ayudado a anticipar amenazas que puedan afectar la rentabilidad y reputación de ILUNION.

Paralelamente, este análisis también nos ha permitido identificar oportunidades que pueden fortalecer la posición competitiva y fomentar la innovación empresarial de ILUNION.

Para determinar la materialidad financiera, resulta indispensable el análisis de los Impactos, riesgos y oportunidades. Para ello, en la metodología del análisis de doble materialidad llevado a cabo se parte del listado de los 15 asuntos materiales prioritarios seleccionados teniendo en cuenta la actividad del Negocio, los grupos de interés, así como el propósito, Visión y Valores de ILUNION. De cada asunto material prioritario se identifican:

Los riesgos potenciales que podrían surgir si no se aborda de manera adecuada.

Las oportunidades que surgen al abordar estos asuntos materiales de manera efectiva.

Después, se valoraron los asuntos materiales en función de la probabilidad e impacto de los riesgos y oportunidades identificados. Así, se analiza la categorización de cada asunto material bajo las dos perspectivas: Evaluación del impacto de los asuntos materiales prioritarios en la cadena de valor del

Negocio y Evaluación del impacto de los asuntos materiales prioritarios en base a riesgos y oportunidades.

- **Impacto financiero en función de riesgos y oportunidades**

En la evaluación del impacto financiero en función de los riesgos y oportunidades de ILUNION, en la tabla se plasman diversos aspectos que han sido identificados con niveles de "Muy alto", "Alto", "Medio" y "Bajo" en la categoría de GLOBAL ILUNION.

El riesgo de la experiencia de cliente es el más crítico para ILUNION, con un impacto "Muy alto" a nivel global. Esto sugiere que la satisfacción del cliente es un factor determinante en la sostenibilidad y crecimiento del negocio. Se observa que divisiones como ILUNION Contact Center BPO, ILUNION TextilCare e ILUNION VidaSénior, también presentan un nivel de riesgo muy elevado.

El bienestar y la satisfacción de los empleados es otro impacto relevante, categorizado como "Alto". ILUNION depende de una plantilla diversa, por lo que problemas relacionados con la motivación, condiciones laborales o retención del talento podrían afectar el rendimiento global. En especial, en ILUNION VidaSénior e ILUNION Contact Center BPO, que presentan niveles de riesgo elevados en esta categoría.

La reputación de marca y la confianza de los grupos de interés es un factor determinante para ILUNION y está clasificado como un impacto "Alto". En un mercado competitivo y con alta exposición, la percepción de la empresa por parte del público y de socios estratégicos es fundamental. Se destaca, igualmente, un riesgo elevado en ILUNION VidaSénior e ILUNION Facility Services.

La búsqueda de excelencia dentro de ILUNION también ha sido clasificada con un nivel "Alto" de riesgo. Las divisiones de ILUNION TextilCare, ILUNION Accesibilidad, e ILUNION Contact Center BPO presentan niveles particularmente elevados, lo que sugiere que estos sectores podrían requerir una mayor atención para asegurar el cumplimiento de estándares de calidad y eficiencia.

El impacto asociado a la innovación y digitalización es crucial en la transformación digital e implementación de nuevas tecnologías. ILUNION Accesibilidad e ILUNION TextilCare, también reportan un impacto elevado en este aspecto, lo que sugiere que ILUNION necesita reforzar su capacidad de adaptación a las tendencias tecnológicas para no perder competitividad.

La diversidad e inclusión son valores clave en ILUNION, su gestión es un área de impacto alto. Se observa que en ILUNION Accesibilidad este riesgo es "Muy bajo", lo que sugiere que este sector tiene estrategias efectivas, mientras que en otras divisiones como ILUNION Facility Services, e ILUNION VidaSénior, el impacto es mayor.

La cultura ética y los valores corporativos son esenciales para ILUNION. Se observa que tiene un impacto mayor en ILUNION Accesibilidad, ILUNION Contact Center BPO e ILUNION TextilCare.

El mantenimiento de relaciones sólidas con los grupos de interés (clientes, proveedores, instituciones) es fundamental para la estabilidad de la empresa. Se observa un nivel de riesgo más alto en ILUNION Contact Center BPO, mientras que en otras empresas como ILUNION Hotels, e ILUNION Accesibilidad no se ha registrado una evaluación.

La ciberseguridad es un aspecto de impacto "Medio", lo que indica que ILUNION está en una posición aceptable en términos de protección digital. En un entorno digitalizado, la protección de datos y sistemas es clave, especialmente en divisiones como ILUNION Contact Center BPO, e ILUNION Accesibilidad, donde este impacto es mayor.

La gestión responsable de la cadena de valor tiene un impacto "Medio" a nivel global, lo que sugiere que ILUNION está trabajando en mantener una cadena de suministro sostenible y ética. Sin embargo, en empresas como ILUNION Facility Services, el riesgo es "Muy alto", lo que indica que la gestión de proveedores y la responsabilidad corporativa podrían ser aspectos en los que ir evolucionando.

Los impactos con clasificación "Bajo" o "Muy bajo" a nivel global sugieren que, a pesar de ser temas importantes para ILUNION, el Grupo se encuentra en una posición fuerte, debido a que representan el "core" de su estrategia de negocio y la empresa lleva años trabajando en ello, ya que forman parte esencial del propósito de ILUNION.

	Facility Services	Accesibilidad	CCBPO	Hotels	TextilCare	VidaSénior	GLOBAL ILUNION
Experiencia de empleado	Alto	Alto	Muy alto	Medio	Alto	Muy alto	Alto
Experiencia de cliente	Alto	Alto	Muy alto	Medio	Muy alto	Muy alto	Muy alto
Excelencia	Medio	Muy alto	Muy alto	Bajo	Alto	Alto	Alto
Innovación y digitalización	Medio	Muy alto	Alto	Medio	Muy alto	Alto	Alto
Gestión de la diversidad e inclusión	Alto	Muy bajo	Medio	Medio	Medio	-	Alto
Reputación de marca: confianza de los Grupos de Interés	Muy alto	Medio	Alto	Medio	-	Muy alto	Medio
Cultura ética y valores	-	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio
Accesibilidad universal	-	Alto	Medio	Bajo	-	Alto	Bajo
Relación y diálogo con los grupos de interés	Medio	-	Alto	-	Bajo	Alto	Medio
Gestión de riesgos (ASG)	Medio	Medio	-	Bajo	-	Alto	Medio

Ciberseguridad	Medio	Alto	Alto	Medio	-	-	Medio
Mitigación del cambio climático	Muy bajo	Muy bajo	-	Alto	-	-	Bajo
Gestión eficiente de la energía	-	-	Muy bajo	-	Medio	Medio	Bajo
Crear empleo de calidad para PCD y colectivo vulnerable	Alto	Muy bajo	Alto	-	-	-	Medio
Gestión responsable de la cadena de valor	Muy alto	-	-	-	Medio	Alto	Medio

Durante 2026 ILUNION realizará nuevamente el análisis de doble materialidad y que tendrá igualmente su reflejo en los riesgos y oportunidades conforme a la doble materialidad de impacto y financiera.

Cuestiones sociales y relativas al personal

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

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

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

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

4.1 EMPLEO

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

A 31 de diciembre de 2025 la plantilla total de ILUNION estaba compuesta por 44.744 personas, de las que el 38,1% eran personas con discapacidad (PCD). Por grupos de edad, el 60,4% de los empleados tenía entre 45-64 años. En cuanto a la distribución por sexo, el 49,9% de la plantilla eran mujeres. Prácticamente la totalidad de la plantilla, concretamente el 99,1% de los empleados, se ubica en España.

		2025			2024			2023		
		España		² Resto países	Total	España	Resto países	Total	España	Resto países
Total		44.350		394	44.744	42.609	348	42.957	38.691	335
Discapacidad	N.º personas									
Discapacidad	Personas con discapacidad (PCD)	16.790		265	17.055	16.398	222	16.620	16.066	194
	Personas sin discapacidad (PSD)	27.560		129	27.689	26.211	126	26.337	22.625	141
Tipo de discapacidad	PCD discapacidad física	9.169		53	9.222	9.023	47	9.070	8.836	34
	PCD enfermedad psicosocial	3.114		19	3.133	2.874	13	2.887	2.781	12
	PCD discapacidad intelectual	1.949		40	1.989	1.851	34	1.885	1.803	33
	PCD discapacidad sensorial auditiva	1583		131	1.714	1.654	108	1.762	1644	94
	PCD discapacidad visual	975		22	997	996	20	1.016	1002	21
Sexo	Hombres	22.175		216	22.391	21.009	198	21.207	19.214	181
	Mujeres	22.175		178	22.353	21.600	150	21.750	19.477	154
Edad	<30 años	4.539		99	4.638	4.172	93	4.265	3.473	99

	30-44 años	11.902	206	12.108	11.701	189	11.890	11.057	169	11.226
	45-64 años	26.944	89	27.033	25.950	66	26.016	23.597	67	23.664
	>=65 años	965	0	965	786	0	786	564	0	564
Categoría profesional	Directivos (PCD)	20	0	20	24	0	24	20	0	20
	Directivos (PSD)	47	0	47	48	0	48	52	0	52
	Mandos intermedios (PCD)	81	0	81	84	0	84	83	0	83
	Mandos intermedios (PSD)	271	4	275	297	4	301	235	3	238
	Resto categorías (PCD)	16.689	265	16.954	16.290	222	16.512	15.963	194	16.157
	Resto categorías (PSD)	27.242	125	27.367	25.866	122	25.988	22.338	138	22.476
Categoría profesional y sexo	Hombres Directivos	33	0	33	37	0	37	36	0	36
	Mujeres Directivas	34	0	34	35	0	35	36	0	36
	Hombres Mandos intermedios	211	3	214	212	3	215	198	3	201
	Mujeres Mandos intermedios	141	1	142	169	1	170	120	0	120
	Hombres Resto categorías	21.927	213	22.140	20.760	195	20.955	18.980	178	19.158
	Mujeres Resto categorías	22.004	177	22.181	21.396	149	21.545	19.321	154	19.475

Tabla 1 Distribución del número de empleados por tipo de discapacidad, sexo, edad y clasificación profesional desglosado por países– ILUNION

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

A 31 de diciembre de 2025, el 78,4% de la plantilla tenía un contrato indefinido frente al 21,6% de contratos temporales. La distribución por sexo es homogénea en lo que respecta a la tipología de sus contratos. Por otro lado, el 65,1% y el 43,3% de los contratos indefinidos y temporales, respectivamente, corresponde a los empleados entre 45 y 64 años.

Nº personas empleadas		2025			2024			2023		
		España		Total	España		Total	España		Total
N.º contratos por tipo	Indefinidos Temporales	34.953	119	35.072	33.736	16	33.752	30.910	7	30.917
		9.397	275	9.672	8.873	332	9.205	7.781	328	8.109
N.º de contratos indefinidos	PCD	11.628	64	11.692	11.547	5	11.552	11.453	0	11.453
	PSD	23.325	55	23.380	22.189	11	22.200	19.457	7	19.464
N.º de contratos temporales	PCD	5.162	201	5.363	4.851	217	5.068	4.613	194	4.807
	PSD	4.235	74	4.309	4.022	115	4.137	3.168	134	3.302
N.º de contratos indefinidos por sexo	Hombres (PCD)	6.598	29	6.627	6.577	2	6.579	6.560	0	6.560
	Hombres (PSD)	10.920	25	10.945	10.040	9	10.049	8.799	7	8.806
	Mujeres (PCD)	5.030	35	5.065	4.970	3	4.973	4.893	0	4.893
	Mujeres (PSD)	12.405	30	12.435	12.149	2	12.151	10.658	0	10.658
N.º de contratos temporales por sexo	Hombres (PCD)	2.939	121	3.060	2.775	131	2.906	2.596	112	2.708
	Hombres (PSD)	1.714	41	1.755	1.617	56	1.673	1.259	62	1.321
	Mujeres (PCD)	2.223	80	2.303	2.079	86	2.165	2.017	82	2.099
	Mujeres (PSD)	2.521	33	2.554	2.405	59	2.464	1.909	72	1.981
N.º de contratos indefinidos por edad	<30 años	2.478	15	2.493	2.300	2	2.302	1.960	1	1.961
	30-44 años	8.831	69	8.900	8.834	10	8.844	8.514	4	8.518
	45-64 años	22.810	35	22.845	21.901	4	21.905	19.929	2	19.931
	>=65 años	834	0	834	701	0	701	507	0	507
<30 años		2.061	80	2.141	1.872	91	1.963	1.513	98	1.611

Nº personas empleadas		2025			2024			2023		
		España	Resto países	Total	España	Resto países	Total	España	Resto países	Total
N.º de contratos temporales por edad	30-44 años	3.071	138	3.209	2.867	179	3.046	2.543	165	2.708
	45-64 años	4.134	57	4.191	4.049	62	4.111	3.668	65	3.733
	>=65 años	131	0	131	85	0	85	57	0	57
N.º de contratos indefinidos por categoría profesional	Directivos	67	0	67	71	0	71	72	0	72
	Mandos intermedios	349	4	353	376	4	380	312	3	315
	Resto categorías	34.537	115	34.652	33.289	12	33.301	30.526	4	30.530
N.º de contratos temporales por categoría profesional	Directivos	0	0	0	1	0	1	0	0	0
	Mandos intermedios	3	0	3	5	0	5	6	0	6
	Resto categorías	9.394	275	9.669	8.867	332	9.199	7.775	328	8.103

Tabla 2 Número de contratos indefinidos y temporales por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION

Distribución de contratos por tipología							2025			2024			2023		
							España	Resto países	Total	España	Resto países	Total	España	Resto países	Total
Distribución de contratos	Indefinidos						78,8%	30,2%	78,4%	79,2%	4,6%	78,6%	79,9%	2,1%	79,2%
	Temporales						21,2%	69,8%	21,6%	20,8%	95,4%	21,4%	20,1%	97,9%	20,8%
Distribución contratos indefinidos por sexo	Hombres						50,1%	45,4%	50,1%	49,3%	68,8%	49,3%	49,7%	100,0%	49,7%
	Mujer						49,9%	54,6%	49,9%	50,7%	31,3%	50,7%	50,3%	0,0%	50,3%
Distribución contratos temporales por sexo	Hombres						49,5%	58,9%	49,8%	49,5%	56,3%	49,7%	49,5%	53,0%	49,7%
	Mujer						50,5%	41,1%	50,2%	50,5%	43,7%	50,3%	50,5%	47,0%	50,3%
Distribución contratos indefinidos por edad	<30 años						7,1%	12,6%	7,1%	6,8%	12,5%	6,8%	6,3%	14,3%	6,3%
	30-44 años						25,3%	58,0%	25,4%	26,2%	62,5%	26,2%	27,5%	57,1%	27,6%
	45-64 años						65,3%	29,4%	65,1%	64,9%	25,0%	64,9%	64,5%	28,6%	64,5%
	>=65 años						2,4%	0,0%	2,4%	2,1%	0,0%	2,1%	1,6%	0,0%	1,6%
Distribución contratos temporales por edad	<30 años						21,9%	29,1%	22,1%	21,1%	27,4%	21,3%	19,4%	29,9%	19,9%
	30-44 años						32,7%	50,2%	33,2%	32,3%	53,9%	33,1%	32,7%	50,3%	33,4%
	45-64 años						44,0%	20,7%	43,3%	45,6%	18,7%	44,7%	47,1%	19,8%	46,0%
	>=65 años						1,4%	0,0%	1,4%	1,0%	0,0%	0,9%	0,7%	0,0%	0,7%
Distribución contratos indefinidos por categoría profesional	Directivos						0,2%	0,0%	0,2%	0,2%	0,0%	0,2%	0,3%	0,0%	0,3%
	Mandos intermedios						1,0%	3,4%	1,0%	1,1%	25,0%	1,1%	1,1%	0,9%	1,1%
	Resto de categorías						98,8%	96,6%	98,8%	98,7%	75,0%	98,7%	98,6%	99,1%	98,6%
Distribución contratos temporales por categoría profesional	Directivos						0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Mandos intermedios						0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%

Resto de categorías	100,0%	0,0%	100,0%	99,9%	0,0%	99,9%	0,0%	99,9%
---------------------	--------	------	--------	-------	------	-------	------	-------

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

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

Nº contratos por tipo de jornada		2025			2024			2023		
		España	Resto países	Total	España	Resto países	Total	España	Resto países	Total
N.º de contratos por tipo de jornada	A tiempo completo	30.709	394	31.103	29.296	333	29.629	26.978	335	27.313
	A tiempo parcial	13.641	0	13.641	13.313	15	13.328	11.713	0	11.713
N.º de contratos a tiempo completo	PCD	12.438	265	12.703	12.206	209	12.415	12.042	194	12.236
	PSD	18.271	129	18.400	17.090	124	17.214	14.936	141	15.077
N.º de contratos a tiempo parcial	PCD	4.352	0	4.352	4.192	13	4.205	4.024	0	4.024
	PSD	9.289	0	9.289	9.121	2	9.123	7.689	0	7.689
N.º de contratos a tiempo completo por sexo	Hombres (PCD)	7.794	150	7.944	7.721	126	7.847	7.638	112	7.750
	Hombres (PSD)	10.235	66	10.301	9.272	64	9.336	8.232	69	8.301
	Mujeres (PCD)	4.644	115	4.759	4.485	83	4.568	4.404	82	4.486
	Mujeres (PSD)	8.036	63	8.099	7.818	7	7.825	6.704	72	6.776
N.º de contratos a tiempo parcial por sexo	Hombres (PCD)	1.743	0	1.743	1.631	126	1.757	1.518	0	1.518
	Hombres (PSD)	2.399	0	2.399	2.385	64	2.449	1.826	0	1.826
	Mujeres (PCD)	2.609	0	2.609	2.561	83	2.644	2.506	0	2.506
	Mujeres (PSD)	6.890	0	6.890	6.736	60	6.796	5.863	0	5.863
N.º de contratos a tiempo completo por edad	<30 años	3.032	95	3.127	8.221	92	8.313	2.334	99	2.433
	30-44 años	8.439	207	8.646	17.983	179	18.162	7.917	169	8.086
	45-64 años	18.734	92	18.826	400	62	462	16.429	67	16.496

N.º contratos por tipo de jornada					2025		2024		2023	
					España	Resto países	Total	España	Resto países	Total
>=65 años					504	0	504	2.692	0	2.692
<30 años					1.507	0	1.507	3.480	1	3.481
30-44 años					3.463	0	3.463	7.967	10	7.977
45-64 años					8.210	0	8.210	386	4	390
>=65 años					461	0	461	1.480	0	1.480
Directivos					66	0	66	71	0	71
Mandos intermedios					346	4	350	369	3	372
Resto categorías					30.297	390	30.687	28.856	330	29.186
Directivos					1	0	1	1	0	1
Mandos intermedios					6	0	6	12	1	13
Resto categorías					13.634	0	13.634	13.300	14	13.314

Tabla 4 Número de contratos a tiempo completo y a tiempo parcial por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION

Distribución de contratos por tipología					2025		2024		2023	
					España	Resto países	Total	España	Resto países	Total
A tiempo completo					69,2%	100,0%	69,5%	68,8%	95,7%	69,0%
A tiempo parcial					30,8%	0,0%	30,5%	31,2%	4,3%	31,0%
Hombres					58,7%	54,8%	58,7%	58,0%	67,9%	58,1%
Mujer					41,3%	45,2%	41,3%	42,0%	32,1%	41,9%
Hombres					30,4%	0,0%	30,4%	30,2%	0,0%	30,8%
Mujer										
Hombres										
Mujer										

Distribución de contratos por tipología				2025		2024		2023	
				España	Resto países	Total	España	Resto países	Total
Mujer				69,6%	0,0%	69,6%	71,5%	0,0%	71,5%
<30 años				9,9%	24,1%	10,1%	28,1%	27,6%	28,1%
30-44 años				27,5%	52,5%	27,8%	61,4%	53,8%	61,3%
45-64 años				61,0%	23,4%	60,5%	1,4%	18,6%	1,6%
>=65 años				1,6%	0,0%	1,6%	9,2%	0,0%	9,1%
<30 años				11,0%	0,0%	11,0%	26,1%	0,0%	26,1%
30-44 años				25,4%	0,0%	25,4%	59,8%	0,0%	59,9%
45-64 años				60,2%	0,0%	60,2%	2,9%	0,0%	2,9%
>=65 años				3,4%	0,0%	3,4%	11,1%	0,0%	11,1%
Directivos				0,2%	0,0%	0,2%	0,2%	0,0%	0,2%
Mandos intermedios				1,1%	1,0%	1,1%	1,3%	0,9%	1,3%
Resto de categorías				98,7%	99,0%	98,7%	98,5%	99,1%	98,5%
Directivos				0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mandos intermedios				0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%
Resto de categorías				99,9%	0,0%	99,9%	99,9%	0,0%	99,9%

Tabla 5 Distribución de contratos por tipo de jornada por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION

²⁵Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por edad, sexo y clasificación profesional

Promedio anual de contratos por tipología		2025	2024	2023
Promedio contratos por tipología	Indefinido Temporal	30.687 7.587	33.184 8.241	30.048 7.623
Promedio contratos por tipología (%)	Indefinido Temporal	80,18% 19,82%	80,1% 19,9%	80% 20%
Promedio contratos indefinidos	PCD PSD	10.861 19.826	11.832 21.352	11.297 18.751
Promedio contratos temporales	PCD PSD	4.444 3.143	4.766 3.475	4.672 2.951
Promedio de contratos indefinidos por sexo	Hombres (PCD)	6.377	6.768	6.496
	Hombres (PSD)	10.033	9.761	8.432
	Mujeres (PCD)	4.484	5.064	4.801
	Mujeres (PSD)	9.793	11.591	10.320
Promedio de contratos temporales por sexo	Hombres (PCD)	2.625	2.722	2.566
	Hombres (PSD)	1.840	1.410	1.182
	Mujeres (PCD)	1.303	2.044	2.106
	Mujeres (PSD)	1.819	2.064	1.769
Promedio de contratos indefinidos por edad	< 30 años	1.977	2.127	1.835
	30-44 años	7.854	8.734	8.394
	45-64 años	20.045	21.797	19.352

²⁵ Este indicador únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,1% de los empleados/as de ILUNION. Por otro lado, el desglose de promedio de contratos por edad del grupo >=65 años se integra en el grupo >=45 al no disponer de sistemas de información que permitieran la extracción de estos datos. Asimismo, la metodología de cálculo de la plantilla media en el EINF difiere de la metodología utilizada en las cuentas anuales, ya que esta cifra incorpora el efecto de los ERTE en las sociedades del sector de automoción, motivo por el cual no coincide con la reflejada en las cuentas anuales del Grupo ILUNION.

Promedio anual de contratos por tipología		2025	2024	2023
Promedio de contratos temporales por edad	>=65 años	811	535	466
	< 30 años	1.590	1.776	1.476
	30-44 años	2.508	2.920	2.565
	45-64 años	3.389	3.392	3.529
	>=65 años	100	145	52
Promedio de contratos indefinidos por categoría profesional	Directivos	67	68	69
	Mandos intermedios	337	339	302
	Resto categorías	30282	32.785	29.678
Promedio de contratos temporales por categoría profesional	Directivos	0	0	0
	Mandos intermedios	0	2	6
	Resto categorías	7.587	8.231	7.617

Tabla 6 Promedio anual de contratos por tipología – ILUNION

26 Promedio anual de contratos por tipo de jornada		2025	2024	2023
Promedio anual	A tiempo completo	29.809	29.109	26.425
	A tiempo parcial	8.465	12.316	11.056
Promedio anual (%)	A tiempo completo	77,88%	70,3%	71%
	A tiempo parcial	22,12%	29,7%	29%
Promedio de contratos a tiempo completo	PCD	12.304	12.537	12.014
	PSD	17.505	16.572	14.531
Promedio de contratos a tiempo parcial	PCD	3.001	4.061	3.954
	PSD	5.464	8.255	7.171
Hombres (PCD)		7.751	7.949	7.614

²⁶ Este indicador únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,1% de los empleados/as de ILUNION. ILUNION. Por otro lado, el desglose de promedio de contratos por edad del grupo >=65 años se integra en el grupo >=45 años al no disponer de sistemas de información que permitieran la extracción de estos datos. Algunos datos tienen una ligera variación debido a la suma de los decimales y el redondeo al alza.

26 Promedio anual de contratos por tipo de jornada		2025	2024	2023
Promedio de contratos a tiempo completo por sexo	Hombres (PSD)	9.741	9.099	8.043
	Mujeres (PCD)	4.553	4.588	4.400
	Mujeres (PSD)	7.763	7.473	6.740
Promedio de contratos a tiempo parcial por sexo	Hombres (PCD)	1.251	1.541	1.448
	Hombres (PSD)	1.594	2.072	1.571
	Mujeres (PCD)	1.750	2.520	2.507
	Mujeres (PSD)	3.870	6.183	5.600
Promedio de contratos a tiempo completo por edad	< 30 años	2.664	2.714	2.306
	30-44 años	8.079	8.264	7.982
	45-64 años	18.453	17.846	15.994
	>=65 años	614	29.109	262
Promedio de contratos a tiempo parcial por edad	< 30 años	903	1.180	1.006
	30-44 años	2.283	3.399	2.977
	45-64 años	4.982	7.346	6.887
	>=65 años	297	390	257
Promedio de contratos a tiempo completo por categoría profesional	Directivos	67	68	68
	Nº Mandos intermedios	334	336	332
	Nº Resto categorías	29.408	28.705	26.145
Promedio de contratos a tiempo parcial por categoría profesional	Directivos	0,753	1	1
	Nº Mandos intermedios	3,488	5	7
	Nº Resto categorías	8.460	12.310	11.118

Tabla 7 Promedio anual de contratos por tipo de jornada – ILUNION

○ 27 **Número de nuevos contratos indefinidos**

2025					2024	2023
Total				19.794	14.304	6.969
Discapacidad	PCD			1.143	1.391	1506
	PSD			18.651	12.913	5.463
Sexo	Hombres			10.055	7.164	3.937
	Mujeres			9.739	7.140	3.032

Tabla 8 Número de nuevos contratos indefinidos

○ 28 **Tasa de rotación media de la plantilla**

2025					2024	2023
Total				14,83	16,16	22,50
Discapacidad	PCD			13,98	15,75	23,32
	PSD			15,5	18,77	21,91
Sexo	Hombres			15,11	22,21	23,69
	Mujeres			14,64	15,65	21,33

Tabla 9 Tasa de rotación por sexo y discapacidad

El elevado número de contratos indefinidos registrados anualmente no debe interpretarse como nuevas incorporaciones ni como una alta rotación de plantilla. Este indicador recoge todos los movimientos administrativos que generan un alta indefinida en el sistema, incluyendo reincorporaciones, subrogaciones internas, cambios de situación contractual y reingresos. En un modelo como el de ILUNION, con alta movilidad funcional y un peso relevante del fijo discontinuo y de las subrogaciones, una misma persona puede generar varios registros en un mismo año sin que exista ruptura de

27 El número de nuevos contratos indefinidos tiene en cuenta todas las modalidades de contrato cuya medida de alta sea: baja/alta el mismo día, cambio de situación, contratación, prórroga de contrato y reingreso. En cuanto al motivo de la medida se han tenido en cuenta: alta inicial, nuevo contrato, prórroga, reincorporación excedencia, reincorporación fijo discontinuo, reingresos, subrogación interna y transformación en indefinido.

28. La tasa de rotación se calcula como el número de bajas dividido por el número de personas al inicio del periodo más el número de personas al final del periodo entre 2 y multiplicado por 100. Este indicador tiene en cuenta las jubilaciones ordinarias, jubilaciones anticipadas, jubilación de personas con discapacidad, fallecidos, gran invalidez, IPT (Incapacidad Permanente Total), IPA (Incapacidad Permanente Absoluta), despidos individuales, dimisión tácita, baja por no superar el periodo de prueba, bajas voluntarias y extinción por causas objetivas. No incluye: finalización de contrato, cambios de tipos de contrato, personas de baja y sucesiva alta, excedencias.

la relación laboral ni pérdida de empleo estable. Por ello, este dato no permite inferir la duración media de los contratos indefinidos ni el nivel real de estabilidad de la plantilla, que debe analizarse con otros indicadores específicos (permanencia media, rotación real de personas, antigüedad, etc.).

○ **N.º de despidos por edad, sexo y clasificación profesional**

Nº despidos		2025			2024			2023		
		España	Resto países	Total	España	Resto países	Total	España	Resto países	Total
Total	N.º despidos	1001	0	1001	962	0	962	1.005	0	1005
Sexo	Hombres	601	0	601	592	0	592	592	0	592
	Mujeres	400	0	400	370	0	370	413	0	413
Edad	<30años	171	0	171	122	0	122	131	0	131
	30-44 años	317	0	317	293	0	293	342	0	342
	45-64 años	496	0	496	532	0	532	515	0	515
	>=65 años	17	0	17	15	0	15	17	0	17
Categoría profesional	Directivos	3	0	3	0	0	0	1	0	1
	Mandos intermedios	17	0	17	18	0	18	16	0	16
	Resto categorías	981	0	981	944	0	944	988	0	988

Tabla 10 N° de despidos por edad, sexo y clasificación profesional

○ Remuneración media por edad, sexo y clasificación profesional

Remuneración media		2025	2024	2023
Remuneración media total		22.373	21.463	20.555
Sexo	Hombres	23.284	22.299	21.513
	Mujeres	21.341	20.508	19.468
Edad	<30 años	21.061	20.320	18.425
	30-44 años	22.423	21.626	20.002
	45-64 años	22.844	22.203	21.095
	>=65 años	24.146	23.961	20.731
Categoría profesional	Consejeros	0	0	0
	Directivos	115.777	105.109	104.685
	Mandos Intermedios	69.585	60.783	58.957
	Resto de categorías	21.929	20.982	20.024

Tabla 11 Remuneración media por edad, sexo y clasificación profesional

Los consejeros de ILUNION no perciben ninguna remuneración económica. En este sentido, hay que indicar que las remuneraciones devengadas por los miembros de los consejos de administración y de la alta dirección de sus empresas durante los ejercicios de 2023, 2024 y 2025 ascendieron a cero euros en concepto de sueldos y salarios, no habiendo devengado cantidades adicionales por otros conceptos.

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

Remuneración media de Directivos		2025	2024	2023
Remuneración media total		115.777	105.109	104.685

4.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

La organización del trabajo en ILUNION se caracteriza por su adaptabilidad y flexibilidad, ajustándose a los convenios vigentes en cada una de las empresas del grupo y a las condiciones establecidas en los contratos con sus clientes. Esta estructura permite a ILUNION perseguir objetivos comunes mientras se adapta a las particularidades de cada entorno laboral.

Uno de los pilares fundamentales de ILUNION es el equilibrio entre la vida profesional y personal de sus empleados. Para lograrlo, la empresa ha implementado diversas medidas de flexibilización laboral que se ajustan a las necesidades individuales de los trabajadores. Entre estas medidas destaca la "Política de Oficina Flexible 2.0", un acuerdo que permite a los empleados trabajar en remoto desde su domicilio o desde cualquier lugar previamente informado, durante un número determinado de jornadas a la semana. Este modelo no solo facilita la conciliación de la vida laboral y personal, sino que también promueve un entorno de trabajo más dinámico y eficiente.

Además, ILUNION ha desarrollado una Política de Desconexión Digital que aplica a todos sus trabajadores, independientemente de si prestan sus servicios de manera presencial o en régimen de oficina flexible o teletrabajo. Esta política garantiza el derecho de los empleados a desconectar digitalmente durante los periodos de descanso, ya sean diarios, semanales, anuales o de cualquier otro tipo. De esta manera, ILUNION asegura que sus trabajadores puedan disfrutar de sus tiempos de descanso sin interrupciones, promoviendo así su bienestar y salud mental.

En el año 2025, ILUNION ha llevado a cabo un exhaustivo trabajo de organización interna, clasificando y nivelando todas las posiciones dentro de la empresa. Este proceso ha tenido como objetivo identificar el nivel de contribución de cada puesto de trabajo, basándose en factores de contribución previamente identificados. Esta clasificación no solo permite una mejor gestión del talento dentro de la empresa, sino que también asegura una retribución justa y equitativa para todos los empleados, reconociendo su esfuerzo y dedicación.

En resumen, la organización del trabajo en ILUNION se basa en la flexibilidad y la adaptación a las necesidades de sus empleados y clientes. A través de políticas innovadoras como la Oficina Flexible 2.0 y la Desconexión Digital, ILUNION no solo busca mejorar la productividad y eficiencia, sino también garantizar el bienestar y la satisfacción de sus trabajadores.

En 2025, 731 personas se han acogido al derecho a permiso parental (54,4% hombres; 45,5% mujeres).

		2025	2024	2023
N.º personas que han tenido derecho a permiso parental por sexo	Total	La totalidad de la plantilla tiene derecho a este tipo de permiso		
	Hombre			
	Mujer			
N.º personas que se han acogido al permiso parental por sexo	Total	731	708	531
	Hombre	398	421	332
	Mujer	333	287	199
N.º personas que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental por sexo	Total	608	580	458
	Hombre	356	357	293
	Mujer	252	223	165
²⁹ Tasa de regreso al trabajo de personas que se acogieron al permiso parental	Hombre	89,45%	84,8%	88,3%
	Mujer	75,68%	77,7%	82,9%
N.º personas que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados/as 12 meses después de regresar al trabajo	Total	496	368	307
	Hombre	298	235	205
	Mujer	198	133	102
³⁰ Tasa de retención de empleados/as que se acogieron al permiso parental	Hombre	70,8%	70,8%	90,7%
	Mujer	69%	66,8%	92,7%

Tabla 14 Indicadores de conciliación – ILUNION

En lo que respecta a las horas de absentismo de ILUNION es de 9.754.130 en 2025 (2024: 8.786.844, 2023: 7.720.446). Por otra parte, el 100% de los empleados en España están cubiertos por convenio colectivo. El resto de los países en los que ILUNION tiene presencia, Colombia y Portugal, igualmente se rigen por la normativa estatal y están cubiertos el 100% de los empleados.

²⁹ Tasa de regreso = (N.º empleados/as que han regresado al trabajo después del permiso parental / N.º de empleados/as que se han acogido al permiso parental) * 100

³⁰ La tasa de retención = (N.º empleados/as retenidos/as 12 meses después de regresar al trabajo después de un permiso parental / N.º de empleados/as que se han acogido al permiso parental en el año anterior) * 100

SALUD Y SEGURIDAD

La estrategia de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (SSBT) de ILUNION se encuentra plenamente alineada con la misión y la visión de la organización, constituyendo un pilar esencial para garantizar la calidad del empleo. Su correcta gestión permite reducir la accidentabilidad, prevenir el deterioro de la salud asociado al trabajo y asegurar entornos laborales accesibles, seguros y saludables. Este enfoque incorpora de manera específica las necesidades de las personas trabajadoras con discapacidad y garantiza el cumplimiento de los requisitos legales y de los compromisos voluntarios asumidos por la organización en su apuesta por la mejora continua y la excelencia.

En este marco, el 66,7% de las empresas del Grupo ILUNION dispone de la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a la norma ISO 45001. Estas certificaciones se complementan con las auditorías reglamentarias realizadas por los servicios de prevención propios y mancomunados, así como con más de veinte procesos anuales de auditoría en las empresas certificadas que verifican la conformidad de los sistemas de gestión con los criterios establecidos por dicha norma. Además, desde diciembre de 2022, ILUNION cuenta con la Certificación del Sistema de Gestión de Organización Saludable (SIGOS) otorgada por AENOR, que reconoce el compromiso del Grupo con la promoción de la salud y el bienestar. Esta certificación pone en valor las iniciativas desarrolladas en esta materia y se suma a la ya obtenida previamente por ILUNION Sociosanitario.

El compromiso de ILUNION con la salud y el bienestar se materializa a través del proyecto Vida Saludable, iniciativa respaldada directamente por la Alta Dirección e integrada en el Plan Estratégico de Personas. Su finalidad es contribuir al desarrollo integral de quienes forman parte de la organización, fortalecer el compromiso y la fidelización del talento, y mejorar la experiencia del empleado. En coherencia con ello, el Área de Seguridad, Salud y Bienestar revisa anualmente los objetivos de promoción de la salud y diseña e implementa iniciativas que impactan de manera positiva en la plantilla.

Vida Saludable proporciona de forma continuada diferentes recursos, servicios y actividades orientadas a la promoción de la salud. Entre los más relevantes se encuentran los servicios médicos, de fisioterapia y nutrición, los espacios cardioprotégidos, el Programa de Ayuda al Empleado (centrado en el bienestar emocional), y la organización anual de las semanas de la salud. Estas semanas incluyen contenidos orientados a la adopción de hábitos saludables en ámbitos tan variados como el ejercicio físico, la nutrición, la salud mental o el bienestar psicoemocional. La participación en la edición de 2025 fue nuevamente elevada y valorada muy positivamente.

La consulta y participación de los empleados en el modelo de organización saludable y en las iniciativas de Vida Saludable se articula mediante diversos canales, como las encuestas de clima laboral, las evaluaciones sobre actividades concretas del proyecto y otros mecanismos de participación. Dentro de este conjunto de actuaciones, el bienestar emocional ocupa un lugar especialmente relevante. La organización es consciente del creciente impacto de los problemas de salud mental, del peso que tiene la discapacidad psicosocial en parte de la plantilla y de la importancia de promover entornos saludables para consolidar a ILUNION como el mejor lugar para trabajar.

En este ámbito destaca el lanzamiento en 2025 del proyecto CONmente, una iniciativa del Grupo Social ONCE orientada a fortalecer la salud mental de los empleados. CONmente constituye una apuesta estratégica que contribuye al cumplimiento del programa de Gobierno en materia de salud

mental y pretende generar un entorno laboral más saludable. Su enfoque se basa en una visión integral, que abarca información, formación, evaluación, inclusión, diversidad, liderazgo e igualdad. El proyecto contempla medidas que van desde la conciliación y el desarrollo profesional hasta la inclusión y el bienestar emocional, situando a las personas en el centro de todas las actuaciones. El grupo de trabajo de CONmente ha analizado ocho ejes estratégicos para identificar oportunidades de mejora y reforzar las fortalezas de la organización. Asimismo, durante 2025 se ha formado a la mayoría de los mandos intermedios en herramientas para el cuidado de la salud mental de sus equipos, mediante un programa que aborda temas como primeros auxilios psicológicos, comunicación asertiva, gestión de equipos diversos y acompañamiento en retornos tras bajas relacionadas con la salud mental.

El Programa de Ayuda al Empleado (#PAE), que ofrece asesoramiento psicológico inmediato, cumplió tres años desde su implantación en octubre de 2022. Este servicio permite que empleados y familiares de primer grado dispongan de atención psicológica profesional en tiempo real, las 24 horas del día y los siete días de la semana, sin esperas ni cita previa. Además, el programa incluye campañas psicoeducativas, talleres semanales en directo y la difusión de las InfoPAEs, newsletters centradas en el autocuidado emocional. Durante 2025 se realizaron más de 822 intervenciones, siendo las principales temáticas de consulta la salud, los aspectos de personalidad, las demandas psicológicas, el entorno familiar, el clima laboral, las condiciones del puesto o dudas sobre el funcionamiento del propio programa. Paralelamente, más de 870 participaciones se registraron en talleres y webinars formativos.

El proyecto Vida Saludable ha sido presentado en diversos foros especializados y ha tenido presencia en múltiples eventos relacionados con la promoción de la salud laboral y la salud mental en las organizaciones. En 2025, ILUNION obtuvo la certificación Top Wellbeing Company 2025 de INTRAMA, que reconoce las mejores prácticas en salud y bienestar desde una perspectiva global, y fue galardonada con el tercer premio en la categoría de Bienestar Emocional de la Gala Diversity and Wellbeing Awards por el proyecto Happy de ILUNION VidaSenior. Asimismo, Vida Saludable fue presentado en la mesa dedicada al bienestar en las organizaciones en los II Premios Bienestar y Salud de Santa Lucía.

En relación con los ³¹índices de siniestralidad, los resultados son los siguientes:

Indicadores		2025			2024			2023		
		España	Resto de países	Total	España	Resto de países	Total	España	Resto de países	Total
³² N.º accidentes	Total	2.203	19	2.222	2.534	13	2.547	2.310	28	2.338
	Hombre	1.177	13	1.190	1.357	10	1.367	1.258	15	1.273
	Mujer	1.026	6	1.032	1.177	3	1.180	1.052	13	1.065
³³ Índice de frecuencia	Total	27,44	37,94	27,52	37,16	27,25	37,07	36,58	57,39	36,78
	Hombre	28,20	46,59	28,35	38,56	38,12	38,55	38,54	58,17	38,73

³¹ En 2023, se incluyó la información sobre accidentes de todas las entidades que forman parte de ILUNION en España, excepto Gureak Ikuztegia S.L. y las empresas del Grupo Avance que se unieron a ILUNION en ese ejercicio, ya que no estaba integrada en la información proporcionada por las mutuas. Esto representa el 97,9% de los trabajadores de ILUNION

³² Número de accidentes de trabajo con baja incluidos los accidentes in itinere.

³³ Índice de frecuencia: N.º accidentes de trabajo con baja (no se incluyen los accidentes in itinere ni recaídas) / N.º horas trabajadas x 10⁶

³⁴ Índice de gravedad	Mujer	26,52	27,05	26,52	35,48	13,97	35,29	34,26	56,51	34,49
	Total	1,18	0,36	1,18	2,09	0,10	2,07	1,58	0,22	1,57
	Hombre	1,09	0,56	1,09	2,08	0,15	2,06	1,53	0,26	1,52
	Mujer	1,29	0,10	1,28	2,10	0,04	2,08	1,64	0,17	1,63
³⁵ N.º casos enfermedades profesionales	Total	20	0	20	20	0	20	38	0,0	38
	Hombre	10	0	10	8	0	8	12	0,0	12
	Mujer	10	0	10	12	0	12	26	0,0	26

Tabla 15 Indicadores de seguridad y salud – ILUNION

Tal y como puede observarse en la tabla anterior, en 2025 la accidentabilidad en ILUNION se ha reducido en un 12,8% respecto a 2024 (-325 accidentes). En 2025 se presentó un Plan director de seguridad y salud para la reducción de la siniestralidad laboral en todas las áreas de negocio. Hemos reducido los accidentes graves un 22% y los leves un 12,77%. Destaca la reducción de accidentes en Lavanderías (-106), Facility Services (-105) y Servicios Industriales (-72). Respecto a la gravedad de los accidentes, el 99,37% de los accidentes (2.528) han sido leves y el 0,63% graves (18). En 2025 se ha registrado un fallecimiento por accidente in itinere. Por otro lado, las enfermedades profesionales (EEPP) han crecido un 53,85% (de 12 a 26), predominando entre las causas las posturas forzadas y los movimientos repetitivos.

Indicadores		2025			2024			2023		
		España	Resto de países	Total	España	Resto de países	Total	España	Resto de países	Total
Nº de horas de formación en prevención de riesgos laborales y promoción de la salud	Total	85.201	2.611	87.812	62.226	2.432	64.658	38.709	2.643	41.352
	Hombres	52.486	1.534	54.020	34.401	1.219	35.620	22.676	1.702	24.378
	Mujeres	32.715	1.077	33.792	27.825	1.213	29.038	16.033	941	16.974

Tabla 16 Indicadores de formación en seguridad y salud – ILUNION

Las horas de formación se han incrementado en un 35,81%, pasando de 64.658 a 87.812 por la realización de mayor actividad formativa y la contabilización de otras fuentes de información no disponibles el año anterior (formación interna Facility Services).

Relaciones sociales

En ILUNION contamos con representantes sindicales, bien Delegados de Personal bien Comités de Empresa en prácticamente todos los centros de trabajo. La relación con estos representantes se rige bajo los principios de transparencia, diálogo, respeto, participación y protección. Durante el año 2025, de igual manera que en años anteriores, se han alcanzado diversos acuerdos y aspectos

³⁴ Índice de gravedad: N.º jornadas perdidas por accidentes con baja (se incluyen los accidentes in itinere y recaídas) / N.º horas trabajadas x 10³. Para el cálculo del índice de frecuencia e índice gravedad el número de horas trabajadas tiene en cuenta las horas efectivas trabajadas por trabajador por divisiones de la CNAE-09 de acuerdo con la Encuesta trimestral de coste laboral del INE 2023.

³⁵ Se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional con baja y sin baja excluyéndose las enfermedades profesionales (EEPP) en estudio.

relacionados con los trabajadores a nivel colectivo. Estos representantes actúan como intermediarios entre la empresa y los empleados, canalizando sus solicitudes.

En las empresas donde no hay representación legal de los trabajadores, se han establecido mecanismos para garantizar el diálogo con la plantilla, como las comisiones de seguridad, salud y bienestar, las asambleas informativas y las encuestas de clima laboral. En este contexto, las empresas organizan dos asambleas informativas al año, donde se proporciona información sobre temas relevantes, novedades que afectan a los empleados y se recogen sus preguntas.

Anualmente, ILUNION realiza una encuesta de clima laboral para evaluar la satisfacción y motivación de los empleados. En 2025, se implementaron nuevas fórmulas de reconocimiento para los empleados, asegurando un sistema de recompensas y beneficios efectivo que fomenta una cultura de rendimiento, motivando a los empleados a superar sus metas y alcanzar resultados.

Por otra parte, ILUNION ofrece a sus empleados Programas de Retribución Flexible, permitiendo recibir parte del salario en productos como guardería, restaurantes, salud, transporte y formación, además de en euros. Asimismo, ILUNION dispone de una plataforma digital llamada People, que permite identificar a cada miembro de la compañía, muestra el organigrama de cada posición, facilita datos de contacto profesional y permite flujos de trabajo con los managers y las áreas de personas. Estos flujos de trabajo mejoran la comunicación de las recompensas, valorando no solo la promoción retributiva, la carta de objetivos o el nombramiento en un puesto, sino también la comunicación de estos aspectos, mediante un sistema moderno, justo e igualitario que permite la trazabilidad y auditoría de cada proceso. Igualmente cabe destacar que la transformación digital ha promovido una comunicación clara, concisa y transparente, fomentando la participación de los empleados.

Formación

La formación, el desarrollo y la gestión del talento organizativo son elementos clave en la estrategia de ILUNION. Estos aspectos tienen como objetivo principal potenciar la empleabilidad y el crecimiento de los colaboradores, así como garantizar que las empresas del grupo sean siempre innovadoras, creativas, adaptadas al mercado y sostenibles a nivel social y temporal. En este sentido, el aprendizaje continuo se consolida como una palanca estratégica para acompañar la transformación de la organización, anticiparse a las necesidades futuras de competencias y reforzar una cultura de mejora continua.

ILUNION elabora planes de formación contemplando una vertiente estratégica y una de negocio. La vertiente estratégica, transversal, la desarrolla la Dirección Corporativa de Experiencia de Empleado de ILUNION. Las distintas sociedades desarrollan los planes formativos según sus necesidades de negocio. Además, ILUNION impulsa planes de desarrollo profesional específicos para colectivos de especial interés para la compañía, que se realizan mediante actividades formativas y diseño de itinerarios específicos.

Este enfoque permite evolucionar desde un modelo tradicional de formación hacia un ecosistema de aprendizaje más flexible, accesible y personalizado, en el que se combinan distintos formatos y metodologías para maximizar el impacto en el desarrollo profesional de las personas

En 2025 se continúa el proyecto Formando ILUNION, cuyo objetivo es integrar la formación y el aprendizaje desarrollado desde la Dirección de Gestión de Personas y Desarrollo de Talento de cada compañía. Por otro lado, se diseñó e implementó un plan integral orientado a potenciar la empleabilidad, el crecimiento profesional y la adaptación a las exigencias actuales del sector. El objetivo principal fue dotar a la plantilla de competencias técnicas, sociales y digitales alineadas con los retos estratégicos de la organización, reforzando así la competitividad y el compromiso del equipo.

A continuación, se indican las actuaciones e hitos más destacables en la gestión de la formación interna en 2025, dentro de la estrategia global de ILUNION:

- Integración de necesidades formativas detectadas: Se analizaron los resultados de los proyectos EsFuerza y Liderazgo 360, junto con cuestionarios a empleados y responsables, para diseñar acciones específicas que respondieran a carencias reales, como la demanda de mayor formación en soft skills y digitalización.
- Fomento de la asistencia a eventos especializados: La participación en webinars, congresos y jornadas permitió a los profesionales estar al día de las tendencias sectoriales.
- Consolidación del módulo de Aprendizaje en Success Factors: Desde su lanzamiento, se han resuelto numerosas incidencias y se han implementado mejoras funcionales, lo que ha incrementado la autonomía de los empleados en la gestión de su propio itinerario formativo.
- Desarrollo de un Cuadro de Mando de Formación: Se avanzó en el diseño de indicadores clave para medir el impacto de la formación.
- Impulso de la formación online y digitalización mediante GoodHabit: que ha facilitado la adaptación digital de los equipos, proporcionando contenidos personalizados y actividades temáticas. Gracias a la iniciativa "Dale al COCO", se lanzaron 10 campañas formativas, logrando 527 horas de estudio, 501 cursos iniciados y 210 cursos completados en 2025. Los cursos más demandados, en las áreas de Habilidades personales, Comunicación o Idiomas, han permitido a los equipos mejorar en diversas competencias fundamentales.

Asimismo, se firmaron nuevos convenios de colaboración con diversas entidades formativas para mejorar el acceso a formación superior. Se han incrementado las acciones con carácter presencial, pero sin dejar de lado los modelos virtuales de formación para llegar a más personas.

Formación			2025			2024			2023		
			España	Resto países	Total	España	Resto países	Total	España	Resto países	Total
Número horas de formación	Total		208.139	12	208.151	197.563	20	197.583	169.392	0	169.392
	Discapacidad	PCD	50.168	0	50.168	65.500	0	65.500	52.166	0	52.166
		PSD	157.971	12	157.983	132.064	20	132.084	117.226	0	117.226
	Sexo	Hombres	115.889	4	115.893	117.764	0	117.764	107.913	0	107.913
		Mujeres	92.250	8	92.258	79.880	20	79.900	61.479	0	61.479
	Categoría profesional	Directivos	2.294	0	2.294	1.803	0	1.803	1.697	0	1.697
		Mando Intermedios	7.206	2	7.208	6.662	0	6.662	17.457	0	17.457
		Resto Categorías	198.639	10	198.649	189.098	20	189.118	150.239	0	150.239
Media de horas de formación	Total		4,4	0,0	4,4	4,6	0,1	4,6	4,4	0,0	4,3
	Sexo	Hombres	4,9	0,1	4,9	5,6	0	5,6	5,6	0,0	5,6
		Mujeres	4,0	0,0	4,0	3,7	0,1	3,7	3,2	0,0	3,1
	Categoría profesional	Directivos	36,9	0,0	36,9	25	0	25	23,6	0,0	23,6
		Mando Intermedios	24,0	0,3	23,9	17,5	0	17,5	54,9	0,0	54,4
		Resto Categorías	4,2	0,0	4,2	4,5	0,1	4,5	3,9	0,0	3,9
N.º acciones formativas	Total		30.387	4	30.391	23.437	1	23.438	19.155	0	19.155
	Sexo	Hombres	14.186	2	14.188	13.213	0	13.213	11.592	0	11.592
		Mujeres	16.201	2	16.203	10.224	1	10.225	7.563	0	7.563
	Categoría profesional	Directivos	191	0	191	138	0	138	212	0	212
		Mando Intermedios	1.110	1	1.111	601	0	601	1.805	0	1.805
		Resto Categorías	29.086	3	29.089	22.698	1	22.699	17.138	0	17.138

Tabla 17 Formación – ILUNION

En 2025, ILUNION registró 208.150 horas de formación, un 5,3% más que en 2024, consolidando la tendencia positiva de los últimos ejercicios. Este crecimiento se refleja también en las 30.391 acciones formativas, un aumento del 29,6% respecto al año anterior. El incremento de horas de formación de las personas sin discapacidad (157.983 horas) está vinculado al aumento de su plantilla, que pasó de 26.337 a 27.689 personas, incluyendo perfiles en otras situaciones de vulnerabilidad. Las personas con discapacidad, cuya plantilla también creció ligeramente (de 16.620 a 17.055), registraron 50.168 horas, por debajo de 2024 debido a la menor carga de formación obligatoria en determinadas actividades.

La media de horas por persona se mantuvo estable en torno a las 4,4 horas, con valores similares para hombres y mujeres. Por categorías profesionales, aumentó la formación dirigida a directivos y a mandos intermedios, mientras que el resto de los colectivos registraron un ligero descenso respecto al año anterior.

Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Todos los procesos de recursos humanos de ILUNION tienen en cuenta el gran número de empleados con discapacidad y sus necesidades específicas.

ILUNION trabaja para garantizar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. Por ello, la accesibilidad se considera como aspecto relevante en las “Políticas de Gestión de Personas”.

Desde la organización se trabaja para crear entornos donde cualquier trabajador, independientemente de sus capacidades, pueda desarrollar su actividad en condiciones de igualdad de oportunidades que el resto de los compañeros. En ese sentido, ILUNION cuenta con oficinas accesibles, realiza análisis de accesibilidad y usabilidad en el lugar de trabajo de manera continua, ofrece puestos y herramientas de trabajo adaptados, canales de comunicación accesibles internos (intranets, boletines, etc.) y externos (sitios web, entornos multimedia, etc.), y soluciones generales adaptadas a necesidades específicas. Además, ILUNION dispone de un procedimiento de aseguramiento de la accesibilidad en programas y aplicaciones informáticas.

Desde ILUNION se está realizando una asistencia técnica en accesibilidad continuando con la firme decisión de que todos los centros de trabajo reúnan los niveles de accesibilidad exigidos por normativa y aseguren el uso adecuado de todos sus trabajadores y visitantes en las máximas condiciones de seguridad, comodidad y autonomía. El objetivo general es la detección de las necesidades de mejora del estado de la accesibilidad de los edificios de ILUNION para satisfacer las necesidades de todos los usuarios, incluyendo las personas con discapacidad, así como la definición y cuantificación económica de las medidas a adoptar para adecuarlos a la normativa de accesibilidad vigente.

Por otro lado, ILUNION Accesibilidad, S.A cuenta con la certificación UNE 17001 de Accesibilidad Universal (Ver Anexo III) lo que garantiza las mismas posibilidades de acceso y disfrute de los servicios prestados a los emplazamientos de estas sociedades con la mayor autonomía posible en su utilización. Asimismo, el grupo de sociedades de ILUNION Hotels cuenta con sus establecimientos certificados según la UNE 170001, a excepción de ILUNION Miramar e ILUNION Palmanova.

Además, en 2025, ILUNION se ha convertido en la primera empresa en obtener la certificación “Compromiso con la Accesibilidad 360” otorgada por AENOR, un distintivo que reconoce la integración de la accesibilidad tanto en la relación con clientes como en la gestión interna de la plantilla. La certificación avala que ILUNION integra la accesibilidad en su planificación estratégica y modelo de gobernanza, garantizando decisiones y operaciones alineadas con este enfoque. Además, genera confianza entre los grupos de interés, especialmente entre personas con discapacidad y colectivos vulnerables, y contribuye a mejorar la satisfacción de clientes y del conjunto de la plantilla, fortaleciendo la vinculación y el compromiso interno.

ILUNION impulsará el despliegue de su estrategia de accesibilidad, como uno de los proyectos clave que será impulsado por del área de Ética, Sostenibilidad y Alianzas y que estará orientado a garantizar entornos de trabajo y digitales plenamente accesibles para los empleados y en los centros

de trabajo, así como hacia los grupos de interés (clientes y proveedores). Esta estrategia se materializará a través de la implantación de políticas, procesos y acciones que promuevan la inclusión y la accesibilidad, tanto física como digital, en todas las empresas del Grupo.

Igualdad

ILUNION dispone de un Plan director de Diversidad (2025-2027) el cual desarrolla cómo contribuye la diversidad a la estrategia de ILUNION, el marco legal en el que se basa y las medidas de intervención en esta materia. Esto es el instrumento que permite cumplir con la variable social, dentro del doble objetivo social y económico de nuestra organización. Los elementos aspiracionales e inspiradores de estas políticas son:

- Garantizar la igualdad de trato y oportunidades a través de la gestión de los procesos de recursos humanos.
- Conseguir la unidad de la organización que forma parte de la cultura institucional y que está gestionado desde la Diversidad con una repercusión interna y externa a través de un entorno laboral de respeto, tolerante e inclusivo.
- Incrementar la reputación de la organización a través de la responsabilidad social, permitiendo una ventaja competitiva e incrementando el posicionamiento estratégico y una marca única como empleador.

La gestión de la diversidad se concreta en planes de acción para las cinco dimensiones de la diversidad y colectivos en situación de vulnerabilidad: diversidad de género, diversidad generacional, diversidad LGBTI y diversidad cultural, y con carácter específico y transversal la dimensión de la discapacidad.

En relación con la diversidad de género, ILUNION persigue, dentro de su ámbito de actuación, hacer de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres un hecho a través de todos los procesos de gestión presentes en sus empresas: atracción y gestión del talento, formación, promoción, retribución y conciliación de la vida familiar y laboral. Para ello, la compañía dispone de un *“Documento Marco para la implantación de políticas de Igualdad”* cuyo objetivo es establecer unos criterios comunes para la elaboración de las políticas y estrategias de igualdad. Este documento consta de siete procedimientos de carácter transversal que fueron actualizados en diciembre de 2019, con motivo de la publicación del Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, y aprobados en Comité de Dirección con fecha 24 de enero de 2020:

- Documento Marco para la Implantación de Políticas de Igualdad.
- Anexo I: Modelo carta compromiso empresa.
- Anexo II: Documento de Designación agente de igualdad.
- Anexo III: Procedimiento para la Constitución de la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad.
- Anexo IV: Procedimiento para la Constitución de la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad.

- Anexo V: Procedimiento para la atención y resolución de reclamaciones de acoso y discriminación.
- Anexo VI: Procedimiento para la Elaboración del Diagnóstico y del Plan de Igualdad. Este documento contiene, a su vez dos anexos: anexo I -auditoría Salarial y anexo II - registro Salarial.
- Anexo VII: Instrucciones de reporting en materia de igualdad.

Tanto el documento marco como sus anexos, se ven afectados por la normativa publicada desde 2020 hasta el año 2025.

Así mismo, en 2017 se constituyó la Comisión Corporativa de Diversidad e Igualdad (que se reúne anualmente) que vela por el cumplimiento de la normativa en materia de igualdad, garantizando a través de las Políticas de Diversidad y Sociales transversales, el asesoramiento y seguimiento de las actuaciones en esta materia para las empresas de ILUNION. En el ámbito de la igualdad de género sus objetivos son:

- Promover y garantizar la igualdad de trato y oportunidades de hombres y mujeres en ILUNION a través del Procedimiento para la elaboración del Diagnóstico y del Plan de Igualdad.
- Garantizar la constitución de la Comisión de Igualdad para el seguimiento y evaluación de los Planes por cada empresa filial a través del Procedimiento para la constitución de la Comisión de Igualdad.
- Evitar situaciones de acoso por razón de sexo, sexual o moral a través del Procedimiento de atención de reclamaciones de acoso y no discriminación ajustada a la legislación actual en esta materia.

En febrero de 2016, ILUNION aprobó los procedimientos que definen las políticas y pautas de actuación a seguir por sus empresas en la elaboración de Planes de Igualdad, con su actualización en 2020. Actualmente, de las 50 empresas de ILUNION que por ley están obligadas a contar con un plan de Igualdad, 34 ya lo tienen y los 16 restantes tienen sus planes en proceso de elaboración.

En 2021, se creó un buzón denominado “Soporte Equipos Igualdad ILUNION” para que las empresas formulen todas sus consultas y dudas en materia de igualdad a la cabecera y haya una respuesta rápida y eficaz. Asimismo, se trata de una canal para comunicar novedades legislativas, formación, sensibilización, eventos, etc. y en 2025, se sigue manteniendo como herramienta de comunicación directa habiendo ampliado los contenidos que en él se gestionan, pasando del enfoque específico de género al enfoque de diversidad y colectivos en situación de vulnerabilidad.

En cumplimiento de la normativa vigente respecto a la constitución de las Comisiones de Igualdad y Anti-acoso se dispone del “Procedimiento para la atención y resolución de reclamaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y violencias sexuales”. Además de este procedimiento, disponemos de otros del “Protocolo de actuación para la atención del acoso y/o la violencia contra las personas LGTBI” y un “Procedimiento para la atención y resolución de reclamaciones de acoso y discriminación en el ámbito laboral”. Estos documentos son de carácter transversal y constituyen una herramienta interna de actuación en las reclamaciones por motivos de acoso con el fin de conseguir un entorno laboral en el que se respete la diversidad y dignidad de las personas y asegurar una protección eficaz

en materia de seguridad y salud en el trabajo. En el mismo se establece como un derecho básico el respeto a la intimidad y la consideración debida a la dignidad del trabajador/a, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo. Durante este ejercicio se han atendido un total 58 reclamaciones (Año 2024: 41 reclamaciones, Año 2023: 34 reclamaciones, Año 2022: 31 reclamaciones; Año 2021: 24 reclamaciones) de las cuales, 26 identificadas como acoso y 32 como conflicto y todas ellas están cerradas. Por otro lado, hay que indicar que Grupo ILUNION, S.L. dispone del Distintivo de Igualdad en la Empresas (DIE) otorgado por el Instituto de la Mujer lo que pone de manifiesto el compromiso de ILUNION por la igualdad de género, así como la Certificación efr en materia de conciliación.

Durante el ejercicio 2025, y con objeto de promover la gestión de la diversidad se han impulsado diversas acciones de formación y sensibilización en materia de diversidad e igualdad y se ha continuado con la difusión de la “Guía para un uso del lenguaje no sexista e inclusivo”, publicada en 2022, con alcance para todas las sociedades de ILUNION. De manera específica, en 2025 se ha consolidado la figura de Agentes de Igualdad y Diversidad de ILUNION, a través de la creación de un grupo estable de trabajo con reuniones periódicas y formaciones específicas para el desarrollo e impulso de dicha figura.

Con el objetivo favorecer la incorporación y el desarrollo profesional de mujeres en puestos de operativa y producción ILUNION ha continuado con el proyecto “ILUNION es para ti”. En el cómputo anual, 55 mujeres trabajadoras (28 con discapacidad) han pasado a realizar nuevas funciones u ocupar posiciones masculinizadas, y 863 mujeres (172 de ellas con discapacidad) han sido contratadas en puestos de trabajo en sectores masculinizados. Por otro lado, 1 mujer (con discapacidad) ha realizado prácticas formativas en departamentos masculinizados.

Con este mismo objetivo, gracias al proyecto “ILUNION Women in Tech” 6 trabajadoras (5 con discapacidad) han pasado a realizar nuevas funciones con contenidos más tecnológicos, y se han contratado a 21 mujeres (14 con discapacidad) en puestos de cualificación técnica y áreas TIC. Asimismo, en el marco de este proyecto 381 mujeres (78 con discapacidad) han recibido formación tecnológica.

En esta línea, en septiembre de 2025 se han impulsado 4 nuevos proyectos de atracción del talento femenino con discapacidad.

- “Con vosotras sumamos más”. Para incorporar mujeres con discapacidad intelectual mediante procesos adaptados, mentoría y acompañamiento. Facilita la inclusión laboral ofreciendo apoyo personalizado y entornos de aprendizaje que aseguran su integración y desarrollo. En el marco de este proyecto se han contratado 62 mujeres con discapacidad intelectual.
- “Hilo a hilo construimos futuro”. Centrado en incorporar a mujeres con discapacidad como costureras mediante procesos de selección adaptados. Busca generar empleo estable y cualificado dentro del sector textil, creando oportunidades reales de profesionalización. Se han contratado a 4 mujeres en el marco de este proyecto.

- “Mujer rural”. Proyecto orientado a fomentar la incorporación de mujeres con discapacidad en el entorno rural, donde existe menor presencia femenina en el empleo. Apuesta por reducir la brecha de género en zonas rurales, incrementando contrataciones y potenciando oportunidades laborales reales. En el marco de este proyecto se han contratado 48 mujeres con discapacidad.
- “Conectando valor”. Es una iniciativa conjunta entre ILUNION e INSERTA Empleo basada en jornadas de speed dating, donde mujeres con discapacidad realizan entrevistas rápidas para distintas vacantes. Permite seleccionar talento femenino de forma ágil, mejorar su empleabilidad y aumentar su presencia en equipos de múltiples negocios de ILUNION.

Por otro lado, se han renovado y firmado nuevos convenios de colaboración con diversas entidades para favorecer la inserción de personas en situación de vulnerabilidad como Fundación Secretariado Gitano, HogarSí (personas sin hogar), Fundación Vivir Dos Veces (daño cerebral). Asimismo, se mantienen otros convenios como el convenio de colaboración Cruz Roja, Fundación ONCE, Grupo ILUNION, Inserta que ha permitido la inserción laboral de 174 mujeres víctimas de violencia de género, 118 de ellas, con discapacidad.

Además, se ha reforzado la difusión del Protocolo de Atención a Mujeres Trabajadoras Víctimas de Violencia de Género, con el objeto de generar suficiente confianza para que informen de su situación, disponiendo la empresa todos los medios a su alcance para dar apoyo, dentro del ámbito laboral, a la trabajadora. Se ha atendido 104 mujeres, de las cuales 76 son mujeres con discapacidad y 28 sin discapacidad.

Para favorecer la igualdad de oportunidades a través de la integración para las personas con discapacidad y la accesibilidad universal, ILUNION cuenta con diversos mecanismos:

- “Unidades de Apoyo del Área Social y Atención a la Diversidad”: en los centros especiales de empleo ILUNION cuenta con equipos denominados unidades de apoyo (en 2025 su denominación ha pasado a ser “Área Social y Atención a la Diversidad”) formados por profesionales de alta cualificación cuyo objetivo es facilitar y favorecer la integración sociolaboral de las personas con discapacidad en su puesto de trabajo, además, de fomentar su autonomía personal y social.
- Recursos materiales para la adaptación tanto de espacios como de puestos de trabajo.
- Proyecto Discwork: En ILUNION queremos ir más allá de la inserción laboral integrando a personas trabajadoras con gran discapacidad (que deriva en una dependencia) a través de su proyecto DiscWork. Este servicio brinda apoyo en actividades básicas en el entorno laboral no vinculadas directamente con su trabajo pero que sí tienen un impacto sobre el mismo si no son atendidas. Dichas actividades son propias de la vida diaria, tales como dar apoyo para comer, beber, ir al baño, desplazar objetos, etc. Este servicio se presta en el horario y el entorno laboral en oficinas centrales de Torre ILUNION. Nuestro proyecto DiscWork, pionero en España, se implantó en 2018. En 2025 se ha facilitado este acompañamiento a 12 personas.

Respeto de los Derechos Humanos

Para ILUNION los derechos humanos son normas universales que representan la base moral para implementar la estrategia en el largo plazo. El respeto a la dignidad de todas las personas y de los derechos que les son inherentes constituye un requisito indispensable de actuación que, en ILUNION, se vincula a nuestro compromiso de trabajar hacia una sociedad más inclusiva para todos.

ILUNION asume los compromisos establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Carta Internacional de Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo (OIT) así como otras normas internacionales en caso de que las circunstancias lo requieran. Para ILUNION respetar los derechos humanos consiste en prevenir, mitigar y reparar nuestros impactos sobre los derechos de las personas en el desarrollo de nuestras actividades empresariales. Asimismo, ILUNION reconoce que esta responsabilidad puede ser adicional a la del cumplimiento de las leyes nacionales en determinados países donde la ley no alcanza los estándares internacionales (Estas consideraciones son válidas cuando la cadena de suministro se sitúa en países en desarrollo o en economías emergentes).

En 2023, bajo el paraguas el Plan director de Sostenibilidad 2023–2026, se lanzó el proyecto #ILUNION4HumanRights. Esta iniciativa representa el compromiso público de ILUNION de velar por la protección de los Derechos Humanos en toda su cadena de valor y recoge, entre otras acciones, la aprobación por el Comité de Dirección en noviembre de 2023, de la nueva Política de Derechos Humanos de ILUNION. Este documento establece los criterios fundamentales por los que se rige ILUNION para el conocimiento y protección de los derechos humanos por parte de sus empleados y de sus grupos de interés. A través de esta Política, ILUNION establece un sistema de diligencia debida en derechos humanos que asegura la detección, prevención, mitigación, eliminación y reparación de efectos adversos potenciales y reales en sus actividades propias, en sus filiales y en la relación con su cadena de valor, así como en sus procesos de adquisición, fusión y operaciones de inversión y desinversión y de gestión de riesgos.

Igualmente, hemos continuado avanzando en el programa de formación en Derechos Humanos para toda la plantilla, definido a medida de la realidad de las empresas y profesionales de ILUNION, compuesto por un módulo general y cinco píldoras formativas específicas en las áreas de compras, personas, seguridad y vigilancia, hoteles y el ámbito sociosanitario. A finales de 2024 se formaron 2.555 empleados. El número total desde que se iniciara el proyecto asciende a 3.426.

El compromiso de ILUNION de respetar los derechos humanos se enmarca en la Política de Derechos Humanos y se alinea con el Código Ético de Conducta. Adicionalmente, ILUNION cuenta con un modelo de prevención de delitos, que siguiendo una metodología similar a la del sistema de gestión integral de riesgos, establece la prevención, detección y control para el aseguramiento de la diligencia debida en materia de Derechos Humanos, y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil.

A lo largo de 2025, ILUNION ha avanzado de manera significativa en la implantación del modelo de homologación de proveedores, orientado a reforzar la identificación, evaluación y gestión de los riesgos ESG y de Derechos Humanos en la cadena de valor. Este modelo establece nuevas pautas de evaluación y ponderación del riesgo basadas en criterios objetivos y en un enfoque de debida diligencia alineado con los estándares del Grupo.

En este contexto, y en coordinación con la Dirección de Compras y la Asesoría Jurídica, se ha desarrollado y normalizado el uso de la herramienta Achilles-GoSupply, que constituye el eje central del sistema de homologación de proveedores de ILUNION. Esta herramienta permite clasificar y evaluar a los proveedores en distintas categorías de riesgo en función de información objetiva, como el volumen de facturación, el país de origen u otros indicadores relevantes, facilitando una gestión homogénea, trazable y basada en riesgos, así como el avance progresivo en la homologación de proveedores críticos y estratégicos.

En materia de debida diligencia externa, ILUNION dispone asimismo de la herramienta Compliance Catalyst (Moody's), utilizada en los procesos de adquisiciones societarias y en el desarrollo de nuevos proyectos y negocios. Esta herramienta se encuentra parametrizada conforme a los estándares mínimos exigidos a nivel de Grupo y complementa el sistema de gestión de riesgos aplicado a terceros. De forma adicional, ILUNION cuenta con un procedimiento específico de debida diligencia externa que se encuentra en fase de revisión y actualización, con el objetivo de adaptarlo plenamente a los nuevos procesos, herramientas y criterios de evaluación implantados en la organización.

En el marco de este proyecto y con el objetivo de promover el respeto a los derechos humanos y la sostenibilidad en la cadena de suministro, ILUNION impulsa la participación de sus proveedores en el proyecto Proveedores Sostenibles del Pacto Mundial. Durante 2024 se invitó a 76 PYMES proveedoras, alcanzándose un 63 % de cumplimiento íntegro del programa. En 2025, el alcance del proyecto se amplió hasta un total de 125 PYMES invitadas, de las cuales 52 completaron el programa, lo que representa un 42 % de cumplimiento. De cara a 2026, ILUNION reforzará esta iniciativa ampliando la invitación a empresas proveedoras de más de 10 empleados, no limitándose únicamente a PYMES. A cierre del periodo máximo de inscripción a finales de febrero de 2026, ya se encuentran inscritas 162 empresas proveedoras en el programa.

Desde nuestras empresas también desplegamos el proyecto dando respuestas a las necesidades de nuestros grupos de interés. Como principales hitos de 2025 se destacan:

- Desde ILUNION Hotels se ha incluido una cláusula de derechos humanos en los contratos con proveedores que es de obligado cumplimiento. Además, se ha elaborado un protocolo interno que aborda la trata de personas y que se implantará en todos los hoteles durante 2026.
- ILUNION VidaSénior impulsa el Proyecto +Ethicos para reforzar una atención ética y centrada en la persona. A través de un Comité de Ética y Espacios de Reflexión interdisciplinares, se analizan dilemas éticos desde el respeto a la dignidad, la autonomía y los derechos de las personas. El proyecto amplía el enfoque ético incorporando los 30 artículos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos al análisis de casos y refuerza la formación en ética y

DDHH de los profesionales. Además, VidaSénior colabora con HelpAge International España para promover el bienestar integral, la autonomía y la participación social de las personas mayores.

Asimismo, ILUNION cuenta con un proceso de debida diligencia externa que está en fase de revisión para adecuarlo a los nuevos procesos y herramientas de los que se ha dotado la organización.

En 2025 no se ha recibido ninguna denuncia por vulneración de derechos humanos a través del canal ético. (Año 2024: 0 denuncias; Año 2023: 0 denuncias).

Lucha contra la corrupción y el soborno

ILUNION considera que la confianza de sus grupos de interés se fundamenta en la integridad, entendida como la actuación ética, honesta y responsable. La corrupción, fraude y soborno pueden acarrear sanciones por parte de las administraciones, pérdida de contratos, consecuencias legales, pérdida de clientes y una pérdida de reputación. Por ello, el Consejo de Administración de ILUNION aprobó el 20 de diciembre de 2018 el Sistema de Gestión de Compliance de ILUNION, el cual está alineado con la norma UNE 19601, con el objetivo de prevenir la comisión de delitos y reducir el riesgo penal en las organizaciones y favorecer una cultura ética y de cumplimiento. Además, ILUNION dispone de un órgano de prevención penal constituido el 14 de junio de 2017 cuyo objetivo es la prevención penal en todo grupo de interés e implementación de las diferentes medidas del Sistema de Gestión de Compliance Penal.

La Política de Compliance Penal de Grupo ILUNION y las empresas pertenecientes a su grupo empresarial, desarrolla lo establecido en el Código Ético y se aplica a los miembros de la organización. También puede hacerse extensiva a socios de negocio a efectos de cumplir con los procesos de diligencia debida de la organización en su selección de terceros.

La política contiene un Catálogo de conductas prohibidas y parámetros de comportamiento esperados en el que no sólo se resumen los diferentes delitos, sino que se describen, para cada uno de ellos, las principales actividades que podrían conllevar riesgos penales, de conformidad con lo previsto en el artículo 31 bis del Código Penal español. Igualmente, se hace referencia a los parámetros de conducta que ILUNION espera de los sujetos afectados.

La Política de Compliance Penal se desarrolla a través del Sistema de Gestión de Compliance Penal, que describe de manera estructurada los elementos que ILUNION ha dispuesto en materia de prevención, detección y gestión de riesgos penales, para dar cumplimiento a lo establecido en la normativa penal española y alcanzar los objetivos estratégicos y operativos de Compliance penal de la organización.

El Órgano de Prevención Penal se encarga de dotar de efectividad la Política de Compliance Penal a través de la implementación de las diferentes medidas previstas en el Sistema de Gestión de Compliance Penal que le da soporte. Como instrumento de transparencia y buen gobierno corporativo, el Buzón de Denuncias en materia ética es una herramienta que permite articular una comunicación sólida, a través de un sencillo formulario, con el Comité de Retribuciones y Ética del Grupo Social ONCE, y con el Grupo de Trabajo de Ética de él dependiente, 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.

Asimismo, mediante el canal de denuncias de ILUNION, cualquier miembro de ILUNION o cualquier tercero puede comunicar de manera inmediata al Órgano de Prevención Penal cualesquiera acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, o que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea, al objeto de evitar o remediar la eventual comisión de un delito o potencial delito del que se tenga conocimiento, y/o que se esté gestionando sin la intervención aparente del Órgano de Prevención Penal.

Desde la aprobación de la Política de Compliance Penal en 2018, se han emprendido distintas actuaciones encaminadas a robustecer la supervisión de aquellas actividades que desarrolla la entidad que pudieran suponer un riesgo penal, fortaleciendo así el entorno de control en esta materia. Cabe resaltar la adopción en 2020 del Procedimiento de Debida Diligencia Interna en la contratación de candidatos/as y en la evaluación del desempeño de los miembros de la organización, y el Procedimiento de Gestión e Investigación de Denuncias, recibidas a través del Canal de Denuncias.

Durante 2022, se llevó a cabo una reevaluación de los riesgos penales, creándose también un repositorio web interno compilando todos los documentos e información relevantes a efectos de Compliance en la organización. Asimismo, se implantó internamente la herramienta Compliance Catalyst de Moody's, plataforma que facilita la evaluación y diligencia debida basada en datos de proveedores y, en general, entidades con las que se quiere establecer colaboración comercial (más información en el apartado Subcontratación y proveedores).

En 2023 se produjo una revisión de la Política de Compliance Penal y del documento vertebrador del sistema de gestión de Compliance penal. Además, se llevó a cabo una renovación del Canal de Denuncias, adaptándolo íntegramente a la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, aprobando la Política del Canal de Denuncias, el Procedimiento de Gestión del Canal de Denuncias y el Estatuto de Protección del denunciante.

En 2024 el Sistema de Gestión de Compliance Penal fue certificado conforme a la norma UNE 19601, de manera pionera en el sector de entidades de economía social, suponiendo un reconocimiento que demuestra la legalidad y buen hacer de todos los procesos. Igualmente, se actualizaron nuevamente la Políticas de Compliance y el documento vertebrador, en cumplimiento de los requisitos observados por la citada norma UNE.

En 2025, se aprobó el procedimiento de debida diligencia externa de ILUNION que constituye una novedad relevante en el Sistema de Gestión de Compliance Penal de ILUNION, al establecer un marco homogéneo y sistemático para el análisis previo de la integridad y reputación de todos los terceros con los que ILUNION se relaciona. Este procedimiento fija directrices claras para obtener un conocimiento adecuado de proveedores, beneficiarios, donantes y entidades colaboradoras antes de iniciar cualquier relación de negocio, cooperación o asistencia, reforzando la prevención de riesgos penales, normativos y reputacionales. Además, el Sistema de Gestión de Compliance Penal renovó

la certificación conforme a la UNE 19601 obtenida en 2024, reflejando la continuidad y buen ambiente de cumplimiento de las políticas y procesos implementados.

Durante 2025, al igual que en el período 2023-2024, no se detectó ningún incumplimiento de la Política de Compliance Penal, así como tampoco ningún caso de corrupción. De un total de 141 denuncias recibidas en 2025 a través del canal de denuncias de ILUNION, ninguna ha tenido relación a vulneraciones de derechos humanos.

Oncisa Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L. e ILUNION Mediación, Correduría de Seguros, S.A. son las únicas sociedades dentro del perímetro empresarial sujetas a la ley de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación al terrorismo. Ambas sociedades son sujetos obligados y tienen establecidos mecanismos suficientes para cumplir con lo dispuesto en la ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como del reglamento de la citada ley y de las modificaciones legislativas aprobadas con posterioridad.

Adicionalmente, en ILUNION Hotels en el que se ha desarrollado un mapa de riesgos operativos adicional al penal, configurando cada hotel como si de una unidad independiente de cumplimiento se tratara. Se ha configurado un sistema de reporte territorial por parte de los responsables de zona a la Dirección Financiera que, a su vez, consolida la información que transmite al Órgano de Prevención Penal de manera trimestral.

En 2024, en ILUNION TextilCare, se desarrolló un ejercicio de simulación de inspección en materia de competencia de cara a detectar posibles malas praxis y poder establecer planes de acción tendentes a corregir estas situaciones. Se ha dado formación específica a cada una de las gerencias de la compañía.

En materia de compliance tributario, en torno al documento vertebrador y la estrategia fiscal, se han presentado los 11 anexos que cubren los impuestos nacionales, internacionales, autonómicos y locales, completando el cuerpo normativo del Compliance Tributario. Una vez aprobados todos los documentos de Compliance y los Procedimientos por Impuestos, en el ejercicio 2024.

En diciembre de 2024, previo acuerdo del Consejo de Administración, Grupo ILUNION se ha adherido al código de buenas prácticas tributarias de la AEAT. La adhesión implica un compromiso con la transparencia en la información tributaria y la cooperación activa con las autoridades fiscales, pero no va a implicar un cambio importante, ya que en los últimos años, Grupo ILUNION ha hecho una gran apuesta en seguir reforzando, desde un punto de vista formal, su compromiso con las buenas prácticas tributarias ratificando la voluntad de mantener una conducta respetuosa con las normas fiscales como con sus valores éticos, definiendo para ello su marco de principios de cumplimiento en materia tributaria.

Por otro lado, ILUNION mantiene un firme compromiso con la sociedad que se traduce en el desarrollo de diversas acciones solidarias y en la realización de donaciones orientadas a generar un impacto social positivo. En este contexto, la siguiente tabla recoge las principales actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio, detallando para cada una de ellas la empresa, el donatario, los recursos materiales aportados y su correspondiente valor económico. Con el fin de reflejar de manera más completa el alcance de estas iniciativas, se ha realizado una valoración monetaria de los recursos donados, siguiendo criterios homogéneos que permiten estimar su impacto económico.

Asimismo, la tabla incluye las donaciones realizadas por ILUNION, facilitando una visión integrada y transparente del esfuerzo destinado a la acción social.

Empresa / Grupo de empresas	Nombre de la acción	Donatario	Importe (€)	Recursos materiales
ILUNION Contact Center	Donación de juguetes y ropa	Reyes Magos de Verdad	805	Juguetes y ropa
	Donación alimentos y juguetes	Iglesia la Vid y Banco de Alimentos	689	Alimentos, libros y juguetes
ILUNION Hotels	Donación de alimentos	Rotary Club y Hermanitas de los pobres	17.944	Menús de hotel y alimentos
	Donación de materiales	Málaga Acoge, Cruz Roja, Animal Domus, Pequeños Valientes, Hermanitas de los pobres, Adintre, Asociación Animales 4Patas, YMCA, Fundación Trinijove, Ángeles malagueños de la noche, APAPA Ayamonte, Residencia de Ancianos Pina de Ebro y Fase Azafrán	32.720	Donación textil, menaje y mobiliario
	Donación económica	Cruz Roja, Asociación Douchene, AFESOL, ONCE, Fundación Comtal, Achalay, Fuensocial, ACIDH y Ayto. de Fuengirola	4.579	Donación económica a través de compra de productos a organizaciones, participación en carreras solidarias y estancias en los hoteles
	Cesión de espacios y dispositivos electrónicos	Fundación Altius, Asociación Mi Princesa Reit, ELA Extremadura, Cruz Roja, Málaga Acoge, ADIMI, Asociación Arrabal, Inserta Andalucía, Adintre, Afanias, Faisem, Fundación Soledad Cazorla, Fuensocial, Centro de Mayores San Blas	22.781	Salas, habitaciones y televisores
	Donación de juguetes y prendas	Reyes Magos de Verdad y Cruz Roja	1.925	Juguetes y textil
ILUNION Reciclados, S.A.	Donación de juguetes y prendas	Reyes Magos de Verdad	35	Juguetes y textil
ILUNION VidaSénior, S.A.	Donación económica	APANAG, Asociación ADA y AECC	449	Recaudación de fondos
	Donación de alimentos	Cáritas, Cruz Roja, Centro Integral Canino de Villarrobledo y protectora de animales "Acógenos"	186	Alimentos
	Donación textil y materiales	AFAAD, EDAPA, APADEM, ASDENT, Cáritas, ASDENT, Cruz Roja, Galgos La Mancha, Fundación Manantial	4.496	Textil, tapones y libros

Empresa / Grupo de empresas	Nombre de la acción	Donatario	Importe (€)	Recursos materiales
	Donación de juguetes y prendas	Reyes Magos de Verdad	490	Juguetes y textil
ILUNION TextilCare	Donación de juguetes y prendas	Reyes Magos de Verdad y Cruz Roja	1.715	Juguetes y textil
	Donación textil y juguetes	Mensajeros de la Paz, Cruz Roja, Corporación calor de hogar	23.895	Textil y juguetes usados
	Donación de alimentos	FESBAL, BANCOSOL	285	Alimentos
	Donación económica	Sonrisa sin cáncer, Asociación Oncológica Optense	2.430	Recaudación de fondos
	Afectados DANA en Valencia	Ayuntamiento de Massanassa	6.060	Textil
	Ocio benéfico y donación de materiales	AECC, Unidos contra el cáncer, Asoc. Víctimas accidentes de tráfico, Fundación uno entre mil	4.659	Recaudación de fondos, libros y textil
ILUNION Facility Services	Donación de juguetes y prendas	Reyes Magos de Verdad y Cruz Roja	1.190	Juguetes y textil
	Donación de materiales y textil	Asoc.Por ti mujer, Cruz Roja, ANFEX Extremadura, Manolita Chen, Fundación no somos invisibles	14.792	Materiales y textil
ILUNION IT Services	Donación de juguetes y prendas	Reyes Magos de Verdad	560	Juguetes y textil
ILUNION Servicios Industriales	Ocio benéfico y donación de materiales	AECC, MIRAM, Mensajeros de la Paz	6.905	Materiales y recaudación de fondos
ILUNION Retail y Comercialización	Donación de alimentos	Hogar Sí	195	Café
	Donación de juguetes y prendas	Reyes Magos de Verdad	490	Juguetes y textil
ILUNION Accesibilidad	Donación de juguetes y prendas	Reyes Magos de Verdad	140	Juguetes y textil
ILUNION Capital Humano	Donación de juguetes y prendas	Reyes Magos de Verdad	175	Juguetes y textil
Grupo ILUNION S.L.	Donación económica	Fundación Institut Guttmann	300	Donación económica
	Donación económica	San Juan de Dios (Hospital San Rafael)	50	Donación económica
	Donación económica	Fundación SERES	20.900	Donación económica
	Donación económica	Fundación IESE	35.000	Donación económica
	Donación económica	Fundación AYO	210	Donación económica
	Donación económica	Mensajeros de la Paz	4.500	Donación económica
	Donación económica	CODESPA	15.000	Donación económica
	Donación de juguetes y ropa	Reyes Magos de Verdad y Cruz Roja	2.030	Juguetes/ropa

Tabla 18 Esta tabla representa la acción social monetizada y las donaciones de ILUNION

Asimismo, ILUNION cuenta con el proyecto colaborativo solidario Gracias a Ti. Se trata de una iniciativa global que canaliza la acción social de distintas empresas de ILUNION y que se concreta en la posibilidad de financiar proyectos sociales, que no trabajan estrictamente en el campo de la discapacidad, a través del redondeo voluntario de nómina de los empleados participantes, aportando ILUNION la misma cantidad. En 2025, la aportación a las fundaciones ascendió a 53.390 €, de los cuales 26.695€ corresponden a aportaciones de los trabajadores/as, que se donaron a la Fundación Cris Contra el Cáncer y 26.695€ a aportaciones de ILUNION, que se entregaron a la Fundación Menudos Corazones. En 2024, la aportación a las fundaciones ascendió a 51.105,40€ (25.552,7€ a la Fundación Soñar Despierto y 25.552,7€ a la Asociación Española Contra el Cáncer), de los cuales 25.552,7€ corresponden a aportaciones de los trabajadores/as y 25.552,7€ a aportaciones de ILUNION. En 2023, la aportación a las fundaciones ascendió a 47.072 € (Asociación ProTgD 23.536 €, Fundación Aladina 14.597 €, y Fundación Capacis 8.939 €) de los cuales 23.536 € corresponden a aportaciones de los trabajadores/as y 23.536 € a aportaciones de ILUNION.

Sociedad

COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

La razón de ser de ILUNION es crear oportunidades de inclusión laboral para las personas con discapacidad. Una aspiración que se traduce, año tras año, en la creación de empleo de calidad para este colectivo y que contribuye a un reto más amplio: el de la creación de una economía más inclusiva.

ILUNION quiere contribuir a un cambio generalizado de las condiciones de inclusión e igualdad de las personas con discapacidad lo que le motiva a promover, entre otras empresas, el valor del talento diverso y reivindicar un desarrollo económico que genere oportunidades para todas las personas. A través de alianzas de negocio con socios, clientes y proveedores que comparten sus mismos valores, se generan nuevos empleos directos para personas con discapacidad, así como otros empleos indirectos e inducidos en los distintos enclaves geográficos en los que tiene presencia, contribuyendo a la generación de riqueza en todo el territorio.

ILUNION quiere impulsar una transformación positiva en las comunidades en las que está presente, llevando nuestro propósito de “Construir un mundo mejor con tod@s incluid@s” a todos los centros de trabajo, plantas de producción y hoteles y a sus entornos locales. Ser referentes de impacto social supone establecer una relación de diálogo y cercanía con los grupos de interés locales, conocer la realidad y las necesidades de la comunidad local y sentir vínculo de pertenencia común. Por ello, ILUNION mantiene un rol activo en el servicio a la comunidad buscando soluciones desde la co-creación.

En 2023 ILUNION aprobó la Política de Voluntariado Corporativo de ILUNION en la que se define el concepto y el enfoque del voluntariado en ILUNION, así como los criterios objetivos y el procedimiento que rigen el Programa de Voluntariado Corporativo, el cual funciona como catalizador de proyectos sociales y ambientales, alineados con los valores, de la compañía, que refuerzan el compromiso social a través de la solidaridad de nuestras personas, contribuyendo a crear una sociedad más justa e inclusiva. Dicho programa, materializado en una plataforma de actividades

propia, se presentó en un evento interno en noviembre de 2024. A cierre de 2025 la plataforma de voluntariado Corporativo de ILUNION, contabilizó 517 voluntarios que habían participado en 125 acciones y más de 1.800 personas se beneficiaron de las iniciativas.

Igualmente, ILUNION quiere ser palanca de transformación inspirando los valores de sostenibilidad e inclusión que nos mueven internamente e influir de manera positiva en la cultura de la comunidad participando activamente. Por ello, en 2023 se puso en marcha el proyecto Comunidad, que nació con la misión de conectar y apoyar a las personas para que prosperen en su entorno local, partiendo de la convicción de que el bienestar individual depende de la salud de las comunidades y de que las empresas tienen un papel clave en ese ecosistema. Durante el año 2025, el proyecto se puso en marcha en cuatro comunidades, entre ellas, Comunidad de Madrid, Castilla y León (Valladolid, Segovia y León), Comunidad Valenciana (Valencia) y Extremadura (Badajoz), desplegando de forma transversal los ejes de talento, movilidad, colaboración interempresas, visibilidad y posicionamiento, e impacto social y ambiental.

Para presentarlo y tejer alianzas, se celebraron cuatro Community Days, jornadas de puertas abiertas en cada territorio, que nacen con el objetivo de establecer alianzas entre los organismos, asociaciones locales y centros vecinos a nuestras empresas, y acercar la labor de ILUNION fortaleciendo el diálogo con los actores sociales que comparten ese espacio.

Por otro lado, las empresas del grupo conciben su amplia presencia en la geografía española y su arraigo local como una oportunidad para visibilizar la discapacidad y los valores de ILUNION, contribuir a mejorar el bienestar de las comunidades que las acogen y crear lazos con su entorno más inmediato. Así, ILUNION transfiere recursos a la comunidad en forma de cesión de espacios físicos, actividades solidarias en las que colaboran los empleados, donaciones y patrocinios. ILUNION junto con la Fundación ONCE son los patrocinadores oficiales del equipo de baloncesto en silla de ruedas, Club Deportivo Básico por la Normalización (CLUDENOR), siendo su marca ILUNION. Este patrocinio facilita el desarrollo de las actividades deportivas de este equipo no profesional que compite en la máxima categoría de la disciplina, División de Honor de la Liga Nacional.

El club se ha consolidado como campeón de la Supercopa de España tres veces consecutivas: en 2023, 2024 y 2025. Además de sus actividades puramente deportivas, el CD ILUNION, con el mismo espíritu de su Fundador (la Fundación ONCE) y de su patrocinador oficial (ILUNION), lleva a cabo un programa de educación, concienciación y sensibilización, en colaboración tanto con centros educativos como con empresas y organizaciones, públicas y privadas, difundiendo a través del baloncesto en silla de ruedas los valores asociados al deporte y la discapacidad, tales como superación, diversidad e igualdad.

Las empresas de ILUNION también llevan a cabo sus propias acciones de patrocinio:

Empresa	Acción de patrocinio	Recursos económicos (€)
ILUNION TextilCare	V Marcha Solidaria - Un Paseo por la Vida	1.425€
ILUNION Facility Services	Proyecto Utopía de Fundación Athletic Club	30.000 €

Empresa	Acción de patrocinio	Recursos económicos (€)
ILUNION Correduría de Seguros	COCEMFE	235 €
ILUNION Correduría de Seguros	INESE	702€
ILUNION Reciclados	Club Deportivo La Bañeza y Club de fútbol Campo Real	7.000 €
ILUNION Retail	Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario Niño Jesús	1.000 €

Tabla 19 Acciones de patrocinio de empresas de ILUNION

Por otro lado, ILUNION participa de forma activa como miembro de múltiples foros y plataformas empresariales y sociales, para contribuir al desarrollo de los sectores económicos en los que están presentes sus empresas y promover la inclusión de las personas con discapacidad.



Gráfica 11. Plataformas y foros a los que pertenece ILUNION

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

El Centro de Servicios Compartidos de Compras (CSC) desempeña un papel fundamental en la garantía de un modelo de contratación responsable, eficiente y alineado con los valores del Grupo ILUNION. Desde el CSC se definen, implantan y supervisan la Política de Compras, Homologación y Adjudicación de Proveedores, asegurando el cumplimiento de principios esenciales como la ética, la transparencia, la objetividad y la integridad en todas las relaciones con terceros. Este marco permite consolidar relaciones de confianza y largo plazo, reduciendo riesgos operacionales y reforzando la gobernanza en toda la cadena de suministro.

En 2025, el Grupo Social ONCE (GSO) renovó su *Código de Conducta de Proveedores y Socios de Negocio*, reafirmando el compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y con las políticas de compliance del Grupo. Este documento establece los estándares éticos y de conducta exigidos a todo proveedor que desee colaborar con ILUNION, promoviendo relaciones comerciales responsables y alineadas con el propósito social del Grupo.

En el marco de su Estrategia de Sostenibilidad, y desde 2023, ILUNION ha avanzado de manera decidida hacia un modelo de compras basado en criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno). Este enfoque exige una cadena de suministro sostenible, resiliente y coherente con los valores corporativos. Para ello, se ha reforzado el Sistema de Homologación y Medición de Riesgo de Proveedores mediante la plataforma GoSupply Achilles, especializada en el análisis integral de riesgos y en la construcción de cadenas de suministro sostenibles.

A través de esta herramienta, todos los proveedores —tanto nuevos como aquellos con relaciones comerciales existentes— completan cuestionarios que generan *scores* en materias operativas, financieras, ESG, geopolíticas, de ciberseguridad y de cumplimiento normativo. Esta evaluación permite obtener una visión precisa y objetiva del perfil de riesgo de cada proveedor sin generar costes adicionales para ellos. En función de su riesgo e impacto económico, los proveedores se clasifican en cuatro niveles de homologación: Crítico, Estratégico, Básico y Elementary.

El proceso de homologación se ha consolidado gracias al módulo de Homologación de Proveedores integrado en SAP ARIBA (SLP), que automatiza las validaciones mediante reglas lógicas definidas por ILUNION. En 2025 se completó la implantación del sistema, centralizando el 100% de las altas de proveedores en SAP ARIBA como único canal corporativo. Este modelo mejora la eficiencia, facilita el análisis previo a la creación de nuevos proveedores y promueve un uso racional de la base de proveedores homologados.

Adicionalmente, ILUNION ha puesto en marcha un Portal de Proveedores que facilita el acceso a recursos corporativos clave, como el *Código de Conducta de Proveedores*, la *Política de Compras Responsable y Sostenible* y diversas guías y manuales operativos.

Las compras gestionadas por el CSC que superan determinados umbrales económicos se tramitan mediante SAP ARIBA Sourcing, plataforma corporativa de licitación que garantiza la trazabilidad, transparencia y equidad en los procesos de contratación. Asimismo, el Grupo dispone de políticas específicas por categoría (como flota, telefonía o viajes), que regulan la utilización de productos y

servicios procedentes de acuerdos marco, asegurando la coherencia de las decisiones de compra en todas las líneas de negocio.

En conjunto, estas actuaciones refuerzan la posición de ILUNION como referente en compras responsables, sostenibles y transparentes, impulsando una cadena de suministro sólida, alineada con el propósito social del Grupo y preparada para afrontar los desafíos actuales y futuros.

CONSUMIDORES

ILUNION desarrolla líneas de negocio que apuestan por la excelencia en la gestión empresarial, la diversificación, la flexibilidad y la oferta integral, la innovación tecnológica y social, el compromiso con la excelencia, la visión a largo plazo y la generación de valor social para el cliente.

ILUNION cuenta con un área de Transformación y Excelencia que tiene como objetivo detectar áreas concretas de mejora que tengan impacto directo en la experiencia de cliente. Asimismo, el ³⁶77,4% de las empresas de ILUNION cuentan con la certificación ISO 9001 de Gestión de Calidad (Anexo III) y con una política de calidad adaptada a cada perfil de negocio en las que se adquieren compromisos para la mejora continua de la satisfacción de los clientes mediante el establecimiento de procedimientos de trabajo orientados a satisfacer sus expectativas de la forma más eficiente posible. Asimismo, desde 2014, ILUNION ha incorporado el modelo de excelencia en la gestión de EFQM. Este modelo establece unos exigentes estándares de gestión basados en la excelencia en estrategia, en la ejecución y en la medición de resultados. El modelo EFQM incorpora también la sostenibilidad como un aspecto fundamental y estratégico. Este reconocido estándar internacional refrenda aún más el compromiso de ILUNION con la calidad en el servicio a nuestros clientes y el esfuerzo por la innovación y la mejora continua. Todas las empresas ILUNION se rigen por el modelo EFQM. ILUNION cuenta con una empresa con el sello EFQM +700 (ILUNION Hotels), tres empresas con sello EFQM +600 (Centro Corporativo, ILUNION, ILUNION TextilCare e ILUNION Reciclados), y seis son las empresas que tienen sello EFQM +500 (ILUNION Retail, ILUNION Contact Center, ILUNION Facility Services, ILUNION Accesibilidad, ILUNION IT Services e ILUNION VidaSénior). Asimismo, ILUNION Hotels cuenta con sus establecimientos certificados según la UNE 170001, a excepción de ILUNION Palmanova e ILUNION Miramar.

Las compañías certificadas disponen de un procedimiento propio para la gestión de reclamaciones y quejas en el que se detalla el mecanismo para llevar a cabo la evaluación, tratamiento y resolución de estas. Asimismo, cada compañía tiene establecidos los canales más adecuados para la recepción de reclamaciones (correo electrónico, correo ordinario, fax, teléfono, etc.).

En 2025, ILUNION ha registrado un total de 3.874 reclamaciones, de las cuales el 99,8% están cerradas. En 2024 se registraron 4.561 reclamaciones, de las cuales el 98% se encuentran cerradas. En 2023, se registraron 6.580 reclamaciones, de las cuales el 99,9% se encuentran cerradas. En 2022, ILUNION un total de 5.212 reclamaciones y todas ellas se cerraron.

³⁶ El porcentaje de certificación se ha calculado sobre todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (Recycling4all, S.L., ILUNION Batteries, S.L., ILUNION TextilCare de Portugal, Unipessoal LDA, El Reducto Financiero, S.L., ILUNION Colombia, S.A.S., ILUNION Emprende, S.L. y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.).

INFORMACIÓN FISCAL

La política fiscal de ILUNION tiene como objetivo primordial el cumplimiento de las obligaciones fiscales y tributarias, sin renunciar a la gestión eficiente y la optimización en la obtención de beneficios fiscales aplicables, siempre bajo los principios de transparencia, prudencia, ética y máxima colaboración con las autoridades fiscales.

En 2020 ILUNION aprobó la implantación del Sistema de Gestión de Compliance Tributario y el 26 de marzo de 2021, el Comité de Administración de ILUNION aprobó tres documentos:

- La Política de Compliance Tributario, que establece un marco de principios de cumplimiento en materia tributaria y desarrolla lo establecido en la Política Fiscal y en los Códigos Éticos del Grupo.
- El Documento Vertebrador del Sistema de Compliance Tributario que recoge las normas y medidas diseñadas para evaluar, prevenir, detectar y gestionar de manera temprana los riesgos tributarios.
- La estrategia fiscal de ILUNION en la que se definen los principios en los que se basa la gestión fiscal (transparencia, prudencia, ética y máxima colaboración con las autoridades fiscales) y define un marco de conducta basado en el cumplimiento normativo y en las buenas prácticas tributarias.

Posteriormente, el 28 de junio se constituyó un Órgano de Compliance Tributario cuyo objetivo es la supervisión, vigilancia y control de la Política de Compliance Tributario. Asimismo, se han ido aprobando por el Consejo de Administración procedimientos por impuestos que han sido incorporados al Compendio de Normativa Económico-Financiera como Anexos a la misma:

Anexo 1.1. Procedimiento de Impuesto de sociedades y Operaciones Vinculadas

Anexo 2.1. Procedimiento de IVA

Anexo 3.1. Procedimiento de IRPF

Anexo 4. Procedimiento de IAE

Anexo 5. Procedimiento de IBI

Anexo 6. Procedimiento de transacciones no recurrentes

Anexo 7. Norma de control fiscal para entidades no residentes

Anexo 8. Procedimiento de Impuesto de Sociedades Internacional

De la misma forma, se ha publicado un Manual de Criterios de los principales impuestos estatales, igualmente aprobados por el Consejo de Administración e incorporados al Compendio de Normativa Económico-Financiera como Anexos a la misma:

Anexo 1.2. Manual de criterios de IS

Anexo 2.2. Manual de criterios de IVA

Anexo 3.2. Manual de criterios de IRPF

Por otra parte, se ha elaborado un mapa de riesgos fiscales aprobado por el Consejo de Administración.

Con fecha 30.12.2024 se solicitó la Adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias de la AEAT. En cumplimiento de las obligaciones que ello supone, con fecha 30.12.2025 se presentó a la AEAT el primer informe de transparencia correspondiente al ejercicio 2024.

Durante el ejercicio 2025, se ha desarrollado auditoría por parte de AENOR para la obtención de la Certificación del Compliance Tributario de ILUNION en la norma UNE 19602, que ha concluido con un informe de auditoría emitido por AENOR con fecha 19.12.2025 donde no se marca ninguna disconformidad y además se destacan los puntos fuertes del Sistema de Compliance de Grupo ILUNION.

Posteriormente, con fecha 21.01.2026 ha sido concedido el certificado N.º GCT-2026/0001, como reconocimiento y evidencia de la conformidad del sistema de gestión de ILUNION con la norma UNE 19602. Ha sido remitido un certificado electrónico que autoriza al uso de la marca AENOR correspondiente, así como el certificado enmarcado para exponer en las oficinas.

La cifra de beneficios obtenidos antes de impuestos en 2025 por Grupo ILUNION, S.L. y Sociedades Dependientes fue de 87.981.603€ (año 2024: 78.337.175€ y año 2023: 62.603.858€). Dentro de estos beneficios se facilitan los obtenidos en los distintos países:

- Andorra: 0€ (Año 2024:0; Año 2023: 27.828€)
- Portugal: - 56.474€ (Año 2024: 348.489€; 2023: 597.792 €)
- Colombia: 1.206.474€ (Año 2024: 327.008€; Año 2023: 2.120.672 €)
- España: 86.831.603€ (Año 2024: 77.661.679€; Año 2023: 59.857.566 €)

La cifra de impuestos sobre beneficios pagada en 2025 por Grupo ILUNION, S.L. y Sociedades Dependientes es de 7.864.076€ (Año 2024: 8.676.649 €; Año 2023: pago de 11.114.043 €). Esta cifra se facilita en el Estado de Flujos de Efectivo Consolidado de las Cuentas Anuales Consolidadas de Grupo ILUNION, S.L. y Sociedades Dependientes del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2025 más los impuestos pagados en el exterior. Dentro de estos Impuestos sobre beneficios cobrados por el Grupo en 2025 a continuación se facilitan los cobros y pagos netos realizados en los distintos países:

- Portugal: pago de 95.856€ (Año 2024: 209.516 €; Año 2023: 84.783 €)
- Colombia: pago de 483.962€ (Año 2024: 469.881 €; Año 2023: 503.055 €)
- España: pago de 7.284.257€ (Año 2024: 7.997.252€; Año 2023: pago de 10.526.205€)

Las subvenciones públicas recibidas por ILUNION en 2025 se especifican en las Cuentas Anuales Consolidadas de GRUPO ILUNION, S.L. y Sociedades Dependientes del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2025, en la nota 18.3 sobre subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio (Año 2025: 99.757.008€; Año 2024: 94.864.859 €; Año 2023: 82.436.784 €) y en la nota 14.2 sobre subvenciones, donaciones y legados recibidos (Año 2025: 2.470.711€; 2024: 5.946.613€; Año 2023: 634.461€), todas ellas recibidas en España.

Cuestiones medioambientales

Las líneas de acción de la gestión ambiental son distintas en función del perfil de cada uno de los negocios de ILUNION. El alcance de la información reportada en este capítulo incluye todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión: ILUNION Batteries, S.L., ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA, ILUNION Colombia, S.A.S. e ILUNION Empreende, S.L. en el anexo II se clarifica la relación de compañías por grupos de sociedades).

El ³⁷74% de las sociedades que conforman ILUNION cuentan con un Sistema de Gestión Ambiental certificado conforme a UNE EN ISO 14001:2015 (Ver Anexo III). Las plantas de reciclaje residuos RAEE, así como una planta de lavandería industrial, disponen del certificado EMAS. Por otro lado, todos los establecimientos de ILUNION Hotels con más de un año de antigüedad, disponen de la certificación QSostenible y todos los hoteles disponen además de la certificación BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology).

GESTIÓN AMBIENTAL

La sostenibilidad ambiental en ILUNION está cimentada en el cuidado y la protección del medioambiente, y se articula en torno a cinco ejes estratégicos, alineados con los principales impactos de nuestra actividad, además de contar con un plan de despliegue en cada una de las compañías del Grupo. Para ILUNION, el crecimiento económico y progreso social van de la mano del compromiso con la gestión medioambiental responsable.



Gráfica 12. Ejes de la estrategia de sostenibilidad ambiental de ILUNION

Todas las empresas con certificado ISO 14001 (Ver Anexo II) poseen una política de gestión ambiental propia adaptada a cada perfil de negocio en las que se adquieren compromisos para la protección del medioambiente, prevención de la contaminación y lucha contra el cambio climático para alcanzar los objetivos.

Con relación a la gestión ambiental, ILUNION dispone de las siguientes herramientas:

- Herramientas para llevar a cabo la identificación, el registro, el seguimiento y la gestión del cumplimiento de los requisitos legales.
- Software digital para determinar las emisiones de gases de efecto invernadero y calcular la huella de carbono.
- Auditorías ambientales, tanto externas como internas, realizadas en el ámbito del sistema de gestión.

³⁷ El porcentaje de certificación se ha calculado sobre todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (ILUNION TextilCare de Portugal, Unipessoal LDA, ILUNION Colombia, S.A.S., e ILUNION Empreende, S.L.).

- Manuales de buenas prácticas ambientales dirigidas a toda la organización con el fin de concienciar en materia ambiental a nuestro personal (uso responsable de los recursos naturales, gestión de residuos, conducción eficiente, etc.).

Por otro lado, ILUNION no ha recibido ninguna multa ni sanción significativa de carácter medioambiental.

RIESGOS AMBIENTALES

En el marco de los sistemas de gestión ambiental certificados, las compañías identifican, registran y analizan los riesgos ambientales con el fin de definir, aplicar y difundir medidas preventivas para reducir los eventuales daños sobre el medio ambiente. Para ello disponen de un procedimiento denominado "Gestión de riesgos, oportunidades y planificación de cambios" en el que se detalla la metodología de identificación y gestión de los riesgos ambientales.

Cada riesgo ha sido analizado de forma individualizada para establecer las causas, los efectos y así delimitar los controles existentes. Utilizando la metodología de "Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE)" se ha determinado la gravedad, la ocurrencia y la detectabilidad y teniendo en cuenta estas tres variables se lleva a cabo una priorización de estos. En el caso de ILUNION Hotels, la identificación y gestión de los riesgos ambientales se limita a las oficinas centrales situadas en Torre ILUNION.

Asimismo, en 2023 ILUNION se llevó a cabo la elaboración del mapa de riesgos climáticos cuya metodología para la identificación y evaluación sigue las directrices del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés), las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación Financiera Relacionada con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés) y el Marco de Gestión del Riesgo Empresarial (ERM, por sus siglas en inglés) de COSO. Las fases de aplicación han sido: la selección de escenarios de cambio climático, la selección de horizontes temporales y la identificación y evaluación de riesgos/oportunidades.

a) Selección de escenarios de cambio climático

La selección de los escenarios para la evaluación de los riesgos físicos derivados del cambio climático se ha realizado teniendo en cuenta las proyecciones climáticas más recientes en la gama existente de escenarios del IPCC. En concreto, se toma como referencia el Sexto Informe de Evaluación (AR6) sobre el cambio climático, que introduce las Trayectorias Socioeconómicas Compartidas (Shared Socioeconomic Pathways, SSP), base de los escenarios empleados para el análisis. A su vez, estos se retroalimentan con los escenarios previos de Trayectorias de Concentraciones Representativas (Representative Concentration Pathways, RCP).

En el caso de los riesgos de transición y la de las oportunidades se realizó teniendo en cuenta los escenarios de la Agencia Internacional de la Energía (IEA, por sus siglas en inglés), así como políticas, planes y estrategias a nivel regional (Unión Europea) y nacional, como el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) 2021-2030 en España, de cara a establecer las hipótesis de los escenarios de transición.

Para la selección de los escenarios se toma en cuenta:

- Un escenario de sostenibilidad climática: aquel en el que llevan a cabo grandes esfuerzos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- El escenario tendencial: aquel que es consistente con los patrones históricos, en los que unos países realizan progreso en materia de reducción de emisiones mientras otros no.
- Un escenario de mayor dependencia de los combustibles fósiles y, por tanto, mayor impacto de los riesgos físicos.

A continuación, se muestran los tres escenarios seleccionados para ILUNION, así como sus implicaciones principales. Estos escenarios agrupan hipótesis relacionadas tanto con riesgos físicos como de transición:

Escenario	Aumento de la temperatura a 2100	Descripción	Basado en	Principales implicaciones
1 Sostenibilidad SSP1-2.6	1.8°C por encima de niveles preindustriales	Se aplican prácticas sostenibles e inversiones en educación y salud. Disminución de la desigualdad.	• IPCC SSP1-2.6 • SBTi WB2 • IEA Escenario de Compromisos Anunciados (APS, por sus siglas en inglés).	- Las emisiones globales de CO₂ se reducen drásticamente, pero se alcanza el cero después de 2050. - Se reduce la desigualdad y el consumo de recursos y energía. - Se apuesta por los biocombustibles avanzados y energías renovables en el sector transporte. - Las temperaturas se estabilizan en torno a 1,8°C más altas a finales de siglo. - El énfasis en el crecimiento económico se desplaza hacia un énfasis más amplio en el bienestar humano.
2 Escenario tendencial SSP2-4.5	2.7°C por encima de niveles preindustriales	Consigue un desarrollo energético equilibrado, aunque sigue habiendo dependencia de los combustibles fósiles. Representa una ruta de emisiones intermedias en comparación con los otros escenarios.	• IPCC SSP2-4.5 • IEA Escenario de Políticas Declaradas (STEPS, por sus siglas en inglés)	- Las emisiones no llegan al cero neto hasta 2100. - Los factores socioeconómicos siguen sus tendencias históricas, sin cambios notables. - El progreso hacia la sostenibilidad es lento, y el desarrollo y la renta crecen de forma desigual. - Las emisiones de CO₂ globales se mantienen cercanos a los valores actuales hasta mediados de siglo. - La temperatura aumenta hasta 2.7 °C a finales de siglo. - El desarrollo tecnológico sucede rápidamente, pero sin cambios importantes. - La intensidad en el uso de recursos y energía disminuye. - La dependencia de combustibles fósiles decrece lentamente. - La electrificación en el transporte es media (50% aproximadamente del transporte total).
3 Desarrollo basado en combustibles fósiles SSP5-8.5	4.4°C por encima de niveles preindustriales	La economía mundial crece rápidamente, pero se alimenta de la explotación de los combustibles fósiles y de estilos de vida que consumen mucha energía. Los niveles actuales de emisiones de CO ₂ se duplican aproximadamente en 2050.	• IPCC SSP5-8.5	- Se impulsa el desarrollo económico y social con la explotación de abundantes recursos de combustibles fósiles y el uso intensivo de recursos y energía. - Se experimenta un rápido crecimiento económico, lo que provoca una demanda de energía muy superior a los otros escenarios. - La gran dependencia de los combustibles fósiles conlleva unas emisiones elevadas de Gases de Efecto Invernadero (GEI), lo que implica un aumento de hasta 4.4°C para final de siglo. - Este escenario conlleva un mayor estrés hídrico que puede afectar a aquellas actividades intensivas en el uso de agua.

Tabla 20 Selección de escenarios climáticos de ILUNION

b) Selección de horizontes temporales

Los riesgos físicos asociados al cambio climático, como la subida del nivel del mar, los fenómenos meteorológicos extremos y los aumentos de temperatura, tienen horizontes temporales más largos. Estos riesgos se desarrollan a lo largo de décadas o siglos, y se espera que sus principales impactos ocurran en el futuro. En este sentido, y en línea con los criterios técnicos del Reglamento de la Taxonomía Verde Europea, la evaluación de los riesgos que pueden afectar a las actividades se lleva a cabo utilizando escenarios de proyecciones climáticas en el corto y medio plazo (hasta 2060), es decir, comprendiendo un periodo de aproximadamente 40 años. Los horizontes temporales considerados para el análisis de los riesgos físicos son los siguientes:

- Corto plazo: 2020 – 2039 (hasta 2040 en ciertas fuentes).
- Medio plazo: 2040 – 2059 (hasta 2060 en ciertas fuentes).

En el caso de los riesgos de transición y oportunidades relacionadas con el cambio climático, se plantea un análisis más acotado que el de los riesgos físicos, ya estos riesgos están asociados a los cambios económicos, políticos y de mercado. En este sentido, para establecer los horizontes temporales se considera los plazos de planificación estratégica de ILUNION, y la urgencia de llegar a los objetivos para la descarbonización que se están promoviendo a nivel global y local, con los que se esperan cambios significativos.

El corto, medio plazo y largo plazo coinciden con los hitos temporales establecidos en el Plan de Descarbonización de ILUNION (2029, 2030, 2035 y 2040). Además, el medio plazo coincide con la Agenda 2030 y objetivos intermedios de descarbonización. Por último, el largo plazo respondería a las ambiciones de neutralidad climática fijadas para el 2050. El análisis de este tipo de riesgos y oportunidades, por tanto, tendrá en consideración los siguientes plazos:

- Corto plazo: 2023 - 2025
- Medio plazo: 2025 - 2034
- Largo plazo: 2034 - 2040

c) Identificación y evaluación de riesgos/oportunidades.

El alcance de la identificación de los riesgos físicos y su posterior evaluación incluye cada uno de los grupos de empresas que componen ILUNION (Ver Anexo II: Perímetro empresarial). Para calcular la criticidad o materialidad de los riesgos físicos se utiliza como referencia la fórmula establecida por el IPCC:

$$\text{RIESGO FÍSICO: AMENAZA X EXPOSICIÓN X VULNERABILIDAD}$$

donde **VULNERABILIDAD = SENSIBILIDAD / CAPACIDAD ADAPTATIVA**

Para calcular la criticidad de los riesgos de transición se utiliza la misma fórmula establecida en la metodología de riesgos de ILUNION:

$$\text{CRITICIDAD: PROBABILIDAD X IMPACTO}$$

La evaluación de estas variables se realiza de manera cualitativa según el criterio experto de las áreas. Se realiza a partir de talleres de trabajo, entrevistas o encuestas con el personal clave de esta, donde el personal otorga una puntuación a cada una de las variables según las escalas definidas en la Política de Gestión de Riesgos de ILUNION.

Para la evaluación de las oportunidades se toma en cuenta la capacidad para aprovechar la oportunidad y la efectividad de dicha oportunidad.

$$\text{OPORTUNIDAD} = \text{CAPACIDAD PARA APROVECHAR LA OPORTUNIDAD} \times \text{EFECTIVIDAD DE LA OPORTUNIDAD}$$

Tras la evaluación, los riesgos climáticos físicos y de transición materiales para ILUNION son los siguientes:

Riesgos físicos	Riesgos de transición	Oportunidades
Aumento de la temperatura – olas de calor	Dependencia de combustibles fósiles	Sostenibilidad como vector de innovación
Estrés hídrico y sequía	Menor disponibilidad de recursos naturales y materias primas	Alianzas con socios estratégicos para impulsar la descarbonización

Tabla 21 Riesgos y oportunidades climáticas materiales para ILUNION

La descripción de los riesgos climáticos identificados como materiales es la siguiente:

○ Riesgos físicos

Peligros	Frecuencia	Elemento climático	Categoría de peligro climático
Físicos	Agudos	Temperatura	Olas de calor
Físicos	Agudos	Agua	Sequía
Físicos	Crónicos	Agua	Estrés hídrico

Tabla 22 Riesgos físicos materiales para ILUNION

○ Riesgos de transición

- Riesgos de mercado - Menor disponibilidad de recursos naturales y materias primas: Los efectos físicos del cambio climático pueden provocar escasez de abastecimiento. Como consecuencia, existe el riesgo de escasez de los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades y servicios de ILUNION (por ejemplo, agua, energía, etc.). Esta escasez puede provocar un aumento del coste de estos recursos, incrementando los costes operativos de ILUNION e incluso puede provocar interrupciones en la prestación de los servicios.
- Riesgo de mercado - Dependencia de combustibles fósiles: La transición hacia fuentes de energía renovables y sostenibles se ha visto obstaculizada por diversos factores, como la falta de madurez en la transición hacia alternativas energéticas más limpias. Esto representa un riesgo para las empresas, ya que obliga a seguir cubriendo una parte importante de las necesidades energéticas con combustibles fósiles. Esta dependencia de dichos combustibles limita la reducción de las emisiones de GEI, imposibilitando el cumplimiento de los objetivos de descarbonización de ILUNION. Además, la empresa queda expuesta a la volatilidad de los precios de los combustibles fósiles, a nuevas restricciones y a posibles sanciones.

○ Oportunidades climáticas

- Oportunidad de mercado - Sostenibilidad como vector de innovación: La búsqueda de soluciones que cumplan con determinados criterios ASG, puede inspirar la creación de productos y servicios innovadores en ILUNION, que sean más eficientes, respetuosos con el medio ambiente, y satisfagan las necesidades cambiantes de los consumidores.
- Oportunidad de mercado - Alianzas con socios estratégicos para impulsar la descarbonización: A medida que aumenta la concienciación y las exigencias regulatorias en materia de descarbonización, pueden surgir nuevas oportunidades de colaboración con empresas y organizaciones comprometidas con la sostenibilidad. Esto puede ampliar la red de contactos y crear oportunidades para nuevos contratos (por ejemplo, para la gestión de los residuos), entre otras acciones de impulso a la descarbonización.

En 2024 se completó el mapa de riesgos ESG de ILUNION incorporando riesgos sociales y de Buen Gobierno, poniendo foco en los Derechos Humanos y en riesgos vinculados a la ética y al buen gobierno corporativo.

Durante el 2025 no se ha dispuesto de provisiones financieras para cubrir la materialización de posibles riesgos ambientales. Se disponen de seguros para riesgos ambientales por parte de ILUNION Reciclados, S.A; ILUNION Valorización; ILUNION TextilCare y Ecologicistic, cuyo importe de dichos seguros durante el 2025 ha ascendido a 652.410,22€.

Por otro lado, los recursos dedicados a la previsión ambiental, teniendo en cuenta las inversiones y/o gastos dedicados a la gestión de residuos, la gestión de aguas residuales y gastos para la protección del paisaje, así como las inversiones realizadas para la protección del aire, clima, suelo, radiaciones, ruido y vibraciones e inversiones en I+D medioambientales, se muestran en la siguiente tabla:

	2025	2024	2023
Inversiones y/o gastos ambientales	18.742.808 €	19.028.532 €	34.985.597 €

Tabla 23 Inversiones y/o gastos ambientales ILUNION

Las inversiones y gastos ambientales ascendieron a 18.742.808 € de los cuales el 45% corresponden a ILUNION TextilCare, seguido en un 36% por ILUNION Hotels y en un 13% por ILUNION Reciclados.

CONTAMINACIÓN

Los efectos actuales y previsibles más significativos de las actividades de las compañías sobre el medio ambiente se pueden agrupar en las siguientes categorías:

- Contribución al cambio climático derivado del consumo energético y la emisión de gases de efecto invernadero (GEI)
- Consumo de agua
- Generación de residuos
- Consumo de materias primas no renovables

Para minimizar estos efectos, las empresas utilizan en enfoque preventivo:

- ✓ Sistema de gestión ambiental certificado y auditado externamente orientado a prevenir la contaminación y reducir los impactos ambientales. En la fase de diseño y puesta en marcha de una nueva línea de negocio se realiza un diagnóstico ambiental y se adaptan los proyectos incluyendo las medidas necesarias. Durante la fase de funcionamiento, se realizan un seguimiento de control operacional para garantizar el cumplimiento de la legislación y el mantenimiento de los impactos ambientales dentro de los límites previstos.
- ✓ Integración del medio ambiente en la gestión de riesgos y oportunidades.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, las compañías de ILUNION no generan emisiones totales de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO), de óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx), ni otras emisiones significativas al aire, así como tampoco generan un impacto sobre la contaminación lumínica ni acústica. Por estos motivos, no se disponen de medidas concretas para prevenir, reducir o minimizar estos efectos.

CAMBIO CLIMÁTICO

ILUNION tiene como objetivo establecer una estrategia de lucha contra el cambio climático y se compromete a impulsar la transición hacia un grupo de empresas descarbonizado a través del uso de energías bajas en carbono y renovables y la promoción del ahorro y la eficiencia energética. Asimismo, en el marco de los sistemas de gestión ambiental, las empresas asumen el compromiso de mitigar el cambio climático o reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y la mayoría establecen objetivos anuales relacionados con la reducción del consumo energético.

Además, en el año 2025, el cumplimiento de los objetivos anuales de reducción de emisiones ha formado parte de la retribución variable de los miembros del Comité de Dirección de ILUNION TextilCare, la compañía que aglutina más del 80% de las emisiones del Grupo.

Como parte del compromiso en la lucha contra el cambio climático y en el marco del Real Decreto 214/2025, de 18 de marzo, ILUNION dispone de un plan de descarbonización conformado por cuatro negocios, con un objetivo para el año 2030 de reducción del 31% de las emisiones de alcance 1 y 2 con respecto al año base, mediante medidas relacionadas con la innovación industrial, movilidad sostenible y eficiencia energética.

Por otro lado, ILUNION Hotels firmó un compromiso con la iniciativa SBTi (Science Based Target initiative) para reducir las emisiones de los tres alcances en base a la ciencia y participar en el compromiso de no superar la temperatura del planeta en más de 1,5°C, fijando un objetivo de reducción de las emisiones de un 42% en 2030.

A continuación, se indican las principales líneas de acción llevadas a cabo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en 2025:

- **Medidas de eficiencia energética para reducir el consumo energético de las instalaciones:**

ILUNION cuenta con varios proyectos para mejorar la eficiencia energética relacionados con la sustitución de equipos por otros más eficientes, las mejoras en el control operacional de los procesos operativos y de mantenimiento, así como el establecimiento de requisitos de eficiencia energética en la compra de productos o equipos con un impacto significativo en el consumo de energía. A continuación, se indican las principales medidas:

- Ilunion Facility Services ha llevado a cabo mejoras en oficinas, sustituyendo equipos por otros de mayor eficiencia energética e instalación de luminarias LED, entre otros.
- ILUNION Servicios Industriales en la zona de Cataluña ha continuado con el cambio de luminarias por tecnología LED.
- ILUNION TextilCare ha realizado los trabajos previos para la instalación de una bomba de calor en la planta de Valencia, lo que permitirá reducir las emisiones del proceso de lavado de las prendas.
- ILUNION Hotels ha implementado diferentes proyectos orientados a la mejora energética y la reducción de emisiones. Estos proyectos han consistido en: implantación de aerotermia y recuperación de calor (en los Hoteles Atrium, Mérida Palace y Fuengirola) y sistema BMS (en los hoteles Atrium, Mérida Palace, Islantilla, Bilbao, Romareda, Costa Sal y Valencia 3 y 4).

Además, se ha terminado de implantar la fase 1 del Proyecto Olivo en todos los hoteles de la cadena, consistente en monitorizar en tiempo real los principales consumos de cada hotel.

- Certificación BREAA: en 2025 todos los hoteles de ILUNION Hotels ya cuentan con esta certificación.
- ILUNION Contact Center ha conseguido disminuir su consumo de electricidad en su centro de Cáceres, tras la implantación de la 'oficina flexible'.
- Sensibilización ambiental a clientes y empleados.

• Impulso de la movilidad sostenible

La movilidad se presenta como uno de los retos actuales para las empresas debido a las implicaciones que tiene desde un aspecto social, económico y ambiental. Así, ILUNION aspira a ser una compañía referente en movilidad sostenible y accesible para inspirar un cambio social y ambiental positivo. Por ello, y para minimizar el impacto ambiental asociado a la movilidad, en 2023 la compañía lanzó una Política y un Plan de Movilidad Sostenible 2024-2027 que se estructura en torno a cuatro ejes de actuación: empleados, negocio (instalaciones, flota y proveedores), clientes y comunidad, con la accesibilidad como piedra angular.

En el eje de empleados, ILUNION cuenta con varios servicios de autobús lanzadera en centros de trabajo con un elevado volumen de personas y situados en polígonos industriales o parques empresariales.

Además, las medidas de flexibilidad laboral y teletrabajo (ver apartado 2.2. Cuestiones sociales y relativas a personal), así como la promoción de la formación on-line y las videoconferencias, en detrimento de las opciones presenciales, tienen un impacto positivo en la disminución de las emisiones asociadas a la movilidad. En cuanto a los beneficios de esta medida, la implantación de la oficina flexible en 2022 permitió ahorrar el 7,81% de las emisiones asociadas a los desplazamientos al trabajo en ILUNION.



Por otro lado, cabe destacar que ILUNION ha llevado a cabo la modificación de su política de desplazamientos con el objetivo de establecer criterios de movilidad sostenible en la planificación de los viajes de negocio y reducir así las emisiones asociadas a estos traslados. Igualmente, y con el objetivo de fomentar el uso de vehículos eléctricos e híbridos enchufables entre los empleados y el resto de los grupos de interés, ILUNION ha instalado puntos de recarga para vehículos eléctricos en sus instalaciones, disponiendo, a cierre de 2025, de 36 puntos de recarga distribuidos por el territorio nacional.

En lo referente a la flota, ILUNION Facility Services ha continuado la sustitución progresiva de vehículos de renting por vehículos con etiqueta cero o ECO.

ILUNION VidaSénior ha adquirido un nuevo coche híbrido eléctrico-gasolina para el uso de los técnicos de central; cuenta ya con 21 furgonetas híbridas diésel que prestan servicio a los Centros de Día y ha adquirido 2 vehículos híbridos Autogas y Gasolina, que se unen a los 20 vehículos Híbridos Autogas Gasolina de los que ya disponían.

En el área de Economía Circular, ILUNION Reciclados Campo Real dispone de autobús lanzadera para sus empleados; ILUNION Valorización ha adquirido 5 vehículos híbridos, sobre el total de 8 vehículos automóviles de los que dispone el negocio y en la empresa Ecologicistic actualmente el 37% de sus vehículos son de GNL o GNC.

Asimismo, tanto ILUNION TextilCare como Ecologicistic Operations, S.L. cuentan con un sistema para la gestión de flota que tiene como objetivo aumentar la productividad de los procesos de transporte, reducir los costes operativos y maximizar la eficiencia del combustible.

Por último, en el año 2025 un 37% de los kilómetros recorridos por Ecologicistic Operations, S.L. han sido realizados con sus 18 vehículos de GNL o GNC.

Impulso de las energías renovables

- **Electricidad de origen renovable**

En 2025, el 91,12% de la energía eléctrica consumida por diferentes negocios de ILUNION ha procedido de fuentes de energía renovables (energía eólica, solar o hidráulica).

- **Producción solar fotovoltaica**

ILUNION cuenta un plan de despliegue de energía fotovoltaica para autoabastecimiento. De hecho, el 12% de sus centros de trabajo con control operacional en 2025 cuentan con instalaciones de energía fotovoltaica para autoabastecimiento.

A lo largo de 2025, ILUNION Reciclados (en su centro de Campo Real), Ilunion VidaSénior (en sus residencias de Solana y Villarrobledo); e ILUNION Servicios Industriales (delegación centro) han puesto en marcha o aumentado la dotación de placas solares fotovoltaicas.

Adicionalmente, varias empresas del Grupo cuentan también con paneles solares fotovoltaicos, como: ILUNION Retail, ILUNION Ibéricos de Azuaga, ILUNION Automoción, e ILUNION Contact Center.

- Las empresas ILUNION Reciclados, S.A., ILUNION Automoción, ILUNION Hotels e ILUNION Sosisanitario, S.A. utilizan paneles solares térmicos para la producción de agua caliente sanitaria (ACS).
- Caldera de biomasa en el hotel ILUNION Alcora
- Sistema de aerotermia para la producción de ACS en los hoteles ILUNION Mérida Palace; Valencia 3, San Mamés y Costa Sal.

- **Emisiones de alcance 3**

La visión de ILUNION es transformar su cadena de valor para reducir su huella climática e incorporar al plan de descarbonización la medición y reducción de las emisiones de alcance 3. En 2025 ya cuentan con el cálculo de su alcance 3 completo 5 de los negocios de ILUNION.

Esto supone un gran cambio en la estrategia de descarbonización, ya que el mapa de “emisiones indirectas” se incorpora a los criterios y prioridades.

- **Absorción de emisiones**

ILUNION cuenta con una iniciativa de compensación de emisiones de CO₂, a través de la reforestación y la regeneración forestal que se llevó a cabo en Caminomorisco (Cáceres), que permitirá la absorción de 11.567 toneladas de CO₂ hasta el año 2072.

A continuación, se reflejan los datos relativos al consumo de energía y las emisiones de gases de efecto invernadero en los últimos tres años. Es importante indicar que los datos no son comparables dado que el alcance de la información no ha sido el mismo, debido a variaciones en el perímetro. Durante el año 2024 se incorporaron 4 nuevas razones sociales al área de Economía Circular, que durante el año 2025 han sido absorbidas por 1 de ellas, Ilunion Valorización. También durante el año 2025 se ha incorporado una nueva sociedad a Ilunion Facility Services y otra a Ilunion Hotels.

³⁸ Indicador	³⁹ 2025	⁴⁰ 2024	2023
Consumo de energía (GWh)	501,29	431,83	460,5
Consumo directo de energía (GWh)	499,62	426,55	454,7
Consumo indirecto de energía (GWh)	1,67	5,27	5,8
Emisiones de GEI (toneladas CO ₂ eq – Alcance 1)	83.386,26	76.097,4	80.381,1
Emisiones de GEI (toneladas CO ₂ eq – Alcance 2)	1.767,08	9.403,98	14.669,1

Tabla 25 Consumo de energía y huella de carbono ILUNION

Como se indica en la tabla anterior, durante el 2025 se ha producido un descenso de las emisiones de alcance 2 del -81% con respecto al 2024, motivado porque se ha continuado instalando y/o ampliando la dotación de placas fotovoltaicas en los negocios, así como comprando electricidad con garantía de origen renovable.

Por otro lado, ILUNION llevó a cabo la identificación y evaluación de los riesgos climáticos físicos asociados a todas las actividades taxonómicas elegibles (Ver apartado 1.9) con el objetivo de identificar y aplicar soluciones de adaptación que reduzcan sustancialmente los riesgos materiales identificados. Al tratarse de variables climáticas que cambian en el tiempo, ILUNION revisará de manera periódica estos potenciales riesgos, e implementará medidas de adaptación adicionales en el caso que se considere necesario.

³⁸ Las emisiones de GEI de 2025 se han calculado con los factores de emisión del MITECO correspondientes al año 2024

³⁹ Las emisiones de GEI de 2024 se han calculado con los factores de emisión del MITECO correspondientes al año 2023.

⁴⁰ Las emisiones de GEI de 2023 se han calculado con los factores de emisión del MITECO correspondientes al año 2022.

ECONOMÍA CIRCULAR

ILUNION está comprometida con la economía circular como base de un nuevo modelo económico sostenible que busca prolongar el ciclo de vida de los productos, disminuir el uso de recursos y materias primas, y limitar la producción de desechos.

La diversidad de actividades empresariales de ILUNION se refleja en la enorme variedad de materias primas utilizadas por las empresas del Grupo. Papel y tóner son dos de los materiales más utilizados por la gran mayoría de las empresas. En relación con el papel, la reducción de su consumo está entre los objetivos de la gran mayoría de las empresas del Grupo, y gran parte de ellas consumen papel con etiqueta ecológica u otros sellos ambientales. Asimismo, con el objetivo de mejorar la eficiencia del uso de estas, ILUNION promueve la sensibilización ambiental a empleados.

		2025	2024
⁴¹ Papel (Tn)		20,53	16,6
⁴² Papel reciclado (Tn)		34,94	46,0
⁴³ Tóner (Tn)		0,4	0,6
⁴⁴ Tóner reciclado (Tn)		0,009	0,2
ILUNION TextilCare	Detergentes (Tn)	1.108,91	1.675,6
	Blanqueantes y oxidantes (Tn)	1.388,40	1.608,3
	Neutralizantes (Tn)	363,67	387,2
	Suavizantes (Tn)	288,44	352,3
	Plástico (Tn)	129,75	222,3
ILUNION Textil, S.A.	Film (Tn)	1,37	1,6
	Textil (Tn)	303,05	287,2
ILUNION Servicios Industriales	⁴⁵ Plástico (Tn)	11,05	25,6
	Disolvente (litros)	54,64	0
	Tinta (litros)	204,10	0
ILUNION Reciclados, S.A.	Nitrógeno (Tn)	677,96	761,3

Tabla 24 Consumo de materias primas ILUNION

Durante 2025 se ha producido un descenso en el consumo de materias primas como papel reciclado; tóner; detergentes; blanqueantes; suavizantes y plástico entre otros, motivado por las diferentes medidas puestas en marcha para lograr estos descensos.

Cada una de las empresas de ILUNION, en su ámbito de acción, trabaja de forma activa para promover un uso responsable de los recursos y ser más eficientes. Para ello, se desarrollan diferentes líneas de acción orientadas a la recuperación y reutilización de los materiales que utilizan

⁴¹ Dato estimado. Se asume que un paquete de folios de A4 pesa 2,1Kg y un paquete de folios A-3 pesa 3,3 Kg

⁴² Dato estimado. Se asume que un paquete de folios de A4 pesa 2,1Kg y un paquete de folios A-3 pesa 3,3 Kg

⁴³ Dato estimado. Se asume que un cartucho de tóner pesa 0,5 Kg.

⁴⁴ Dato estimado. Se asume que un cartucho de tóner pesa 0,5 Kg.

⁴⁵ Dato estimado. Se asume que un metro de plástico equivale a 0,004 Kg

en el desarrollo de su propia actividad o de los que utilizan otros agentes. A continuación, se indican las iniciativas más destacables del Grupo en el año 2025:

- **Plástico:** ILUNION TextilCare ha continuado sustituyendo film retráctil por flejes de cartón en la expedición de productos, junto con la instalación de nuevas máquinas enfajadoras, lo que les ha permitido reducir el consumo de plástico un 82% en los tres últimos años.
- **Ticket digital:** ILUNION Retail ha continuado impulsando la utilización del ticket digital entre sus clientes, como alternativa al ticket en papel.
- **Material textil:** ILUNION TextilCare ha llevado a cabo la valorización de 887 toneladas de residuos textiles a través de gestores autorizados, convirtiéndolo en absorbentes para la industria.

También han realizado actuaciones de upcycling, en las más de 85% de las plantas de ILUNION TextilCare que disponen de un taller de costura, para transformar prendas de ropa plana en otro tipo de producto de la misma calidad.

Por otro lado, ILUNION Hotels continúa apostando por materiales reciclados para dar vida a sus estancias, a través de paneles o tótems de checkin on-line, elaborados a partir de los residuos textiles de sus hoteles, como sábanas o cortinas, mezclados con resinas y carbonatos naturales para desarrollar mobiliario de vanguardia, sin necesidad de calor ni presión.

En cuanto a la gestión de residuos, todas las compañías desarrollan esta actividad conforme a la normativa en vigor y trabajan con gestores de residuos autorizados. En el marco de los sistemas de gestión ambiental, las compañías disponen de procedimientos de gestión y control de residuos. En este sentido, las empresas se comprometen a reducir al máximo los residuos que son eliminados en vertederos.

		2025	2024	2023
Residuos	Residuos peligrosos (T)	281,23	291,04	355,34
	Residuos no peligrosos (T)	5.922	5.930	4.501,4

Tabla 25 Generación de residuos ILUNION

En 2025, ILUNION ha disminuido la generación de residuos, motivado por las diferentes medidas y mejoras en la trazabilidad puestas en marcha.

A continuación, se describen las principales medidas realizadas a lo largo de 2025:

- **Herramientas digitales de gestión:** ILUNION continúa avanzando hacia la digitalización del proceso de gestión de residuos, y como ejemplo de ello Ilunion TextilCare ha seguido trabajando con su nuevo software de gestión de residuos; en Ilunion Hotels 32 de sus centros operan con un sistema digitalizado e Ilunion IT Services ha desarrollado internamente una plataforma propia de gestión. Estas herramientas se unen a las ya utilizadas en el área de Economía Circular.

- **EcoÁreas:** Ilunion TextilCare ha puesto en funcionamiento las dos primeras ecoáreas (zonas destinadas al almacenamiento de los residuos producidos en el centro de trabajo) en Sevilla Sur y Almería.
- **Biodigestor:** Ilunion Hotels, en el hotel Alcora, ha puesto en marcha un biodigestor para la transformación del residuo orgánico en agua gris.
- **Desperdicio alimentario:** Uno los focos y objetivos en circularidad es reducir al máximo el desperdicio de alimentos. Por ello, y gracias a la alianza con Too Good To Go en los negocios de ILUNION Hotels e ILUNION Retail, se han conseguido salvar 9.401 packs durante 2025. ILUNION VidaSénior ha formalizado una alianza que le ha permitido certificar el servicio de restauración de la Residencia y Centro de Día ILUNION Parla con el Certificado de Conformidad Restaurante Sostenible.
- **Aceite de cocina:** ILUNION Hotels dona el aceite usado de las cocinas, para que pueda ser convertido en biodiesel.
- **Equipos ofimáticos:** ILUNION IT Services ofrece a sus empleados la posibilidad de adquirir los ordenadores portátiles retirados por un precio ligeramente inferior al de valor de mercado para fomentar la reutilización de estos equipos.
- **Proyecto Re-Valora:** puesta en marcha de un piloto en el hotel ILUNION Alcora, para la mejora de la clasificación y recuperación de materiales.

AGUA

El agua es un recurso natural indispensable y fundamental para el desarrollo de las actividades de ILUNION y de las comunidades donde opera, especialmente para el negocio de lavandería industrial. Para asegurar una gestión eficiente de este recurso natural, las compañías, en el marco de los sistemas de gestión ambiental, disponen de procedimientos para asegurar un adecuado control y seguimiento del agua y muchas empresas establecen objetivos de mejora relacionados con la reducción del consumo.

La principal fuente de captación de agua en ILUNION procede de las redes de abastecimiento municipal. No obstante, otras empresas como ILUNION TextilCare; ILUNION Fuego y Conducción, S.A. e ILUNION Valorización utilizan, además, aguas subterráneas.

Indicador	2025	2024	2023
Consumo de agua (m³)	2.756.820	2.559.891	2.859.864

Tabla 26 Consumo de agua ILUNION

Las principales líneas de actuación en el ámbito de la gestión integral del agua están centradas en la innovación de nuestros procesos para minimizar el consumo de agua e incluso reciclarla y la sensibilización ambiental a empleados.

Conscientes de la problemática, ILUNION estableció en 2024 el objetivo de calcular la huella hídrica de las empresas con mayor consumo de agua. A cierre de 2025, 2 de las 3 empresas (ILUNION TextilCare e ILUNION Hotels) ya cuentan con dicho cálculo.

A continuación, se indican las principales líneas de acción llevadas a cabo en el ámbito de la gestión del agua en 2025:

- ILUNION TextilCare: El agua es un recurso indispensable para ILUNION TextilCare, motivo por el cual las principales líneas de acción están centradas en la innovación de procesos y el control de los consumos, la sustitución de maquinaria más eficiente, así como la implantación de tecnologías para su reutilización y reciclaje. En este sentido, durante el año 2025 se han realizado diversos cambios de maquinaria (lavadoras, túneles) por opciones más eficientes. Asimismo, se ha optimizado el uso de la planta de tratamiento y reutilización de agua de Sevilla Sur y la depuradora del centro de Tortosa, lo que ha permitido reducir el consumo en el caso de Sevilla Sur y mejorar la calidad del vertido en Tortosa.

En lo que respecta al uso de productos de lavado, ILUNION TextilCare apuesta por productos que tengan una fácil biodegradabilidad y que garanticen un adecuado cuidado textil para reducir el impacto ambiental en los vertidos y minimizar el consumo de recursos, priorizando por ello el uso de productos con etiqueta ecológica de la UE.

- LUNION Hotels ha llevado a cabo varias medidas para reducir el consumo de agua, como renovar, sustituir y aislar redes de tuberías para disminuir fugas y pérdidas; instalar sistemas de control y monitorización del consumo con contadores que permiten detectar rápidamente cualquier desviación; optimizar el tratamiento y la automatización de piscinas para elevar la calidad del agua y reducir el empleo de productos químicos; y actualizar el equipamiento de lavado y cocina (como trenes de lavado y lavavajillas de capota) para incorporar tecnología más eficiente.

Además de las medidas mencionadas anteriormente, también ha llevado a cabo la reducción del vaso y playas de piscinas.

- ILUNION Sociosanitario S.A. ha mantenido las medidas de ahorro implantadas en 2022 (perlizadores, grifos con cierre temporal, cisternas de doble pulsación etc.) y tiene previsto calcular su huella hídrica en los próximos años.

BIODIVERSIDAD

En materia de biodiversidad, una vez realizado el análisis correspondiente, ILUNION no ha identificado riesgos significativos a este respecto. No obstante, tras la elaboración del Plan Director de Sostenibilidad de ILUNION 2023 -2027, la compañía ha fortalecido su compromiso con la biodiversidad y se ha marcado como objetivo la implantación de un programa de protección y conservación de la biodiversidad alineado con el plan de descarbonización.

Asimismo, en 2023 ILUNION unió al Pacto por la Biodiversidad y el Capital Natural, comprometiéndose en el plazo de dos años a llevar a cabo una identificación de los impactos y dependencias de la biodiversidad. Durante 2025 se han continuado los trabajos para la identificación de los impactos y dependencias en cinco unidades de negocio: **Hoteles, Economía Circular, TextilCare, Facility Services y VidaSénior**, para aplicar sobre ellas la metodología LEAP definida por la TNFD.

Taxonomía de la Unión Europea

1.2 CONTEXTO NORMATIVO

El Plan de acción sobre la financiación del crecimiento sostenible, presentado en 2018 por la Comisión Europea, constituye la hoja de ruta para impulsar las finanzas sostenibles y reorientar el flujo de capitales hacia actividades más sostenibles. Entre las diferentes iniciativas contempladas por dicho plan se incluye la creación de la denominada “Taxonomía Europea”, una herramienta para clasificar las actividades económicas según su potencial impacto y contribución a la sostenibilidad.

Hasta el momento, se ha desarrollado la Taxonomía en su variable ambiental, identificando las actividades económicas que pueden contribuir a la 1) mitigación del cambio climático, 2) adaptación al cambio climático, 3) prevención y control de la contaminación, 4) transición a una economía circular, 5) sostenibilidad y protección de los recursos hídricos y marinos y 6) protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas. Además, se han establecido una serie de requisitos, que, en caso de cumplirse, permitirán calificar una actividad como sostenible, permitiendo a empresas, inversores y reguladores obtener información más uniforme respecto a las actividades que contribuyen a la consecución de los objetivos ambientales.

El marco regulatorio de la Taxonomía está definido actualmente por las siguientes normativas:

- Reglamento (UE) 2020/852 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles. Se pretende responder a iniciativas como el Pacto Verde, el Acuerdo de París o los Objetivos de Desarrollo Sostenible, contribuyendo a la transformación del modelo económico actual hacia uno neutro en carbono. El reglamento insta una taxonomía, basada en la ciencia, y seis objetivos ambientales a los cuales dichas actividades podrían contribuir. La implementación de la “Taxonomía Ambiental Europea” se aplicará de forma gradual y se le sumará una específica para evaluar la contribución a los objetivos sociales.
- Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 por el que se establecen los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales (economía circular, recursos hídricos y marinos, prevención y control de la contaminación y biodiversidad).
- Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 que especifica el contenido y la presentación de la información que deben divulgar las empresas sujetas a los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE.
- Reglamento Delegado (UE) 2022/1214 por el que se modifica el Reglamento Delegado (UE) 2021/2019 en lo que respecta a las actividades económicas en determinados sectores energéticos y el Reglamento (UE) 2021/2178 en lo que respecta a la divulgación pública de información pública específica sobre esas actividades económicas

- Reglamento Delegado (UE) 2023/2485, que modifica el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 por el que se establecen criterios técnicos de selección adicionales para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos medioambientales.
- Reglamento Delegado (UE) 2023/2486, que detalla los criterios técnicos asociados a los cuatro objetivos ambientales restantes: uso sostenible y la protección del agua y los recursos marinos; la transición hacia una economía circular; prevención y control de la contaminación; y protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas. Este documento completa el conjunto de normas que desarrollan los requisitos para determinar las condiciones por las que una actividad económica califica como sostenible con relación a los objetivos ambientales. En el presente ejercicio fiscal, según lo establecido en este Reglamento, se debe informar al respecto de las actividades elegibles relativas a estos nuevos objetivos. El reporte del alineamiento se realizará a partir del próximo ejercicio.

La Comisión Europea ha publicado adicionalmente comunicaciones complementarias sobre los reglamentos delegados mencionados con la intención de reducir la incertidumbre asociada a la interpretación y aplicación de este complejo marco normativo. Es importante aclarar los siguientes conceptos clave:

La ONCE, en cuyo Estado de Información no Financiera y Diversidad consolidado se incluye el presente estado de información no financiera, es una Entidad de Interés Público a los efectos de la normativa europea y española de auditoría de cuentas. Por ello, este apartado es de obligado cumplimiento para Grupo ILUNION.

- a) En el ejercicio 2022, ILUNION divulgó, de acuerdo con los requisitos establecidos por el marco regulatorio vigente, el porcentaje de actividades elegibles sobre ingresos, inversiones en activos fijos y gastos operativos (vinculados a actividades contempladas por la taxonomía por su potencial contribución sustancial a la mitigación y adaptación al cambio climático) así como la proporción de actividades alineadas sobre los mismos tres indicadores clave financieros, además de la información relevante relacionada con su política contable, el cumplimiento del Reglamento de Taxonomía y la información contextual en relación con dichos indicadores clave.

En el ejercicio 2023, tercer año de aplicación de la Taxonomía Europea, Grupo ILUNION reportó además el porcentaje de actividades elegibles sobre ingresos, inversiones en activos fijos y gastos operativos vinculados a actividades contempladas por la taxonomía por su potencial contribución sustancial al uso sostenible y la protección de los recursos hídricos y marinos, a la transición hacia una economía circular, a la prevención y control de la contaminación así como a la recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas.

Durante este ejercicio 2025, para el reporte se ha realizado una evaluación del cumplimiento de los criterios técnicos de contribución sustancial establecidos por el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 y un análisis de los criterios de 'No causar un perjuicio significativo' al resto

de objetivos ambientales (DNSH, por sus siglas en inglés), establecidos en el mencionado Reglamento Delegado.

1.3 ALCANCE DEL REPORTE

En la aplicación de la taxonomía europea se ha considerado la actividad de GRUPO ILUNION, S.L. y sociedades dependientes, en adelante ILUNION, conforme con el perímetro incluido en sus cuentas anuales consolidadas (Ver Anexo II).

1.4 METODOLOGÍA Y RESULTADOS

1.4.1 ENTENDIMIENTO DE LOS REQUISITOS DERIVADOS DE LA TAXONOMÍA

Según el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, las empresas no financieras a las que resulta de aplicación la Taxonomía Europea deben divulgar, considerando lo especificado en el Anexo I del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, los siguientes indicadores

- Porcentaje de elegibilidad y alineamiento del volumen de negocios.
- Porcentaje de elegibilidad y alineamiento de las inversiones en activos fijos (CapEx).
- Porcentaje de elegibilidad y alineamiento de los gastos operativos (OpEx).
- Información explicativa que acompañe a los tres indicadores (política contable., evaluación del cumplimiento del Reglamento de Taxonomía e información contextual.

⁴⁶Asimismo, la regulación también especifica que en el caso de que se haya producido cualquier modificación en el enfoque y metodología utilizados anteriormente, estas modificaciones serán explicadas y justificadas de forma cualitativa y cuantitativa, aportando información comparable e información suficiente para trazar la evolución de los datos aportados.

Para el ejercicio de análisis de elegibilidad y alineamiento, ILUNION ha seguido el siguiente enfoque metodológico para así cuantificar su contribución a los objetivos de 1) mitigación del cambio climático, 2) adaptación al cambio climático, 3) prevención y control de la contaminación, 4) transición a una economía circular, 5) sostenibilidad y protección de los recursos hídricos y marinos y 6) protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas establecidos por la Taxonomía Europea:

- a) **Análisis de elegibilidad** de las actividades realizadas por la compañía (análisis de las partidas contables relativas a los tres indicadores clave de resultados en función de las descripciones de las actividades contempladas en los Anexos I y II del Reglamento delegado (UE) 2021/2139) así como en los Anexos I a IV del Reglamento Delegado 2023/2486 para los tres indicadores clave de resultados.
- b) Evaluación del cumplimiento de los **criterios técnicos de contribución sustancial** establecidos por el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139.
- c) Análisis de los **criterios de 'No causar un perjuicio significativo'** al resto de objetivos ambientales (DNSH, por sus siglas en inglés), establecidos en el mencionado Reglamento Delegado.

⁴⁶ Según lo indicado en el punto 1.2.3.1, apartados a) y c) del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 (de divulgación).

- d) Evaluación del cumplimiento de las **garantías mínimas sociales** según:
- Informe de la Plataforma sobre Garantías mínimas sociales.
 - Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
 - Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos (incluidos los principios y derechos establecidos en los ocho convenios fundamentales a los que se refiere la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y la Carta Internacional de Derechos Humanos).
- e) Cálculo de los **porcentajes para cada uno de los tres indicadores clave de resultados** de lo que suponen las actividades elegibles y alineadas (que cumplen con los puntos 2,3, y 4).

1.4.2 CONSIDERACIONES GENERALES

Para asegurar la rigurosidad y calidad de la información, ILUNION ha designado un modelo de gobierno formado por la Dirección Corporativa Económico-Financiera y la Dirección de Ética, Sostenibilidad y Alianzas. Además, ha contado con la colaboración de las distintas áreas de negocio.

Para abordar el cálculo de los indicadores de ingresos, CapEx y OpEx de conformidad con el Reglamento, en 2025, la compañía ha centrado el proceso de reporte en la identificación de actividades económicas elegibles y no elegibles, teniendo en cuenta todas las sociedades en las que tiene el control económico, entendiendo por ello una participación igual o superior al 50%. En los casos en que se cuente con participación igual al 50%, se reporta la información proporcionalmente a dicha participación, y en caso contrario se incorpora el 100% de la información. En relación con las sociedades vendidas durante el ejercicio de 2025, éstas quedarían fuera del alcance del análisis al trabajar con datos consolidados a cierre de año.

La principal fuente de información es la económico-financiera, reflejada tanto en las cuentas anuales consolidadas de ILUNION como en las cuentas anuales individuales de sus sociedades dependientes, elaboradas todas ellas siguiendo la normativa aplicable española.

Debido a la atomización de la compañía, para determinar la elegibilidad de las actividades de forma exhaustiva el análisis se ha realizado a nivel de unidad mínima de gestión (contratos) de las sociedades que consolidan en el Grupo. En este sentido, las áreas financieras y de gestión de las distintas sociedades de ILUNION han asignado el importe de ingresos, inversiones en inmovilizado y gastos operativos que coincide con la descripción de las actividades listadas en el Real Decreto de Clima y el Reglamento Delegado (UE) 2023/2486 en base a la tipología de contratos, obras o servicios. Para evitar el cómputo de operaciones intercompany dichos importes han sido ajustados eliminando las operaciones entre empresas. Asimismo, se han tenido en cuenta las consideraciones necesarias para evitar la doble contabilidad:

- a. Conciliación con la información contable, que garantiza la adecuada consideración de eliminaciones y ajustes realizados durante el proceso de consolidación.
- b. Uso de fuentes de información consistentes entre sí, que evita considerar una misma partida en dos indicadores distintos o dos veces dentro de un mismo indicador.
- c. Verificación de la integridad de los datos.

Tras el análisis realizado para cada uno de los tres indicadores, se han identificado las siguientes **actividades principales elegibles** contempladas en la taxonomía:

Actividades que tienen el potencial de contribuir de forma sustancial a la mitigación del cambio climático:

- Actividad 6.5 Transporte por motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros
- Actividad 6.6 Servicios de transporte de mercancías por carretera
- Actividad 7.1 Construcción de edificios nuevos.
- Actividad 7.7 Adquisición y propiedad de edificios

Actividades que pueden contribuir de forma sustancial a la adaptación del cambio climático:

- Actividad 12.1 Asistencia en establecimientos residenciales.
- Actividad 14.1 Servicios de emergencia.

Actividades que pueden contribuir de forma sustancial a la transición hacia una economía circular

- Actividad 2.2 Producción de recursos hídricos alternativos para fines distintos del consumo humano
- Actividad 2.6 Descontaminación y desarmado de los productos al final de su vida útil.
- Actividad 5.3 Preparación para la reutilización de productos y componentes de productos al final de su vida útil.

Actividades que pueden contribuir de forma sustancial a la recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas.

- Actividad 2.1 Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares.

Adicionalmente, tras el análisis de sus actividades conforme a los criterios establecidos en la normativa aplicable, no se han identificado actividades elegibles que puedan contribuir de forma sustancial a los objetivos de prevención y control de la contaminación ni a la sostenibilidad y protección de los recursos hídricos y marinos.

También, y de acuerdo con el Reglamento, ILUNION ha identificado otras actividades secundarias que, si bien no forman parte de las actividades de los negocios de la compañía, contribuyen a la reducción de los gases de efecto invernadero. El Reglamento de Taxonomía identifica estas acciones como medidas individuales y están principalmente relacionadas con la eficiencia energética.

Las actividades que pueden contribuir de forma sustancial a la mitigación del cambio climático son:

- Actividad 4.1 Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica.
- Actividad 5.5 Recogida y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas en origen

- Actividad 6.6 Servicios de transporte de mercancías por carretera
- Actividad 7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de eficiencia energética.
- Actividad 7.4. Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios)
- Actividad 7.5. Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética.
- Actividad 7.6 Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable.

La actividad que puede contribuir de forma sustancial a la adaptación del cambio climático es:

- Actividad 11.1 Educación.

La actividad que puede contribuir de forma sustancial a la prevención y control de la contaminación es:

- Actividad 2.1. Recogida y transporte de residuos peligrosos

La actividad que puede contribuir de forma sustancial a la transición a una economía circular:

- Actividad 2.7 Clasificación y valorización de materiales de residuos no peligrosos.

Adicionalmente, tras el análisis de sus actividades conforme a los criterios establecidos en la normativa aplicable, no se han identificado actividades alineadas que puedan contribuir de forma sustancial a los objetivos de prevención y control de la contaminación ni a la protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas.

Para un mejor entendimiento del reporte de la información relativa al ejercicio 2025 y su comparación con el ejercicio 2024, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos: el contexto del reporte del año anterior, la complejidad de la interpretación y la aplicación del marco normativo, y la falta de un documento legal formal aclaratorio. En concreto se han llevado a cabo los siguientes cambios:

Inclusión de la actividad 5.3 Preparación para la reutilización de productos y componentes de productos al final de su vida útil, debido a la puesta en marcha de esta línea de actividad por parte de ILUNION Reciclados.

Inclusión de la actividad 2.2 Producción de recursos hídricos alternativos para fines distintos del consumo humano, ya que como parte del compromiso de ILUNION TextilCare con el uso responsable del agua, se ha instalado una depuradora en el centro de Sevilla Sur.

Nota Elegibilidad Hotelera⁴⁷ y Nota respecto a los resultados del año 2024⁴⁸

⁴⁷ Nota Elegibilidad Hotelera: En el negocio hotelero, el perímetro de elegibilidad se ha determinado conforme a los siguientes criterios: (i) en ventas, se consideran la totalidad de los ingresos de la actividad, excluyendo las ventas de divisiones de estructura y las operaciones intragrupo, eliminadas igualmente de los denominadores; (ii) en CAPEX, se incluyen las inversiones desglosadas por actividad, excluyendo aquellas correspondientes a estructura y las adquiridas a empresas del grupo; y (iii) en OPEX, se incluyen exclusivamente los gastos de arrendamiento y reparación, deduciendo los gastos facturados por empresas del grupo

⁴⁸ Nota respecto a los resultados del año 2024: Tras la realización del presente ejercicio, se han realizado ajustes sobre los resultados cualitativos y cuantitativos informados para el ejercicio 2024

1.4.3 PORCENTAJE DE ELEGIBILIDAD Y ALINEAMIENTO DEL VOLUMEN DE NEGOCIOS

Este indicador muestra el peso relativo que representa el volumen de negocios neto derivado de productos o servicios asociados con actividades económicas contempladas por la taxonomía sobre el importe neto de cifra de negocios.

- Cálculo del numerador: suma de la cifra de negocios que cada sociedad de ILUNION aporta al consolidado, asociada a las actividades taxonómicas.
- Cálculo del denominador: importe neto de la cifra de negocios consolidada de ILUNION. Esta magnitud se encuentra reflejada en las cuentas anuales consolidadas de ILUNION en la nota 17.1 Importe neto de la cifra de negocios.

En el caso del alineamiento, las actividades deben cumplir además con los criterios técnicos de selección correspondientes, con los criterios de 'No causar un perjuicio significativo' al resto de objetivos ambientales (DNSH, por sus siglas en inglés) así como con las salvaguardas mínimas sociales.

ILUNION ha analizado los diferentes conceptos incluidos en su modelo de ingresos, lo que ha permitido identificar las partidas consideradas elegibles, entre las cuales se han podido diferenciar las que cumplen con los criterios técnicos de selección de acuerdo con lo descrito en el apartado anterior (partidas alineadas) y las que no están contempladas por la taxonomía.

La información relativa al volumen de negocios se muestra a continuación, considerando las plantillas por objetivo ambiental (nota c) y desglose de actividades, de conformidad con el Anexo V del Reglamento Delegado (UE) 2023/2486. Tabla por objetivo ambiental correspondiente a la nota (c).

Objetivo ambiental	Proporción del volumen de negocios total que se ajusta a la taxonomía por objetivo	Proporción del volumen de negocios total elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	0,3%	0,0%
CCA	0,2%	4,9%
WTR	0,0%	0,0%
CE	1,0%	0,6%
PPC	0,2%	0,0%
BIO	0,0%	15,0%

Tabla 39 Tabla por objetivo ambiental correspondiente a la nota (c) – volumen de negocio

Ejercicio financiero 2025	Año			Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo").									
Actividades económicas	Códigos	Volumen de negocios (Mill. €)	Proporción del volumen de negocios, año 2025	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	Garantías mínimas	Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía (A.1.) o elegible según la taxonomía (A.2), año 2024	Categoría actividad facilitadora	Categoría actividad de transición
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																			
Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	CCM 4.1	0,03	0,0%	S	N/E L	N/E L	N/E L	N/E L	N/E L	S	S	S	S	S	S	S	0,0%		
Recogida y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas en origen	CCM 5.5*	4,33	0,3%	S	N/E L	N/E L	N/E L	N/E L	N/E L	S	S	S	S	S	S	S	0,3%		
Educación	CCA 11.1	3,31	0,2%	N/EL	S	N/E L	N/E L	N/E L	N/E L	S	S	S	S	S	S	S	0,3%	F	
Recogida y transporte de residuos peligrosos	PPC 2.1	3,51	0,2%	N/EL	N/E L	N/E L	S	N/E L	N/E L	S	S	S	S	S	S	S	0,3%		
Clasificación y valorización de materiales de residuos no peligrosos	CEY 2.7	14,61	1,0%	N/E L	N/E L	N/E L	N/E L	S	N/E L	S	S	S	S	S	S	S	1,2%		
Volumen de negocios de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		25,8	1,8%	0,3%	0,2 %	0,0 %	0,2 %	1,0 %	0,0 %	S	S	S	S	S	S	S	2,0%		
De las cuales: facilitadoras		3,3	12,8 %	0,0%	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	S	S	S	S	S	S	S	0,3%	F	
De las cuales: de transición		0,0	0,0%							S	S	S	S	S	S	S	0,0%		T
A.2. Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)																			
Asistencia en establecimientos residenciales	CCA 12.1	20,42	1,4%	N/EL	EL	N/E L	N/E L	N/E L	N/E L								1,6%		
Servicios de Emergencia	CCA 14.1	50,13	3,5%	N/EL	EL	N/E L	N/E L	N/E L	N/E L								3,1%		
Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares	BIO 2.1	216,9	15%	N/EL	N/E L	N/E L	N/E L	N/E L	EL								14,9%		
Construcción de edificios nuevos	CCM 7.1 / CEY 3.1	0,41	0,0%	EL	N/E L	N/E L	N/E L	N	N/E L								0,0%		
Descontaminación y desarmado de los productos al final de su vida útil	CEY 2.6	8,13	0,6%	N/E L	N/E L	N/E L	N/E L	EL	N/E L								0,5%		
Volumen de negocios de actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		296,0	20,5 %	0,0%	4,9 %	0,0 %	0,0 %	0,6 %	15%								20,2%		
A. Volumen de negocios de actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)		321,8	22,3 %	0,3%	5,1 %	0,0 %	0,2 %	1,6 %	15%								22,2%		
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																			
Volumen de negocios de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		1.121,7	77,7 %																
TOTAL		1.443,5	100%																

Tabla 27 Porcentaje de elegibilidad y alineamiento del volumen de negocios. Año 2025

1.4.4 PORCENTAJE DE ELEGIBILIDAD Y ALINEAMIENTO DEL CAPEX

Este indicador muestra la proporción del CapEx (inversiones en activos fijos) que corresponde a activos o procesos que estén asociados a actividades económicas contempladas por la Taxonomía.

- Cálculo del numerador: suma de las adiciones de activos tangibles e intangibles que cada sociedad aporta al consolidado, asociadas a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía.
- Cálculo del denominador: adiciones de activos tangibles e intangibles durante el ejercicio antes de depreciaciones, amortizaciones y posibles nuevas valoraciones, incluidas las resultantes de revalorizaciones y deterioros de valor, correspondientes al ejercicio pertinente. Estas adiciones se encuentran reflejadas en las cuentas anuales consolidadas en las notas 5.2 Otro inmovilizado intangible, 6 Inmovilizado material y 7 Inversiones inmobiliarias.

En el caso del alineamiento, las actividades deben cumplir además con los criterios técnicos de selección correspondientes, con los criterios de 'No causar un perjuicio significativo' al resto de objetivos ambientales (DNSH, por sus siglas en inglés) así como con las salvaguardas mínimas sociales.

ILUNION ha analizado los diferentes conceptos incluidos en su modelo de CapEx, lo que ha permitido identificar las partidas consideradas elegibles, entre las cuales se han podido diferenciar las que cumplen con los criterios técnicos de selección de acuerdo con lo descrito en el apartado anterior (partidas alineadas) y las que no están contempladas por la taxonomía.

Nota relativa al alineamiento: El CAPEX alineado incluye determinadas inversiones en maquinaria de lavandería (túneles de lavado, calandras y secadoras). Si bien este tipo de activos no se encuentra expresamente recogido en los criterios técnicos de la Taxonomía para la actividad 7.3, Grupo Ilunion los considera como contribuciones a la mejora de la eficiencia energética y a la reducción del consumo de recursos en sus operaciones.

La información relativa al CapEx se muestra a continuación, considerando las plantillas por objetivo ambiental (nota c) y desglose de actividades, de conformidad con el Anexo V del Reglamento Delegado (UE) 2023/2486.

Objetivo ambiental	Proporción de CapEx total que se ajusta a la taxonomía por objetivo	Proporción de CapEx total elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	2,4%	1,7%
CCA	0,3%	0,2%
WTR	0,0%	0,0%
CE	1,7%	2,3%
PPC	0,1%	0,0%
BIO	0,0%	24,2%

Tabla 28 Tabla por objetivo ambiental correspondiente a la nota (c) - CapEx

Ejercicio financiero 2025	Año			Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo").							Proporción de las CapEx que se ajusta a la taxonomía (A.1.) o elegible según la taxonomía (A.2), año 2024				Categoría actividad facilitadora		Categoría actividad de transición		
Actividades económicas	Códigos	CapEx (Mill. €)	Proporción de las CapEx, año 2025	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	Garantías mínimas									
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																									
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																									
Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	CCM 4.1	0,12	0,2%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,1%								
Recogida y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas en origen	CCM 5.5*	0,07	0,1%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,1%								
Servicios de transporte de mercancías por carretera	CCM 6.6	0,28	0,3%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,1%								
Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	CCM 7.3	0,86	1,1%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,3%								
Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios)	CCM 7.4	0,01	0,0%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,0%								
Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	CCM 7.5	0,14	0,2%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,6%								
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	CCM 7.6	0,46	0,6%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,5%								
Educación	CCA 11.1	0,23	0,3%	N/EL	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,0%								
Recogida y transporte de residuos peligrosos	PPC 2.1	0,06	0,1%	N/EL	N/EL	N/EL	S	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,1%								
Clasificación y valorización de materiales de residuos no peligrosos	CEY 2.7	1,34	1,7%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,0%								
CapEx de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		3,6	4,4%	2,4%	0,3%	0,0%	0,1%	1,7%	0,0%	S	S	S	S	S	S	S	1,8%								
De las cuales: facilitadoras		1,7	47,4%	1,8%	0,3%						S	S	S	S	S	S	1,4%								
De las cuales: de transición		0,3	7,7%	0,3%						S	S	S	S	S	S	S	0,1%								
A.2. Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)																									
Transporte por motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros	CCM 6.5 / CCA 6.5	0,1	0,07%	EL	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										1,0%						
Servicios de transporte de mercancías por carretera	CCM 6.6 / CCA 6.6	0,5	0,6%	EL	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										0,5%						
Adquisición y propiedad de edificios	CCM 7.7 / CCA 7.7	0,8	1,0%	EL	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										0,4%						
Asistencia en establecimientos residenciales	CCA 12.1	0,2	0,2%	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										0,1%						
Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares	BIO 2.1	19,5	24,2%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										37,8%						
Producción de recursos hídricos alternativos para fines distintos del consumo humano	CEY 2.2	0,8	1,0%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										N/A						
Descontaminación y desarmado de los productos al final de su vida útil	CEY 2.6	1,0	1,3%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										0,2%						
Preparación para la reutilización de productos y componentes de productos al final de su vida útil	CEY 5.3	0,04	0,0%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										N/A						
CapEx de actividades elegibles según la taxonomía, pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		22,9	28,3%	1,7%	0,2%	0,0%	0,0%	2,3%	24,2%										40,0%						
A. CapEx de actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)		26,4	32,8%	4,1%	0,5%	0,0%	0,1%	4,0%	24,2%										48,6%						
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																									
CapEx de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		54,3	67,2%																						
TOTAL		80,7	100%																						

Tabla 29 Porcentaje de elegibilidad y alineamiento del CapEx. Año 2025

1.4.5 PORCENTAJE DE ELEGIBILIDAD Y ALINEAMIENTO DEL OPEX

Este indicador muestra la proporción del OpEx (gastos operativos) que corresponde a activos o procesos que estén asociados a actividades económicas contempladas por la Taxonomía.

- Cálculo del numerador: suma de los gastos operativos que cada sociedad de ILUNION aporta al consolidado, asociados a actividades taxonómicas.
- Cálculo del denominador: se han tenido en cuenta todos los costes directos consolidados a nivel de Grupo en relación con los arrendamientos a corto plazo, el mantenimiento y las reparaciones. Estos gastos se encuentran reflejados en las cuentas anuales consolidadas de ILUNION en la nota 17.5 Otros gastos de gestión corriente.

En el caso del alineamiento, las actividades deben cumplir además con los criterios técnicos de selección correspondientes, con los criterios de 'No causar un perjuicio significativo' al resto de objetivos ambientales (DNSH, por sus siglas en inglés) así como con las salvaguardas mínimas sociales.

ILUNION ha analizado los diferentes conceptos incluidos en su modelo de OpEx, lo que ha permitido identificar las partidas consideradas elegibles, entre las cuales se han podido diferenciar las que cumplen con los criterios técnicos de selección de acuerdo con lo descrito en el apartado anterior (partidas alineadas) y las que no están contempladas por la taxonomía.

La información relativa al CapEx se muestra a continuación, considerando las plantillas por objetivo ambiental (nota c) y desglose de actividades, de conformidad con el Anexo V del Reglamento Delegado (UE) 2023/2486.

Objetivo ambiental	Proporción de OpEx total que se ajusta a la taxonomía por objetivo	Proporción de OpEx total elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	0,4%	10,3%
CCA	0,2%	0,7%
WTR	0,0%	0,0%
CE	0,6%	0,3%
PPC	0,2%	0,0%
BIO	0,0%	25,6%

Tabla 30 Tabla por objetivo ambiental correspondiente a la nota (c) - OpEx

Ejercicio financiero 2025	Año			Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo").											
Actividades económicas	Códigos	OpEx (Mill. €)	Proporción de los OpEx, año 2025	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Agua	Contaminación	Economía circular	Biodiversidad	Garantías mínimas	Proporción de los OpEx que se ajusta a la taxonomía (A.1.) o elegible según la taxonomía (A.2), año 2024	Categoría actividad facilitadora	Categoría actividad de transición		
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																					
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																					
Recogida y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas en origen	CCM 5.5*	0,2	0,2%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,2%				
Servicios de transporte de mercancías por carretera	CCM 6.6	0,3	0,2%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,0%		T		
Educación	CCA 11.1	0,2	0,2%	N/EL	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,0%	F			
Recogida y transporte de residuos peligrosos	PPC 2.1	0,2	0,2%	N/EL	N/EL	N/EL	S	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,2%				
Clasificación y valorización de materiales de residuos no peligrosos	CEY 2.7	0,8	0,6%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,5%				
OpEx de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		1,7	1,3%	0,4%	0,2 %	0,0 %	0,2 %	0,6%	0,0%	S	S	S	S	S	S	S	0,9%				
De las cuales: facilitadoras		0,2	12,3%	0,2%	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0%	0,0%	S	S	S	S	S	S	S	0,0%	F			
De las cuales: de transición		0,3	15,8%	0,2%						S	S	S	S	S	S	S	0,0%		T		
A.2. Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)																					
Transporte por motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros	CCM 6.5 / CCA 6.5	5,1	3,9%	EL	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								4,77%				
Servicios de transporte de mercancías por carretera	CCM 6.6 / CCA 6.6	4,1	3,1%	EL	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								3,53%				
Adquisición y propiedad de edificios	CCM 7.7 / CCA 7.7	4,3	3,2%	EL	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								3,37%				
Asistencia en establecimientos residenciales	CCA 12.1	0,6	0,5%	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,18%				
Servicios de Emergencia	CCA 14.1	0,3	0,2%	N/EL	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,18%				
Hoteles, complejos vacacionales, campings y alojamientos similares	BIO 2.1	33,6	25,6%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL								26,55%				
Descontaminación y desarmado de los productos al final de su vida útil	CEY 2.6	0,4	0,3%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								0,28%				
OpEx de actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		48,5	36,8%	10,3%	0,7 %	0,0 %	0,0 %	0,3%	25,6 %								38,86%				
A. OpEx de actividades elegibles según la taxonomía (A.1+A.2)		50,1	38,1%	10,7%	0,8 %	0,0 %	0,2 %	0,9%	25,6 %								39,75%				
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA)																					
OpEx de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		81,5	61,9%																		
TOTAL		131,6	100%																		

Tabla 31 Porcentaje de elegibilidad y alineamiento del OpEx. Año 2025

1.4.6 ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENERGÍA NUCLEAR Y FÓSIL

Durante el ejercicio 2025, no ha llevado a cabo actividades relacionadas con la energía nuclear y fósil

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

Tabla 32 Actividades relacionadas con la energía nuclear y fósil

1.5 CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS TÉCNICOS

Para cada una de las actividades identificadas como alineadas, en relación con los seis objetivos contenidos en el Reglamento Delegado (UE) 2023/2486, se han evaluado los criterios técnicos de contribución sustancial y de 'no causar un perjuicio significativo'. Además, se ha comprobado el cumplimiento de las garantías mínimas sociales por parte del Grupo.

Se resumen a continuación las principales actuaciones y medidas llevadas a cabo por ILUNION, para las principales actividades resultantes como alineadas:

- **Contribución sustancial a la transición hacia una economía circular de la actividad 2.7 Clasificación y valorización de materiales de residuos no peligrosos**

La contribución sustancial a la transición hacia una economía circular de la actividad de clasificación y valorización de residuos no peligrosos requiere el cumplimiento de cuatro criterios técnicos:

1. Origen de la materia prima: las materias primas para residuos no peligrosos proceden de residuos recogidos por separado y transportados, incluso en fracciones mezcladas.
2. Valorización de materiales: la actividad convierte al menos el 50 % en peso de los residuos no peligrosos tratados que fueron recogidos por separado en materias primas secundarias.
3. Gestión adecuada de los residuos: la instalación ha aplicado las mejores técnicas disponibles basadas para mejorar el comportamiento ambiental global de la instalación, en concreto, mediante procedimientos pertinentes de separación de residuos para garantizar que, tras la separación, los residuos se mantengan separados, así como un procedimiento de caracterización de los residuos.
4. Calidad de las materias primas secundarias: la actividad convierte o permite la conversión de residuos en materias primas secundarias.

Esta actividad es llevada a cabo por ILUNION Valorización, empresa dedicada al reciclaje de papel y cartón. El cumplimiento de los criterios técnicos indicados anteriormente se basa en el cumplimiento de los requisitos exigidos por la legislación vigente para la actividad, como la Ley 7/2022; de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados; el Real Decreto 553/2020 de 2 de junio, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado y la propia autorización ambiental de la que dispone la organización.

Para el reporte de los datos de volumen de negocio, CapEx y OpEx se han incluido todas las ganancias, inversiones y gastos relacionados con la actividad.

- **Contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de la actividad 5.5 Recogida y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas en origen**

La contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de los procesos de recogida y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas en origen requiere el cumplimiento de un único criterio técnico: todos los residuos no peligrosos recogidos y transportados por separado que se segregan en origen se destinan a una preparación para operaciones de reutilización o reciclado.

Esta actividad es llevada a cabo por dos empresas del Grupo, Ecologic Operations, S.L. y Logiraees, S.L. Ambas compañías son operadores logísticos del sector reciclaje estando especializados en el ámbito de los RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos). El cumplimiento los criterios técnicos citados se basa en el cumplimiento de los requerimientos exigidos en la legislación vigente para la actividad del traslado de residuos en España (Real Decreto 553/2020, de 2 de junio, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado).

Para aportar el criterio de elegibilidad y alineamiento se ha aplicado un proxy basado en el porcentaje de residuos no peligrosos en relación al total de residuos total transportados. Para ello, se han analizado todos los transportes realizados por la compañía y se ha obtenido el volumen de residuos de no peligrosos transportados. Dicho porcentaje se ha aplicado al volumen de negocio, CapEx y OpEx del total de la compañía.

- **Contribución sustancial a la prevención y control de la contaminación de la actividad 2.1 Recogida y transporte de residuos peligrosos**

La contribución sustancial a la prevención y control de la contaminación de la actividad de recogida y transporte de residuos peligrosos requiere el cumplimiento de los siguientes criterios técnicos:

1. Los residuos peligrosos se separan en origen y se recogen por separado de los no peligrosos.
2. La recogida y manipulación adecuadas evitan las fugas de residuos peligrosos durante la recogida, el transporte, el almacenamiento y la entrega a la instalación autorizada.
3. Cuando un determinado residuo clasificado como peligroso también deba transportarse como mercancías peligrosas con arreglo al Acuerdo sobre transporte internacional de mercancías peligrosas por carretera, el transporte cumple los requisitos pertinentes establecidos en el dicho Acuerdo.
4. La actividad utiliza vehículos de recogida de residuos que se ajustan, como mínimo, a las normas Euro V.
5. Durante la recogida y el transporte, los residuos peligrosos se empaquetan y etiquetan de conformidad con las normas internacionales y de la Unión en vigor.
6. El operador que recoja residuos peligrosos cumplirá las obligaciones de conservación de documentos, en particular en lo que se refiere a cantidad, naturaleza, origen, destino, frecuencia de recogida, modo de transporte y método de tratamiento, establecidas en la legislación nacional y de la Unión aplicable.
7. En el caso de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE):
 - a) las principales categorías de RAEE establecidas en el anexo III de la Directiva 2012/19/UE se recogen por separado;
 - b) la recogida y el transporte preservan la integridad de los RAEE y evitan las fugas de sustancias peligrosas, como las sustancias que agotan el ozono, los gases fluorados de efecto invernadero o el mercurio en las lámparas fluorescentes;
 - c) el operador de recogida y logística establece un sistema de gestión de los riesgos medioambientales, sanitarios y de seguridad.
8. Cuando los residuos se almacenan, la actividad cumple los requisitos establecidos en la MTD 4 de las conclusiones sobre las mejores técnicas disponibles (MTD) para el tratamiento de residuos.

Esta actividad es llevada a cabo por dos empresas del Grupo, Ecologic Operations, S.L. y Logiraees, S.L. Ambas compañías son operadores logísticos del sector reciclaje estando especializados en el ámbito de los RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos). El cumplimiento los criterios técnicos citados se basa en el cumplimiento de los requerimientos exigidos en la legislación vigente para la actividad del traslado de residuos en España (Real Decreto 553/2020, de 2 de junio, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado).

Para aportar el criterio de elegibilidad y alineamiento se ha aplicado un proxy basado en el porcentaje de residuos peligrosos en relación al total de residuos total transportados. Para ello, se han analizado todos los transportes realizados por la compañía y se ha obtenido el volumen de residuos peligrosos transportados. Dicho porcentaje se ha aplicado al volumen de negocio, CapEx y OpEx del total de la compañía.

- **Contribución sustancial a la adaptación del cambio climático de la actividad 11. Educación**

La contribución sustancial a la adaptación del cambio climático de los procesos de educación requiere el cumplimiento de cinco criterios técnicos:

1. La actividad económica ha aplicado soluciones físicas y no físicas («soluciones de adaptación») que reducen sustancialmente los riesgos climáticos físicos más importantes que son materiales respecto a esa actividad
2. Los riesgos climáticos físicos que son materiales respecto a la actividad se han determinado a partir de los enumerados en el apéndice A del presente anexo mediante la realización de una sólida evaluación de las vulnerabilidades y los riesgos climáticos.
3. Las proyecciones climáticas y la evaluación de los impactos se basan en las mejores prácticas y orientaciones disponibles y tienen en cuenta la información científica más avanzada sobre los análisis de la vulnerabilidad y el riesgo y las metodologías conexas, de conformidad con los informes más recientes del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático las publicaciones científicas revisadas por pares, y modelos de código abierto o de pago.
4. Las soluciones de adaptación aplicadas cumplen con los requisitos establecidos en Reglamento Delegado.
5. Para que una actividad se considere una actividad facilitadora el operador económico demuestra, mediante una evaluación de los riesgos climáticos actuales y futuros, con inclusión de la incertidumbre y sobre la base de datos sólidos, que la actividad proporciona una tecnología, producto, servicio, información o práctica, o promueve su uso, con uno de los siguientes objetivos principales: aumentar el nivel de resiliencia a los riesgos climáticos físicos de otras personas, de la naturaleza, del patrimonio cultural, de los bienes y de otras actividades económicas; contribuir a los esfuerzos de adaptación de otras personas, de la naturaleza, del patrimonio cultural, de los bienes y de otras actividades económicas.

En el volumen de negocio se han reportado únicamente las actividades de formación que cumplen con los criterios técnicos, es decir, las formaciones relativa al Grado Medio y Grado Superior en Emergencias y Protección Civil, así como los cursos de seguridad, incendios y emergencias impartido por ILUNION Fuego y Conducción, S.A. Se trata de una actividad facilitadora ya que a través de

estas formaciones se fomenta que aumente el nivel de resiliencia a los riesgos climáticos físicos y contribuye a los esfuerzos de adaptación de otras personas, de la naturaleza, del patrimonio cultural, de los bienes y de otras actividades económicas.

Por otro lado, hay que indicar que en el CapEx y el OpEx elegible se incluyen todas las inversiones y gastos relacionadas con las actividades de educación.

- **Contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de las actividades secundarias**

Como se ha mencionado anteriormente, ILUNION también realiza numerosas actuaciones vinculadas con la eficiencia energética que contribuyen a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero de su propia actividad. Se han considerado alineadas las siguientes actividades:

- *4.1 Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica*

La planta de Campo Real de ILUNION Reciclados lleva a cabo la explotación de una instalación de energía solar fotovoltaica, que vierte parte de la energía a la red.

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

Las iniciativas identificadas están principalmente relacionadas con la modernización de los sistemas de iluminación, climatización y calentamiento de agua, así como la sustitución de equipos de aparatos de cocina y agua sanitaria de bajo consumo de agua y energía. Se han considerado alineados aquellos sistemas que cumplen con los criterios mínimos de alta eficiencia energética.

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

Se incluye la instalación de 2 puntos de recarga para vehículos eléctricos en un centro de Grupo ILUNION.

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

Las iniciativas identificadas se corresponden con la implementación de dispositivos electrónicos para la mejora de la gestión energética de los hoteles de ILUNION Hotels.

- *7.6 Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable*

En esta actividad se incluyen las actuaciones relacionadas con la instalación de paneles solares fotovoltaicos para autoconsumo en diferentes compañías del Grupo.

- **No causar daño significativo a la adaptación al cambio climático**

El principio de no causar un daño significativo a la adaptación al cambio climático requiere identificar y evaluar los riesgos climáticos físicos asociados a las actividades de ILUNION a través de la consideración de escenarios climáticos, con el objetivo de identificar y aplicar soluciones de adaptación que reduzcan sustancialmente los riesgos materiales identificados.

El principio de no causar un daño significativo garantiza que la actividad económica no impida alcanzar ninguno de los objetivos medioambientales fijados por el reglamento. Para ello, se requiere identificar y evaluar los riesgos climáticos físicos asociados a la actividad de ILUNION. De cara a dar

cumplimiento a los requisitos, se realiza un análisis de riesgos físicos considerando escenarios climáticos, con el objetivo de identificar y aplicar soluciones de adaptación que reduzcan sustancialmente los riesgos que resulten materiales.

A tal efecto, ILUNION ha analizado los riesgos físicos del cambio climático, utilizando proyecciones climáticas que abarcan los escenarios del IPCC SSP2- 4.5 (aumento de temperatura global a final de siglo alrededor de los 2.7°C) y SSP5-8.5 (incremento de la temperatura a final de siglo en torno a los 4.4°C), y considerando horizontes temporales a corto plazo (2040) y medio plazo (2060). Tras la evaluación, ILUNION no ha detectado ningún riesgo material.

Al tratarse de variables climáticas que cambian en el tiempo, ILUNION revisará de manera periódica estos potenciales riesgos, e implementará medidas de adaptación adicionales en el caso que se considere necesario.

- **No causar daño significativo hacia una economía circular**

En relación con la gestión de residuos, ILUNION mantiene acuerdos contractuales para la recogida de residuos y verifica que el gestor de residuos está autorizado y lleva un control adecuado de los residuos. Además, se dispone de la documentación correspondiente para garantizar el cumplimiento de las directivas de aplicación a los residuos generados y que forman parte de las operaciones de la compañía.

- **No causar daño significativo sobre la biodiversidad**

Con relación a la prevención y recuperación de la biodiversidad en los ecosistemas, ILUNION cuenta con planes de gestión ambiental, así como estudios de impacto ambiental es los que se establece las medidas oportunas para no causar un impacto significativo sobre la biodiversidad.

- **Salvaguardas Mínimas Sociales**

Para considerar una actividad económica como medioambientalmente sostenible, esta debe ser llevada a cabo de conformidad con las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos. Para llevar a cabo el análisis del cumplimiento, se ha considerado el informe de la Plataforma Europea de finanzas sostenibles sobre salvaguardas mínimas sociales, publicado en octubre de 2022. Así, se ha analizado el alineamiento con las salvaguardas sociales con base en los cuatro ámbitos identificados en el informe: derechos humanos, corrupción, fiscalidad y competencia.

ILUNION respeta y promueve los derechos humanos a lo largo de toda su cadena de valor. Por ello, cuenta con un sistema de debida diligencia constituido por políticas, procedimientos periódicos de evaluación de impactos adversos, medidas de gestión para prevenir y mitigar los posibles impactos identificados, procedimientos de seguimiento y comunicación y mecanismos de reclamación y remedio. Asimismo, dispone también de políticas y procedimientos en materia de competencia, anticorrupción, negocio responsable, conflictos de interés, y responsabilidad fiscal, entre otros, para reforzar el compromiso del Grupo en materia de derechos sociales y crecimiento sostenible.

1.6 CONTRIBUCIÓN DE ILUNION A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

CONTRIBUCIÓN A LOS ODS	
Objetivo	Contribución
	Apoyo a colectivos en riesgo a través de cesiones de espacio, donaciones en metálico a diferentes proyectos para tratar de erradicar la pobreza. ILUNION Hotels ha realizado importantes donaciones materiales (televisores, mantas, colchones, dispositivos electrónicos) especialmente desde los hoteles de Málaga y Valencia a diferentes entidades sociales por un valor económico de 43.375€. ILUNION TextilCare ha donado amenities a diversas entidades sociales de Parla (Madrid) canalizadas a través de su ayuntamiento y al Proyecto Miriam (de ayuda a madres en situación de vulnerabilidad) por valor de 17.600€. Además, ha reforzado su apoyo con la población afectada por la DANA en Valencia, haciendo una donación textil valorada el más de 6.000 euros. ILUNION Retail realizó una donación económica de 4.800€ a la Fundación Hogar Sí, para ayudar a colectivos vulnerables. ILUNION TextilCare puso en marcha WeCare, un proyecto de voluntariado corporativo en colaboración con Mensajeros de la Paz y El Corte Inglés. En la planta de Vallecas se habilitó un espacio de acogida para personas en situación de vulnerabilidad, donde una mañana al mes se les lava la ropa, pueden asearse, elegir prendas donadas por El Corte Inglés y compartir comida y conversación. El programa atendió a 10 personas y se lavaron 150 kg de ropa. ILUNION Facility Services ha puesto en marcha la acción <i>Sonrisas de Ilusión</i>, para apoyar a familias sin documentación ayudadas por la Asociación de Niños Felices de Extremadura (ANFEX). Gracias a las donaciones internas y a la colaboración con la Fundación Altius y la Asociación El Rastrell, se recogieron 1.421 kg de productos. La acción alcanzó una monetización total de 10.224,66 €. ILUNION Facility Services llevó a cabo la iniciativa <i>“Mochilas con futuro”</i>, en la que se recogieron 192 mochilas destinadas a niños y niñas en situación de vulnerabilidad, a petición de la asociación RRAR. La empresa igualó económicamente el valor de las mochilas donadas para adquirir material escolar adicional, aportando 768 €. ILUNION Facility Services ofreció formación en inteligencia artificial a 25 trabajadores de colectivos vulnerables a través de Red Solidaria. Como reconocimiento, recibieron vales de compra de Carrefour que donaron a entidades sociales. Además, otros colaboradores aportaron una suma que alcanzó los 3.750 €. Este año, desde el proyecto Reyes Magos de Verdad, gracias a la solidaridad de los trabajadores de ILUNION, se han hecho regalos como juguetes y prendas por un valor que ronda los 10.000€.



Establecer medidas y acciones como donaciones de alimentos a personas en situación de vulnerabilidad para asegurar su acceso a una alimentación sana, nutritiva y suficiente.

ILUNION Hotels ha donado a la campaña de Restaurantes contra el hambre, un plato solidario dentro de la carta de los 17 hoteles participantes. En total se han donado 13.796 €.

ILUNION Hotels ha mantenido la colaboración con Rotary Club de Barcelona en la que nuestros hoteles ILUNION Barcelona y Les Corts, ofrecen menús solidarios diarios a Comedores sociales ALPAN. En este año se han donado en total 34.300 € para 4.450 beneficiarios que han recibido estos menús.

ILUNION Contact Center BPO: con motivo del “Día Internacional contra el Hambre”, se recogen 126 kg de alimentos con una monetización de 189 euros.



Asegurar el bienestar y la salud de todas las personas, a través del acondicionamiento de espacios seguros o donaciones para apoyar la investigación de enfermedades.

ILUNION promueve el apoyo a la investigación de enfermedades y la ayuda a pacientes en situación de vulnerabilidad. Entre las actuaciones más importantes destacan la donación, a través de la nómina solidaria Gracias a ti, de 26.695€ a la Fundación Cris Contra el Cáncer y la misma cantidad a la Fundación Menudos Corazones, para tratar a niños con cardiopatías. Por otro lado, **ILUNION** pone al servicio de los empleados, servicios médicos, de fisioterapia y de nutrición, además de contar con espacios cardioprotectados y cerebroprotectados.

ILUNION Facility Services ha donado 700€ a la AECC, mediante el pago de dorsales y camisetas de participantes en la Carrera de la Mujer y carreras contra el cáncer. **ILUNION Servicios Industriales** ha participado en la iniciativa Rosas por Sant Jordi, en la que se compraron rosas de tela para la plantilla, destinando 804€ de recaudación a la Fundación No Somos Invisibles, que apoya a personas con parálisis cerebral severa.

ILUNION Retail puso a la venta 24.810 muñecos babyelones por valor de 259.783,25€, y cuyo importe recae íntegramente en la Fundación Jugaterapia, para apoyar a niños hospitalizados con cáncer. La empresa también participa con la AECC a través de la venta de sus productos solidarios.



Compromiso con la igualdad entre mujeres y hombres y la no discriminación, aplicando la perspectiva de género en los distintos programas de ILUNION, y desarrollando acciones para favorecer la inclusión laboral de mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género.

ILUNION ha continuado con el proyecto “**ILUNION es para ti**”, contratando a 863 mujeres, (172 de ellas con discapacidad) en puestos de operativa y producción, y permitiendo a 55 mujeres trabajadoras de ILUNION (28 de ellas con discapacidad) ocupar puestos de trabajo en sectores masculinizados.

A través de la iniciativa **“ILUNION Women in Tech”**, 6 trabajadoras (5 con discapacidad) han pasado a realizar nuevas funciones con contenidos más tecnológicos. Se han contratado a 21 mujeres (14 con discapacidad) en puestos de cualificación técnica y áreas TIC. Asimismo, en el marco de este proyecto 381 mujeres (78 con discapacidad) han recibido formación tecnológica.

Se han implementado **cuatro nuevos proyectos de atracción del talento femenino** con discapacidad, para impulsar el trabajo en puestos : **“Con vosotras sumamos más”**, para el fomento de la contratación de mujeres con discapacidad intelectual, que ha sumado 62 personas; **“Hilo a hilo construimos futuro”**, gracias al cual se incorporaron 4 mujeres con discapacidad como costureras; **“Mujer rural”**, que apuesta por reducir la brecha de género en zonas rurales contratando a 48 mujeres con discapacidad; y **“Conectando Valor”**, un proyecto de selección de personal ágil y dinámico basado en jornadas de entrevistas rápidas a mujeres con discapacidad.

Igualmente, convenios de colaboración con Cruz Roja, Fundación ONCE, e Inserta, han permitido **la inserción laboral de 174 mujeres víctimas de violencia de género**, 118 de ellas, con discapacidad.

También se ha reforzado el **Protocolo de Atención a Mujeres Trabajadoras Víctimas de Violencia de Género**, atendiendo a **104 personas**, de las cuales 76 son mujeres con discapacidad.

ILUNION Servicios Industriales impartió un taller defensa personal femenina a 10 trabajadoras orientado a reforzar la seguridad, la confianza y el empoderamiento de las participantes.



Gestión responsable del agua, centrada en la reducción y la eficiencia, así como en la preservación de su calidad mediante el control de los vertidos y las aguas residuales.

ILUNION gestiona el agua mediante sistemas de control y objetivos orientados a la reducción del consumo. Su enfoque se basa en la innovación de procesos, la reutilización del recurso y la sensibilización ambiental. En este contexto, el consumo total de agua del Grupo a cierre de 2025 fue de **2.756.820 m³**. Asimismo, en 2024 se estableció el objetivo de calcular la huella hídrica de las empresas con mayor consumo, habiéndose alcanzado en 2025 para **ILUNION TextilCare e ILUNION Hotels**.

ILUNION TextilCare ha sustituido maquinaria como lavadoras y túneles por opciones más eficientes, optimizando la planta de tratamiento y reutilización de agua de Sevilla Sur, cuyo consumo se ha reducido un 43% respecto al año anterior.

ILUNION Hotels ha llevado a cabo la renovación, sustitución y aislamiento de redes de tuberías para minimizar fugas y pérdidas, además de instalar sistemas de control y monitorización del consumo. También ha trabajado en la reducción del vaso y las playas de sus piscinas, reforzando así su compromiso con una gestión responsable y eficiente del agua.

ILUNION VidaSénior: Mantiene las medidas de ahorro hídrico implantadas en ejercicios anteriores y prevé avanzar en el cálculo de su huella hídrica en los próximos años.



Aumentar sustancialmente el porcentaje de la energía renovable en todas las empresas de ILUNION, a través de la instalación de placas solares.

En 2025, el 91,12% de la energía eléctrica consumida por diferentes negocios de ILUNION ha procedido de fuentes de energía renovables (energía eólica, solar o hidráulica). ILUNION cuenta un plan de despliegue de energía fotovoltaica para autoabastecimiento. De hecho, el 12% de sus centros de trabajo con control operacional en 2025 cuentan con instalaciones de energía fotovoltaica para autoabastecimiento.

ILUNION Facility Services ha llevado a cabo mejoras en oficinas, sustituyendo equipos por otros de mayor eficiencia energética e instalación de luminarias LED, entre otros.

ILUNION Servicios Industriales en la zona de Cataluña ha continuado con el cambio de luminarias por tecnología LED.

ILUNION VidaSénior ha puesto en marcha las Placas Solares Fotovoltaicas de la Residencia de ILUNION "El Robledillo" y Residencia ILUNION "La Solana", que han supuesto un ahorro del 27% y el 23% en energía eléctrica de ambos centros respectivamente. Igualmente, ha instalado placas en la residencia ILUNION Parla.

ILUNION TextilCare mantuvo la compra de GdO en 42 de los 45 centros. ha realizado los trabajos previos para la instalación de una bomba de calor en la planta de Valencia, lo que permitirá reducir las emisiones del proceso de lavado de las prendas.

ILUNION Hotels ha implementado aerotermia y recuperación de calor (en los Hoteles Atrium, Mérida Palace y Fuengirola) y sistema BMS (en los hoteles Atrium, Mérida Palace, Islantilla, Bilbao, Romareda, Costa Sal y Valencia 3 y 4. Además, se ha terminado de implantar la fase 1 del Proyecto Olivo en todos los hoteles de la cadena, consistente en monitorizar en tiempo real los principales consumos de cada hotel.

ILUNION Contact Center ha conseguido disminuir su consumo de electricidad en su centro de Cáceres, tras la implantación de la 'oficina flexible'.



Creación de empleo para personas con discapacidad, impulsando su talento con una fuerte apuesta por la formación, el desarrollo y el fomento de empleo de calidad.

A 31 de diciembre de 2025 la plantilla total de ILUNION estaba compuesta por **44.744 personas, de las que el 38,1% eran personas con discapacidad (PCD). El 60,4%** de los empleados tenía entre **45-64 años**. En cuanto a la distribución por sexo, el **49,9% de la plantilla eran mujeres**. Prácticamente la totalidad de la plantilla, concretamente el 99,1% de los empleados, se ubica en España.

En lo que respecta a medidas para facilitar y favorecer la integración sociolaboral de las personas con discapacidad en su puesto de trabajo, en 2025 se realizaron 484.539 medidas de ajuste social y personal, de las que se beneficiaron 31.461, de los cuales, 18.745 eran personas con discapacidad. En esta línea, gracias al proyecto DiscWork, que brinda apoyo en actividades básicas de la vida cotidiana en el entorno laboral a personas con gran discapacidad, se ha facilitado este acompañamiento a 12 personas trabajadoras en Torre ILUNION.

ILUNION ha continuado con el **Programa de ayuda al empleado (PAE)**, un servicio gratuito de apoyo psicológico, tanto para los empleados de ILUNION como para sus familiares, disponible 24 horas durante los 7 días a la semana. En 2025 se han producido alrededor de 822 intervenciones del servicio de asesoramiento psicológico y se han registrado más de 870 participaciones de empleados en talleres y webinars.

ILUNION TextilCare implementó el proyecto People Care, un programa de bienestar integral que mejora la experiencia del empleado mediante cuatro ejes: Health Care, para promover hábitos saludables; Family Care, que refuerza el vínculo con la empresa a través de actividades con las familias; Coffee Care, con espacios de escucha cercanos; y Partner Care, que incorpora embajadores en cada planta para mejorar la comunicación interna.

ILUNION VidaSenior ha desarrollado los proyectos HAPPY y TEMPO. HAPPY refuerza un entorno de trabajo saludable y centrado en las personas, mientras que TEMPO fortalece la cultura organizacional mediante un curso en el que participó el 63% del equipo, promoviendo el desarrollo profesional y un empleo de mayor calidad.

ILUNION Contact Center BPO continuó con el proyecto Raíces en su apuesta por la integración social y laboral de las personas con discapacidad (PCD) en entornos rurales. Se ha abierto un nuevo CRAC de ILUNION Contact Center BPO en Mota del Cuervo (Cuenca) que ha dado empleo a 16 personas de la zona con discapacidad.

ILUNION Retail abrió tres nuevas tiendas y creó 8 nuevos empleos, a la vez que modernizó 12 establecimientos con criterios de accesibilidad e inclusión. Además, amplió su oferta responsable incorporando Auna Café y bollería fresca de Levadura Madre.

ILUNION Facility Services adquirió Ingloba Seguridad, ampliando su capacidad operativa con 300 profesionales y más de 30 delegaciones en toda España. Asimismo, fue adjudicataria del servicio de seguridad privada de la Administración de Aragón, un contrato que incorpora 227 vigilantes y abarca hospitales, centros de salud, edificios de bienestar social y residencias juveniles.

ILUNION Servicios Industriales en 2025 en Cataluña, la plantilla alcanzó 171 personas, con 144 personas con discapacidad (84%). En Galicia, se contrataron 204 personas con discapacidad. En Levante, se realizaron 314 nuevas contrataciones, más de dos tercios de personas con discapacidad, junto a la incorporación de 28 personas de colectivos especialmente vulnerables y 38 subrogaciones, de las que el 92% eran personas con discapacidad.

ILUNION Hotels desarrolla el proyecto DEIB, cuyo objetivo es transformar el modelo de integración de personas con discapacidad, hacia un modelo de inclusión que contribuya a mejorar la calidad de vida de todas las personas. Para ello, se contrató a 10 personas con discapacidad que lideran el proyecto en los hoteles.



Inclusión de colectivos vulnerables, demostrando que es posible estar a la cabeza de la vanguardia empresarial generando prosperidad, oportunidades y valor compartido para toda la sociedad.

ILUNION Accesibilidad ha instalado 101 bucles de inducción en la nueva sede de la ONCE, con el fin de mejorar el acceso a la información de las personas con discapacidad auditiva. Asimismo, la empresa ha colocado señalización accesible en

el Palacio de Congresos de Sevilla, el Centro Etnográfico Faro de Maspalomas y las sedes de juzgados en Santander, entre otras instituciones y edificios.

ILUNION Accesibilidad continúa con el proyecto “Oficina técnica de Accesibilidad Digital” (OTAD) en Banco Santander, que ofrece entornos, productos, servicios y soluciones plenamente accesibles a sus clientes, y se ha implementado también en Iberia. Asimismo, llevó a cabo planes y auditorías para mejorar la accesibilidad en PortAventura, el FC Barcelona y BBVA. Elaboró un plan de accesibilidad para los hoteles de PortAventura, evaluó 24 instalaciones del FC Barcelona y aplicó una metodología de análisis en sucursales de BBVA, ofreciendo diagnósticos técnicos que permiten planificar mejoras de forma estratégica.

ILUNION IT Services e ILUNION VidaSénior han mantenido la iniciativa "Conectando Generaciones: Tecnología con tod@s incluidos", cuya propuesta es acercar la tecnología a los usuarios de ILUNION VidaSénior, a través de talleres impartidos por voluntarios de IT Services.

ILUNION VidaSénior y HelpAge International España firmaron un convenio para promover el bienestar de las personas mayores y fortalecer su papel en la sociedad, impulsando una comunidad más sensible a sus necesidades y apoyando la defensa de sus derechos para garantizar una vida digna, segura y activa.

ILUNION Formación ha desarrollado un proyecto de formación de 7 píldoras formativas online de lucha contra la brecha digital con el fin de digitalizar a la ciudadanía, centrándose en trabajadores del sector de la economía social.

ILUNION Servicios Industriales realizó 360 acciones de acompañamiento a empleados para facilitar su integración sociolaboral y apoyarles en gestiones administrativas, como trámites en el SAE y la Seguridad Social, la cumplimentación de formularios y la inscripción en cursos del SEPE. El objetivo fue eliminar barreras administrativas, mejorar su empleabilidad y garantizar el acceso en igualdad de condiciones a recursos formativos y laborales.

ILUNION Servicios Industriales recogió alimentos y ropa para atender necesidades urgentes y garantizar una cobertura mínima de alimentación entre su plantilla en riesgo de exclusión social. En total, 20 personas se beneficiaron de esta ayuda. Por otro lado, la empresa colaboró con la Fundación Som Llar y la Fundación Assis por la inserción laboral de personas en situación de vulnerabilidad.

ILUNION Retail, a través de su participación en el programa Mentores 2.0 en alianza con Hogar Sí, que busca acompañar a personas con discapacidad que además se encuentran en situación de sinhogarismo, ha impulsado la contratación de tres personas en ILUNION.



Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

ILUNION Accesibilidad ha instalado 1.443 semáforos para el Ayuntamiento de Madrid con tecnología ZEBRA, un sistema de semáforos inteligentes y acústicos diseñado para mejorar la accesibilidad urbana de personas con discapacidad visual o sordoceguera.

El hotel **ILUNION Bilbao** se convierte en el primer hotel de España en obtener la certificación como **Empresa Turística Inteligente (ETI)**. Una certificación que se

alineada con los ejes clave de la gestión, la innovación, la tecnología, la accesibilidad y la sostenibilidad.

ILUNION Hotels ha obtenido la certificación BREEAM en todos sus establecimientos, un total de 32 hoteles, además, cuenta con un total de 31 hoteles que ostentan el certificado Q Sostenible, reflejando su firme compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia energética.



Avance progresivo hacia un uso eficiente de los recursos y apuesta por la economía circular y reducción de residuos, gestionando apropiadamente los residuos finalmente generados.

ILUNION TextilCare ha reducido el consumo de plástico un 82% en los tres últimos años y ha llevado a cabo la valorización de 887 toneladas de materiales textiles para convertirlos en absorbentes para la industria.

Por otro lado, se han seguido desarrollando herramientas digitales para monitorizar y controlar la gestión de residuos en **ILUNION TextilCare**, **ILUNION Hotels**, e **ILUNION IT Services**, que ha desarrollado una plataforma propia de gestión. Estas herramientas se unen a las ya utilizadas en el área de **Economía Circular**.

ILUNION TextilCare ha puesto en funcionamiento las dos primeras ecoáreas (zonas destinadas al almacenamiento de los residuos producidos en el centro de trabajo) en Sevilla Sur y Almería.

ILUNION Hotels, en el hotel Atrium, ha instalado un biodigestor que ha permitido gestionar 18.664 kg de residuo orgánico, transformándolo en agua gris y evitando así su gestión como residuo. En el hotel Alcora, ha implementado el piloto del proyecto Re-Valora para mejorar la clasificación y recuperación de materiales. Además, la empresa dona el aceite usado de las cocinas, para que pueda ser convertido en biodiesel. Por otro lado, a través de la alianza de ILUNION Hotels e ILUNION Retail con Too Good To Go, se han conseguido salvar 9.401 packs de alimentos durante 2025.

ILUNION VidaSénior ha formalizado una alianza con Serunion que le ha permitido certificar el servicio de restauración de la Residencia y Centro de Día ILUNION Parla con el Certificado de Conformidad Restaurante Sostenible. Por otro lado, la empresa impartió talleres de reciclaje y se instalaron contenedores en las siete residencias junto a Ecoembes. Además, se realizó una actividad de recogida de basura en la naturaleza con el Proyecto Libera, en la que participaron 33 trabajadores. Por otra parte, en los Centros de Día del Ayuntamiento de Madrid se aplica la política “cero papel” mediante el uso de Resiplus para sustituir los registros en papel.

ILUNION IT Services avanzó en la optimización del embalaje, reduciendo referencias de cajas y logrando un 85% menos de consumo de film estirable. También disminuyó en un 80% el uso de papel en sus almacenes gracias a la digitalización de albaranes. Reforzó criterios de compra sostenible, priorizando fabricantes registrados y con procesos acreditados en sostenibilidad. Además, sustituyó los materiales plásticos de embalaje por alternativas más sostenibles, incorporando relleno y sobres de papel KRAFT y cinta adhesiva de papel FSC.

ILUNION Retail impulsó la reducción de plásticos mediante la instalación de fuentes de agua en las tiendas, evitando más de 27.500 botellas de un solo uso y reduciendo 702 kg de CO₂ y 16.169 litros de huella hídrica. La venta de botellas Ocean52 permitió

retirar 165 kg de plástico del océano, y con la venta de botellas AUARA se generaron 234.621 litros de agua potable en comunidades vulnerables. Además, se redujo en un 7,7% la impresión de tickets, disminuyendo el uso de papel en los puntos de venta.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos, a través de un Plan de Descarbonización para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

En 2025, ILUNION reforzó su estrategia de descarbonización impulsando la movilidad sostenible, mediante la actualización de su política de desplazamientos y la instalación de 36 puntos de recarga para vehículos eléctricos, y avanzando en la gestión de emisiones al calcular el mapa de emisiones de alcance 3 en seis empresas del Grupo (**ILUNION TextilCare, ILUNION Hotels, ILUNION Facility Services, ILUNION Retail, ILUNION Reciclados, ILUNION VidaSénior**), incorporando las emisiones indirectas como eje clave para avanzar hacia la neutralidad en carbono. Igualmente, ILUNION cuenta con una iniciativa de compensación de emisiones de CO₂, a través de la reforestación que se llevó a cabo en Caminomorisco (Cáceres), que permitirá la absorción de 11.567 toneladas de CO₂ hasta el año 2072.

ILUNION Hotels avanzó en su plan de descarbonización, que fija una reducción del 20% de emisiones para 2027, e incorpora además el compromiso SBTi, con el objetivo de disminuir sus emisiones un 42% en 2030. En 2025 se invirtieron 1,7 millones de euros en proyectos de eficiencia energética (como sistemas de aerotermia, recuperación de calor y BMS) en varios hoteles de la cadena.

ILUNION TextilCare ha realizado los trabajos previos para la instalación de una bomba de calor en la planta de Valencia, lo que permitirá reducir las emisiones del proceso de lavado de las prendas en más de un 30%.

ILUNION VidaSénior puso en marcha su Plan de Descarbonización 2025–2035, que prevé reducir un 34,64% su huella de carbono respecto a 2019. También calculó y verificó sus emisiones de Alcance 1 y 2, y reforzó la movilidad sostenible con una flota híbrida que ya representa el 38% de sus vehículos.

ILUNION Facility Services ha continuado la sustitución progresiva de vehículos de renting por vehículos con etiqueta cero o ECO.

ILUNION Contact Center BPO implementó herramientas tanto para controlar consumos y calcular su huella de carbono, como para asegurar el cumplimiento de requisitos ambientales. Además, elaboró el Plan de Desplazamiento de Empresa de la sede de Barcelona Gran Vía, promoviendo una movilidad más sostenible para 195 empleados.

Ecologic renovó más del 70% de sus equipos informáticos con modelos más eficientes y sostenibles. Además, avanzó hacia una movilidad de menor impacto: el 37% de los kilómetros se realizaron con vehículos de gas y el 37% de la flota es GNL/GNC. La incorporación de sistemas de telemetría y geoposicionamiento en 15 vehículos permitió un ahorro energético estimado de 37.606 kWh, reduciendo las emisiones asociadas a su actividad logística.

ILUNION Reciclados reforzó su gestión climática mediante la verificación de la huella de carbono, incluyendo el Alcance 3, como punto de partida para su Plan de Descarbonización. De forma complementaria, inició el análisis de ciclo de vida (ACV)

de los materiales valorizados en la línea de frío de Campo Real para evidenciar su menor impacto ambiental frente a materiales vírgenes.



Conservar la vida de los ecosistemas y proteger la biodiversidad, apoyando proyectos de reforestación para minimizar la huella climática.

ILUNION continúa trabajando en la implantación de un programa de protección y conservación de la biodiversidad alineado con su plan de descarbonización. Por ello, a largo de 2025 se ha seguido trabajando sobre esta identificación de los impactos y dependencias en cinco unidades de negocio: **Hoteles, Economía Circular, TextilCare, Facility Services y VidaSénior**, para aplicar sobre ellas la metodología LEAP definida por la TNFD.

En el marco del programa de acciones “Mares circulares” en el que **ILUNION Hotels** colabora con la Fundación Coca-Cola, varios empleados voluntarios han participado en la limpieza de la costa de Cala Galdana (Menorca) y S’Agaró (Girona) siendo este el primer año en el que se realiza esta acción. Ya se han celebrado tres ediciones consecutivas que han permitido retirar más de 130 kilos de residuos del entorno marino.



Promover sociedades pacíficas, justas e inclusivas.

ILUNION continúa con el proyecto #ILUNION4HumanRights, un proyecto representa el compromiso público de la organización de velar por la protección de los Derechos Humanos en toda la cadena de valor. Esto se refleja en la Política de Derechos Humanos documento que establece los criterios fundamentales por los que se rige **ILUNION** para el conocimiento y protección de los derechos humanos por parte de sus empleados y de sus grupos de interés. Esta iniciativa, que nace de la política, tiene varias fases de implementación. La primera de ellas ha consistido en la modificación de los procedimientos internos, como la política de compras o la Due Diligence, conforme a los criterios de debida diligencia en materia de Derechos Humanos, y en ofrecer una completa formación interna para los empleados. Alrededor de 3.500 personas han finalizado un curso de DDHH elaborado por **ILUNION**. Por otra parte, en 2025 no se ha recibido ninguna denuncia por vulneración de derechos humanos.

ILUNION VidaSénior impulsa el Proyecto +Ethicos para fortalecer una atención ética y centrada en la persona, integrando la Declaración Universal de los Derechos Humanos en el análisis de casos y reforzando la formación de los profesionales. Además, colabora con HelpAge International España para promover el bienestar, la autonomía y la participación social de las personas mayores.

Desde **ILUNION Hotels** se ha trabajado para incluir cláusulas de derechos humanos en los contratos con proveedores y se ha elaborado un protocolo interno que aborda la trata de personas y que se implantará en todos los hoteles durante 2026.

ILUNION TextilCare ha desarrollado un proyecto para identificar y gestionar sus principales riesgos e impactos en derechos humanos, que ha dado lugar a un análisis exhaustivo y a un plan de acción de debida diligencia. El resultado más relevante es el proyecto “Human Care”, orientado a reforzar el cuidado y la experiencia de las personas trabajadoras, cuya primera medida fue el pago de una gratificación

económica que benefició a 5.000 empleados, el 80 % de la plantilla, con un impacto de 1,5 millones de euros en la cuenta de resultados.

Además, **ILUNION** continúa desplegando su modelo de homologación y gestión de proveedores a través de la herramienta de gestión de riesgos “GoSupply”, conforme a criterios: generales, de seguridad financiera, Operacionales y de prevención de riesgos y calidad, de Compliance, Sostenibilidad ASG y Ciberseguridad.



Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

Nuestras alianzas estratégicas refuerzan nuestro compromiso con una gestión ética, responsable, eficiente, abierta e inclusiva, consolidándonos como una empresa humanista y comprometida con la sociedad.

Durante 2025, este compromiso se ha materializado en **72 alianzas activas** con entidades sociales, institucionales y empresariales que comparten nuestra visión de inclusión, sostenibilidad y desarrollo comunitario. Entre ellas destacan, por su volumen, **ILUNION Cabecera e ILUNION Hotels**, con 17 alianzas cada una, junto con **ILUNION TextilCare**, que suma otras 12. A ellas se añaden 11 convenios marco y colaboraciones impulsadas desde el área Jurídica – Unlimited, centradas especialmente en proyectos de impacto social y en alianzas estratégicas con Fundación ONCE y diversas entidades del Tercer Sector.

ILUNION participa de forma activa como miembro de múltiples foros y plataformas empresariales y sociales, para contribuir al desarrollo de los sectores económicos en los que están presentes sus empresas y promover la inclusión de las personas con discapacidad.

Las plataformas a las que pertenece **ILUNION** son Pacto Mundial, Fundación SERES, Forética, Asociación de Directivos de Sostenibilidad (DIRSE), Institute for Ethics in Communication and Organizations (IECO), Iniciativa Empresa Española Empresa y Biodiversidad, CODESPA, Club de Excelencia en Gestión o el Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible (WBCSD), entre otras.

ANEXO I: ÍNDICE DE CONTENIDOS EXIGIDOS POR LA REGULACIÓN

REQUISITOS DERIVADOS DE LA LEY 11/2018

1.6.1.1 Modelo de negocio

Ámbito		Marco de reporting	Página	Comentario /Razón de la omisión
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio:		2-3	--
	Entorno empresarial		2-3	--
	Organización y estructura	GRI 2.1	4-5	--
	Mercados en los que opera	GRI 2.2	3	--
	Objetivos y estrategias	GRI 2.6	5-6	--
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución		5-6	--
Materialidad	Análisis de materialidad	GRI 3.1	11-13	
		GRI 3.2		
		GRI 3.3		
Principales riesgos e impactos identificados	Gestión de riesgos		8-9	--
	Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	GRI 3.3	10	--

Tabla 33. Indicadores modelo de negocio - ILUNION

CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión	GRI 3.3	62-63	*Alcance medioambiental predefinido
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	64	*Alcance medioambiental predefinido
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	62-63 Anexo III	El porcentaje de ceción se ha calculado sobre todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (Recycling4all, S.L., ILUNION TextilCare de Portugal, Unipessoal LDA, ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L. e ILUNION Emprende, S.L.).
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	67	*Alcance medioambiental predefinido
	Aplicación del principio de precaución	63	*Alcance medioambiental predefinido
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	67	Alcance: ILUNION Reciclados; ILUNION Valorización; Ecologicist e ILUNION TextilCare
Contaminación	Marco interno: descripción cualitativa de medidas relativas a la prevención y reducción de emisiones de GEI (incluye también ruidos y contaminación lumínica)	68	*Alcance medioambiental predefinido
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 3.3 GRI 306.2	73-75 *Alcance medioambiental predefinido
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	75	Alcance: ILUNION Hotels, ILUNION VidaSénior, S.A e ILUNION Retail y Comercialización S.A. (Únicas empresas con impacto en este ámbito)

Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 3.3	75-76	*Alcance medioambiental predefinido
	Consumo de materias primas	GRI 3.3 GRI 301.1	73	*Alcance medioambiental predefinido
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del consumo de materias primas	Marco interno: Descripción de las medidas cualitativas para mejorar la eficiencia del consumo de materias primas	74-75	*Alcance medioambiental predefinido
	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302.1 GRI 302.2	72	*Alcance medioambiental predefinido
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética	69-70	*Alcance medioambiental predefinido
	Uso de energías renovables	GRI 302.1	71	*Alcance medioambiental predefinido
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	GRI 305.1 GRI 305.2	72	*Alcance medioambiental predefinido. La fuente para el cálculo de los factores de emisión procede del MITECO
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 3.3 Gestión de los temas materiales	72	*Alcance medioambiental predefinido
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	Marco interno: descripción metas de reducción	69	--
Biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	--	76	ILUNION no han identificado riesgos significativos en materia de impactos en la biodiversidad.
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	--	76	ILUNION no han identificado riesgos significativos en materia de impactos en la biodiversidad.

Tabla 34 Indicadores Cuestiones Ambientales - ILUNION

El alcance de la información reportada en este capítulo incluye todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (Recycling4all, S.L., ILUNION TextilCare de Portugal, Unipessoal LDA, ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L. e ILUNION Emprende, S.L.).

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Ámbitos		Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión		GRI 3.3.	18	--
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI-2.7 GRI 405.1	19-20	--
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo		21-26	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	GRI-2.7	27-29	Alcance: España (% empleados de ILUNION) 2025: 99,1% 2024: 99,1% 2023:99,1%
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: información cuantitativa de despidos	31	--
	Brecha salarial	Gender Wage Gap (OCDE)= Ingresos medios de hombres - Ingresos medios mujeres) / Ingresos medios de hombres.	33	Alcance: España (2025: 99,1%; 2024:99,1%; 2023: 99,1%; de los empleados de ILUNION) Para su cálculo se ha tenido en cuenta el salario bruto anual (fijo +variable)
	Empleados			
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	32	Alcance: España (2025: 99,1%; 2024:99,1%; 2023: 99,1% de los empleados de ILUNION) La remuneración media incluye salario bruto anual (fijo + variable).
	Remuneración media de los consejeros por sexo	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media de los consejeros por sexo	32	Los Consejeros de ILUNION no perciben ninguna remuneración económica
	Remuneración media de los directivos por sexo	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media de los directivos por sexo	33	Para el cálculo se tienen en cuenta: retribución variable, dietas, indemnizaciones, y cualquier otra percepción. No se tienen en cuenta los pagos a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo ya que en ILUNION no se dispone de dicho concepto.
Organización del trabajo	Empleados con discapacidad	GRI 405.1	19	--
	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno	34	--
	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	34-35	--

Ámbitos		Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
	Número de horas de absentismo	Marco interno: Número horas de absentismo: Plantilla media * % Absentismo acumulado * Promedio Horas convenio.	35	Alcance: España (el 99,1% de los empleados/as de ILUNION). El cálculo de las horas de absentismo tiene en cuenta las ausencias legales por incapacidad temporal tanto por contingencias comunes como profesionales, accidentes de trabajo con baja (se incluyen los accidentes in itinere y recaídas) y riesgo durante el embarazo
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación GRI 401.3	34	--
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo	36-38	
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	- Marco interno: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) - Nº total de accidentes de trabajo con baja, incluidos los accidentes in itinere. - Índice de frecuencia: (Nº total accidentes con baja/Total horas trabajadas) x10⁶. No se incluyen accidentes in itinere ni recaídas. - Índice de gravedad: Nº jornadas perdidas por accidentes con baja (se incluyen los accidentes in itinere y recaídas) / Nº horas trabajadas x 10³ El número de horas trabajadas tiene en cuenta las horas efectivas trabajadas por trabajador por divisiones de la CNAE-09 de acuerdo con la Encuesta trimestral de coste laboral del INE 2022. - Nº enfermedades profesionales: Se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional con baja y sin baja excluyéndose las EEPP en estudio	37	Alcance: 97,9% de los trabajadores de ILUNION
Relaciones sociales	Organización del diálogo social	Marco interno. Descripción cualitativa de la organización del diálogo social	38-39	--
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2.30	35	(2025: 100%; 2024:100%; 2023: 99,1% de los empleados de ILUNION)

	Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Marco interno. Descripción cualitativa del balance de los convenios colectivos	38-39	--
	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	Marco interno. Descripción cualitativa de mecanismos y procedimientos para promover la implicación de los trabajadores en información, consulta y participación	38-39	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404.2a	40-42	--
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Marco interno nº horas de formación impartidas	40-42	--
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno: descripción cualitativa de la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	42	--
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para promover la igualdad	43-44	--
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Marco interno: descripción cualitativa de planes de igualdad	44-45	--
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno: descripción cualitativa de integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	43-47	--
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco interno: descripción de políticas contra la discriminación y gestión de la diversidad	43-47	--

Tabla 35 Indicadores cuestiones sociales y relativas al personal - ILUNION

CUESTIONES RELATIVAS AL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	Marco interno: descripción cualitativa de los procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos GRI 3.3	47-49	--
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de prevención de riesgos de vulneración de derechos humanos	47-49	--
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: información cuantitativa del número de denuncias por vulneración de derechos humanos	49	--
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	Marco interno: descripción cualitativa de los mecanismos establecidos en ILUNION para asegurar la promoción y el cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	47-49	--

Tabla 36 Indicadores cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos - ILUNION

CUESTIONES RELATIVAS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión	GRI 3.3	49	--
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para prevenir la corrupción y el soborno	49-51	--
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para luchar contra el blanqueo de capitales GRI 2.25 GRI 2.23	51-52	--
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno: información cuantitativa de la cuantía aportada a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	52-54	--

Tabla 37 Indicadores cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno - ILUNION

CUESTIONES RELATIVAS A LA SOCIEDAD

	Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Marco interno: información cuantitativa del impacto de la actividad en el empleo GRI 3.3	54-56	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cualitativa del impacto de la actividad d en las poblaciones locales y en el territorio	54-56	
	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	54-56	
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: descripción cualitativa de las acciones de asociación o patrocinio	56	
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de la integración de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales en la política de compras	57-58	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de integración de las exigencias establecidas sobre la responsabilidad social y ambiental en las relaciones con proveedores y subcontratistas	57-58	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	--	57-58	ILUNION no realizado auditorías a proveedores y subcontratistas en 2025, 2024 y 2023.
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores y certificados de calidad vigentes	59	Alcance: % certificación calculada para todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (Recycling4all, S.L., ILUNION Batteries, S.L., ILUNION TextilCare de Portugal, Unipessoal LDA, ILUNION Colombia, S.A.S., ILUNION Emprede, S.L. y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.).

Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
Sistemas de reclamación	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación	59	
Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: información cuantitativa sobre reclamaciones recibidas y reclamaciones cerradas	59	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: información cuantitativa de los beneficios obtenidos antes de impuestos país por país	60-61
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: información cuantitativa de los impuestos sobre beneficios pagados país por país	60-61
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: información cuantitativa de las subvenciones públicas recibidas GRI 201.4	61

Tabla 38 Indicadores cuestiones relativas a la sociedad- ILUNION

REQUISITOS DERIVADOS DEL REGLAMENTO (UE) 2020/852

	Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
Taxonomía	Proporción de actividades económicas elegibles y alineadas en el volumen total de negocios/ingresos, de inversiones en activos fijos (CapEx) y gastos operativos (OpEx)	Reglamento (UE) 2020/852 y Reglamentos Delegados RD (UE) 2021/2139 y RD (UE) 2021/2178	77-83	
	Divulgaciones que acompañan a los indicadores clave de resultados	Reglamento (UE) 2020/852 y Reglamentos Delegados RD (UE) 2021/2139 y RD (UE) 2021/2178	84-88	

Tabla 39 Indicadores cuestiones relativas a la taxonomía

ANEXO II: PERÍMETRO EMPRESARIAL

SOCIEDAD	GRUPO DE SOCIEDADES	DIVISIÓN	PARTICIPACIÓN
Fabricación Modular Valenciana, S.L.	AUTOMOCIÓN	SERVICIOS	50,00%
Modular Logística Valenciana, S.L.	AUTOMOCIÓN	SERVICIOS	87,50%
ILUNION Servicios Industriales Aragón, S.L.	SERVICIOS INDUSTRIALES	SERVICIOS	100,00%
ILUNION Servicios Industriales Catalunya, S. L.	SERVICIOS INDUSTRIALES	SERVICIOS	100,00%
ILUNION Servicios Industriales, S.L.	SERVICIOS INDUSTRIALES	SERVICIOS	100,00%
ILUNION Limpieza y Medio Ambiente, S.A.	FACILITY SERVICES	SERVICIOS	100,00%
ILUNION CEE Limpieza y Medio Ambiente, S.A.	FACILITY SERVICES	SERVICIOS	100,00%
ILUNION Seguridad, S.A.	FACILITY SERVICES	SERVICIOS	100,00%
Innovación Global de Seguridad, S.A.	FACILITY SERVICES	SERVICIOS	100,00%
ILUNION Outsourcing, S.A.	FACILITY SERVICES	SERVICIOS	100,00%
ILUNION Job Solutions ETT, S.L.	FACILITY SERVICES	SERVICIOS	100,00%
ILUNION CEE Outsourcing, S.A.	FACILITY SERVICES	SERVICIOS	100,00%
ILUNION Soluções Globais, Unipessoal LDA	CONTACT CENTER BPO	SERVICIOS	100,00%
ILUNION Contact Center, S.A.	CONTACT CENTER BPO	SERVICIOS	100,00%
ILUNION CEE Contact Center, S.A.	CONTACT CENTER BPO	SERVICIOS	100,00%
ILUNION Emergencias, S.A.	CONTACT CENTER BPO	SERVICIOS	75,50%
ILUNION Formación, S.A.	FORMACIÓN	CONSULTORÍA	100,00%
ILUNION Fuego y Conducción, S.A.	FORMACIÓN	CONSULTORÍA	82,68%
ILUNION Servicios TI, S.A.	IT SERVICES	CONSULTORÍA	100,00%
ILUNION IT Services, S.A.	IT SERVICES	CONSULTORÍA	100,00%
Meinsa Sistemas, S.L.	IT SERVICES	CONSULTORÍA	100,00%
ILUNION Accesibilidad, S.A.	ACCESIBILIDAD	CONSULTORÍA	100,00%
ILUNION Ibéricos de Azuaga, S.A.	IBÉRICOS DE AZUAGA	COMERCIALIZACIÓN	100,00%
ILUNION Retail y Comercialización, S.A.	RETAIL	COMERCIALIZACIÓN	100,00%
ILUNION Asesores, S.A.	SEGUROS	COMERCIALIZACIÓN	100,00%
ILUNION Mediación, Correduría de Seguros, S.A.	SEGUROS	COMERCIALIZACIÓN	87,50%
ILUNION Batteries, S.L.	RECICLADOS	ECONOMÍA CIRCULAR	50,00%

SOCIEDAD	GRUPO DE SOCIEDADES	DIVISIÓN	PARTICIPACIÓN
ILUNION Reciclados, S.A.	RECICLADOS	ECONOMÍA CIRCULAR	100,00%
Ecologic Operations, S.L.	RECICLADOS	ECONOMÍA CIRCULAR	100,00%
Logiraees, S.L.	RECICLADOS	ECONOMÍA CIRCULAR	100,00%
ILUNION Valorización, S.L.	RECICLADOS	ECONOMÍA CIRCULAR	80,00%
ILUNION Hotels, S.A.	HOTELS	HOTELERA Y HOSPITALARIA	100,00%
ILUNION Turismo Responsable, S.L.	HOTELS	HOTELERA Y HOSPITALARIA	100,00%
ILUNION Hotels Catalunya, S.A.	HOTELS	HOTELERA Y HOSPITALARIA	100,00%
ILUNION Hotelak Euskadi, S.L.	HOTELS	HOTELERA Y HOSPITALARIA	100,00%
ILUNION Hotels Mallorca, S.L.	HOTELS	HOTELERA Y HOSPITALARIA	100,00%
ILUNION Lavanderías, S.A.	TEXTILCARE	HOTELERA Y HOSPITALARIA	100,00%
ILUNION Bugaderies de Catalunya, S.A.	TEXTILCARE	HOTELERA Y HOSPITALARIA	100,00%
ILUNION Lavanderías de Canarias, S.A.	TEXTILCARE	HOTELERA Y HOSPITALARIA	100,00%
ILUNION Cipo, S.L.	TEXTILCARE	HOTELERA Y HOSPITALARIA	50,00%
ILUNION Textil, S.A.	TEXTILCARE	HOTELERA Y HOSPITALARIA	100,00%
ILUNION Amalia, S.L.	TEXTILCARE	HOTELERA Y HOSPITALARIA	50,00%
Textil Rental, S.L.	TEXTILCARE	HOTELERA Y HOSPITALARIA	50,00%
ILUNION Navarra, S.L.	TEXTILCARE	HOTELERA Y HOSPITALARIA	100,00%
Lavanderías Mecánicas CRISOL, S.L.	TEXTILCARE	HOTELERA Y HOSPITALARIA	100,00%
ILUNION Lavandería Franco, S.A.	TEXTILCARE	HOTELERA Y HOSPITALARIA	50,00%
ILUNION Lavandarias de Portugal, Unipessoal LDA	TEXTILCARE	HOTELERA Y HOSPITALARIA	100,00%
Lavandería Morales e Hijos, S.L.	TEXTILCARE	HOTELERA Y HOSPITALARIA	50,00%
ILUNION Lavandería Colombia, SAS	TEXTILCARE	HOTELERA Y HOSPITALARIA	100,00%
Gureak Ikuztegia, S.L.	TEXTILCARE	HOTELERA Y HOSPITALARIA	50,00%
ILUNION Lavandería Bogotá, SAS	TEXTILCARE	HOTELERA Y HOSPITALARIA	100,00%

SOCIEDAD	GRUPO DE SOCIEDADES	DIVISIÓN	PARTICIPACIÓN
Lavandería Industrial LIG, S.A.	TEXTILCARE	HOTELERA Y HOSPITALARIA	75,00%
ILUNION Inca, S.L.	TEXTILCARE	HOTELERA Y HOSPITALARIA	25,00%
ILUNION Lavandería Euskalduna, S.L.	TEXTILCARE	HOTELERA Y HOSPITALARIA	100,00%
ILUNION Proximidad, S.L.	VIDASÉNIOR	SOCIOSANITARIA	100,00%
ILUNION Sociosanitario, S.A.	VIDASÉNIOR	SOCIOSANITARIA	100,00%
ILUNION Fisioterapia y Salud, S.L.	FISIOTERAPIA Y SALUD	SOCIOSANITARIA	100,00%
ILUNION Colombia, SAS	OTROS	OTROS	100,00%
ILUNION CEE Centro de Servicios Compartidos, S.L.	CSC	OTROS	100,00%
Oncisa Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.	ONCISA	OTROS	100,00%
Grupo ILUNION, S.L.	CABECERA	CABECERA	
ILUNION Emprende, S.L.	CABECERA	CABECERA	100,00%

Tabla 40 Perímetro empresarial - ILUNION

ANEXO III: LISTADO DE CERTIFICACIONES

SOCIEDAD	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 27001	EFQM	Madrid Excelente	Bequal	UNE 19061	Huella de carbono	Otras Certificaciones
ILUNION Limpieza y Medio Ambiente, S.A.	SI	SI	SI	SI	EFQM +500	SI	SI	SI	SI	SGE21
ILUNION CEE Limpieza y Medio Ambiente, S.A.	SI	SI	SI	SI	EFQM +500	SI		SI	SI	SGE21
ILUNION Seguridad, S.A.	SI	SI	SI	SI	EFQM +500	SI	SI	SI	SI	SGE21 / APROSER / UNE 16082 / ISO 22301 / ENS / UNE 17483.1
ILUNION Outsourcing, S.A.	SI	SI	SI	SI	EFQM +500	SI	SI	SI	SI	SGE21
ILUNION CEE Outsourcing, S.A.	SI	SI	SI	SI	EFQM +500	SI		SI	SI	SGE21
ILUNION Fuego y Conducción, S.A.	SI	SI	SI	SI		SI	SI	SI	SI	
ILUNION Job Solutions ETT, S.L	SI	SI	SI	SI		SI		SI	SI	SGE21
ILUNION Contact Center, S.A.	SI	SI		SI	EFQM +500	SI		SI	SI	ISO 18295.1 / UNE 16880
ILUNION CEE Contact Center, S.A.	SI	SI	SI	SI	EFQM +500	SI		SI	SI	ISO 18295.1 / UNE 16880
ILUNION Emergencias, S.A.	SI	SI		SI	EFQM +500		SI	SI	SI	ISO 22320 / UNE 16880 / ISO 10667 / ISO 66181
Modular Logística Valenciana, S.L.	SI	SI	SI					SI	SI	
Fabricación Modular Valenciana, S.L.	SI		SI					SI	SI	
ILUNION Servicios Industriales Aragón, S.L.	SI	SI	SI					SI	SI	SGE21
ILUNION Servicios Industriales Catalunya, S.L	SI							SI	SI	SGE21
ILUNION Servicios Industriales, S.L.	SI	SI	SI					SI	SI	BWB/ATF16649 / ISO 22716 / SGE21 / IFS LOGISTIC 2.3.
ILUNION Reciclados, S.A.	SI	SI	SI		EFQM +600			SI	SI	EMAS / CEE / EFR
Ecologic Operations, S.L.	SI	SI	SI					SI	SI	
Logiraees, S.L.	SI	SI	SI					SI	SI	
ILUNION Batteries, S.L.										
ILUNION Lavanderías, S.A.	SI	SI	SI		EFQM +600	SI		SI	SI	
ILUNION Bugaderies de Catalunya, S.A.	SI	SI	SI					SI	SI	
ILUNION Lavanderías de Canarias, S.A.	SI	SI	SI					SI	SI	
ILUNION Cipo, S.L.	SI	SI	SI					SI	SI	

SOCIEDAD		ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 27001	EFQM	Madrid Excelente	Bequal	UNE 19061	Huella de carbono	Otras Certificaciones
ILUNION Amalia, S.L.		SI	SI	SI					SI	SI	
Textil Rental, S.L.		SI	SI	SI					SI	SI	
ILUNION Navarra, S.L.		SI	SI	SI					SI	SI	
Lavanderías Mecánicas CRISOL, S.L.		SI	SI	SI					SI	SI	
ILUNION Lavandería Franco, S.A.		SI	SI	SI					SI	SI	
ILUNION Lavandarias de Portugal, Unipessoal LDA											
Lavandería Morales e Hijos, S.L.		SI	SI	SI					SI	SI	
ILUNION Lavandería Colombia, SAS		SI	SI	SI					SI	SI	
Gureak Ikuztegia S.L.		SI	SI	SI					SI	SI	
ILUNION Lavandería Bogotá, SAS		SI	SI	SI						SI	
Lavandería Industrial LIG, S.A.		SI	SI	SI					SI	SI	
ILUNION Inca, S.L.		SI	SI	SI					SI	SI	
ILUNION Lavandería Euskalduna, S.L.		SI	SI	SI					SI	SI	
ILUNION Textil, S.A.		SI	SI	SI					SI	SI	OEKO TEX100 / EFR
ILUNION Hotels, S.A.			SI			EFQM +700	SI	SI	SI	SI	UNE 170001 / Q Sostenible
ILUNION Hotels Catalunya, S.A.						EFQM +700			SI	SI	UNE 170001 / Q Sostenible
ILUNION Hotelak Euskadi, S.L.						EFQM +700			SI	SI	UNE 170001 / Q Sostenible
ILUNION Turismo Responsable, S.L.						EFQM +700	SI		SI	SI	UNE 170001 / Q Sostenible
ILUNION Sociosanitario, S.A.		SI	SI	SI		EFQM +500		SI	SI	SI	UNE 158101 / UNE 158301 / UNE 158401 / UNE 158201 / Empresa Saludable
ILUNION Fisioterapia y Salud, S.A.		SI	SI						SI	SI	
ILUNION Retail y Comercialización S.A.		SI	SI			EFQM +500			SI	SI	
ILUNION Asesores, S.A.		SI	SI						SI	SI	
ILUNION Mediación, Correduría de Seguros, S.A.		SI	SI					SI	SI	SI	
ILUNION Ibéricos de Azuaga, S.A.		SI						SI	SI	SI	
ILUNION Formación, S.A.		SI	SI	SI	SI			SI	SI	SI	
ILUNION Accesibilidad, S.A.		SI	SI		SI	EFQM +500			SI	SI	UNE 170001

SOCIEDAD	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 27001	EFQM	Madrid Excelente	Bequal	UNE 19061	Huella de carbono	Otras Certificaciones
ILUNION IT Services, S.A.	SI	SI	SI	SI	EFQM +500			SI	SI	DIN 33870 / ISO/IEC 19752 / ISO/IEC 19798 / ENS
ILUNION Servicios TI, S.A.								SI	SI	
Oncisa Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.								SI	SI	
ILUNION Colombia, SAS								SI		
ILUNION CEE Centro de Servicios Compartidos, S.L.	SI	SI	SI					SI	SI	
Grupo ILUNION, S.L.	SI	SI	SI	SI	EFQM +600	SI		SI	SI	EFR / Empresa Saludable / TOP EMPLOYER
ILUNION Emprende, S.L.								SI		
ILUNION Valorización, S.L.	SI	SI						SI		

Tabla 41 Certificaciones ILUNION

Diligencia de formulación del Estado de Información No Financiera y Diversidad Consolidado de la ONCE y Sociedades Dependientes 2025

El presente Estado de Información No Financiera y Diversidad Consolidado de la ONCE y Sociedades Dependientes del ejercicio 2025 ha sido formulado por el Director General de la ONCE el día 30 de abril de 2026.