

Organización Nacional de Ciegos Españoles

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

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD DE LA ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES DEL EJERCICIO 2025

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

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

El contenido del EINFD incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo 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”, incluido en el EINFD adjunto.

Responsabilidad de la Dirección General

La formulación del EINFD incluido en el Informe de Gestión de la Organización Nacional de Ciegos Españoles, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección General de la ONCE. El EINFD se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo 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” del citado Estado.

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

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

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido 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 que han participado en la elaboración del EINFD, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINFD y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la ONCE para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINFD del ejercicio 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”, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINFD del ejercicio 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 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 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 ONCE.

Párrafo de énfasis

En base al Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, así como en base a los Actos Delegados promulgados de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, se establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas 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” del EINFD adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINFD de la ONCE correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 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 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” del citado Estado.

Uso y distribución

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

DELOITTE AUDITORES, S.L.



Felix Moro Ronda
14 de mayo de 2026

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

DELOITTE AUDITORES, S.L.

2026 Núm. 01/26/14691

SÉLLO CORPORATIVO: 30.00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones



DJDIV19547

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD DE LA ONCE 2025 MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



Contenido

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
4.2.1	Avanzando hacia la educación inclusiva	26
4.2.2	Entornos laborales inclusivos.....	27
4.2.3	Autonomía personal de las personas afiliadas	28
4.2.4	Promoción de ocio, deporte y cultura para todos	30
4.2.5	Mayor bienestar social para quienes lo necesitan	32
4.2.6	Investigación e innovación social.....	33
4.2.7	Atención a personas con baja visión	34
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
5.6.1	Formación de calidad.....	46
5.6.2	Estudio de clima laboral.....	47
5.6.3	Evaluación por objetivos	48
6	Buen gobierno, sostenibilidad y ética	49
6.1	Un gobierno corporativo democrático y participativo	49
6.2	Estructura de gobierno y composición.....	49
6.2.1	Consejo General de la ONCE.....	49
6.2.2	Consejos Territoriales	54
6.2.3	Dirección General	54
6.2.4	Composición y perfil de los miembros del Consejo General	54
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	77
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 IIIa. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad e información requerida por el Reglamento (UE) 2020/852 de taxonomía	97
	Anexo IIIb. Índice de contenidos GRI	104
	Anexo IV. Ampliación de datos.....	112
	<i>Detalle datos de plantilla, empleo y formación</i>	<i>112</i>
	<i>Detalle datos de residuos no peligrosos y peligrosos.....</i>	<i>118</i>
	Anexo V. Taxonomía verde	120
	Diligencia de formulación del Estado de Información No Financiera y Diversidad.....	126

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. 

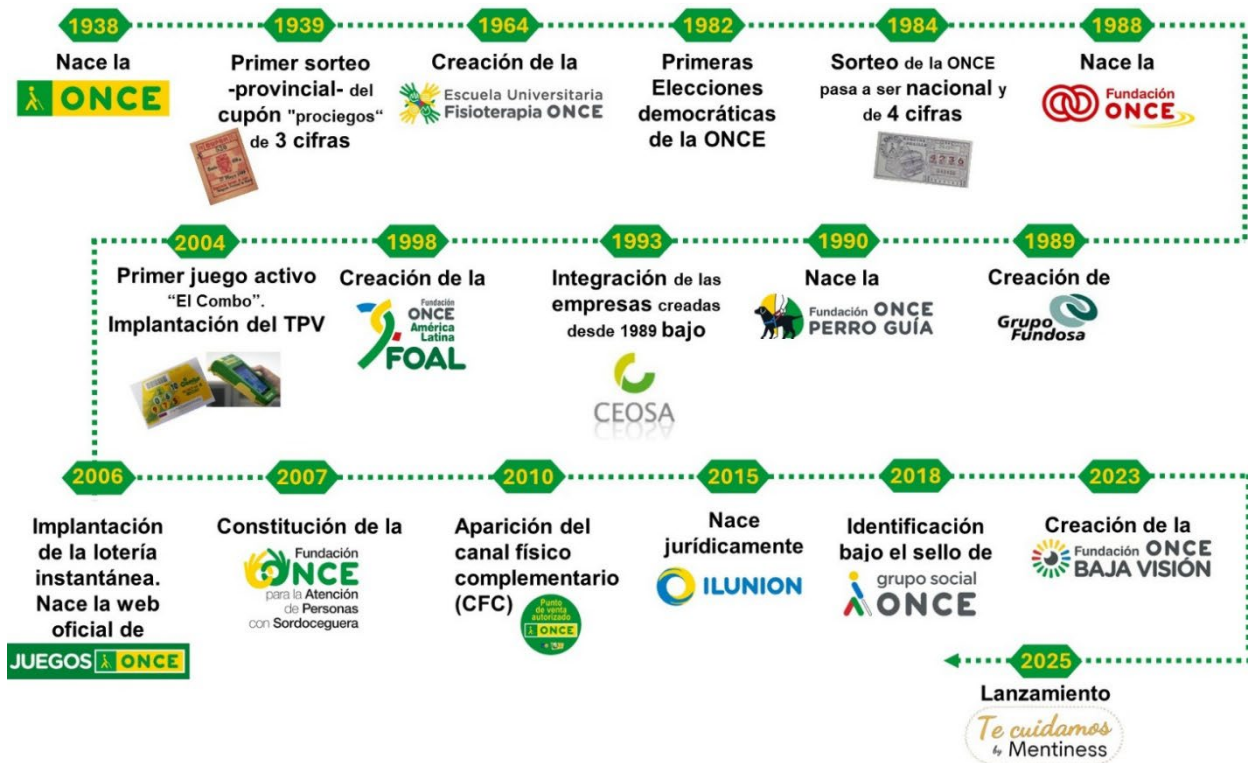
En lo que respecta a organizaciones vinculadas a la discapacidad y al ámbito social, la ONCE participa activamente en la Unión Mundial de Ciegos, la Unión Europea de Ciegos y en la Unión Latinoamericana de Ciegos, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), la Plataforma 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

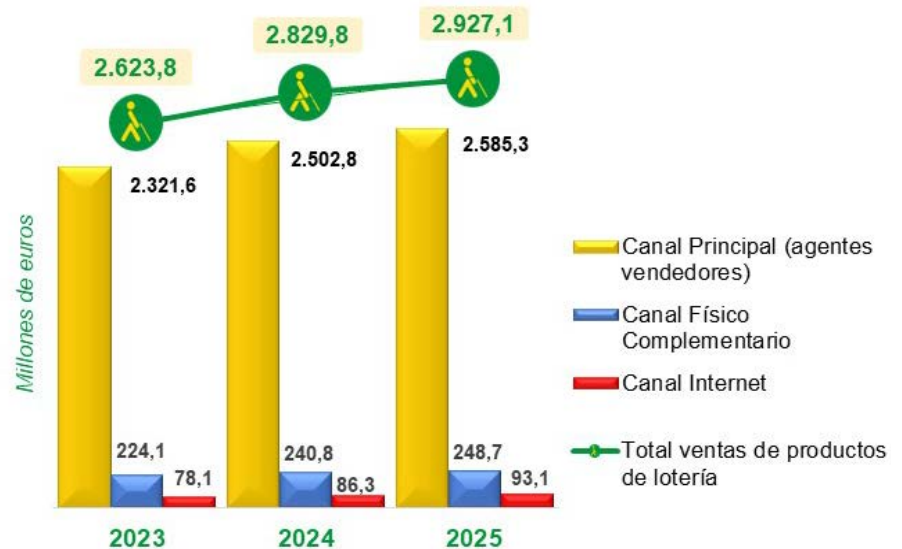
El **crecimiento** de las ventas en este último año se produce **en todas las modalidades**, principalmente en juego activo (+11,9%) y en menor medida en instantánea (+2,4%), y en Cupón (+1,0%).

(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):** saccliente@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.

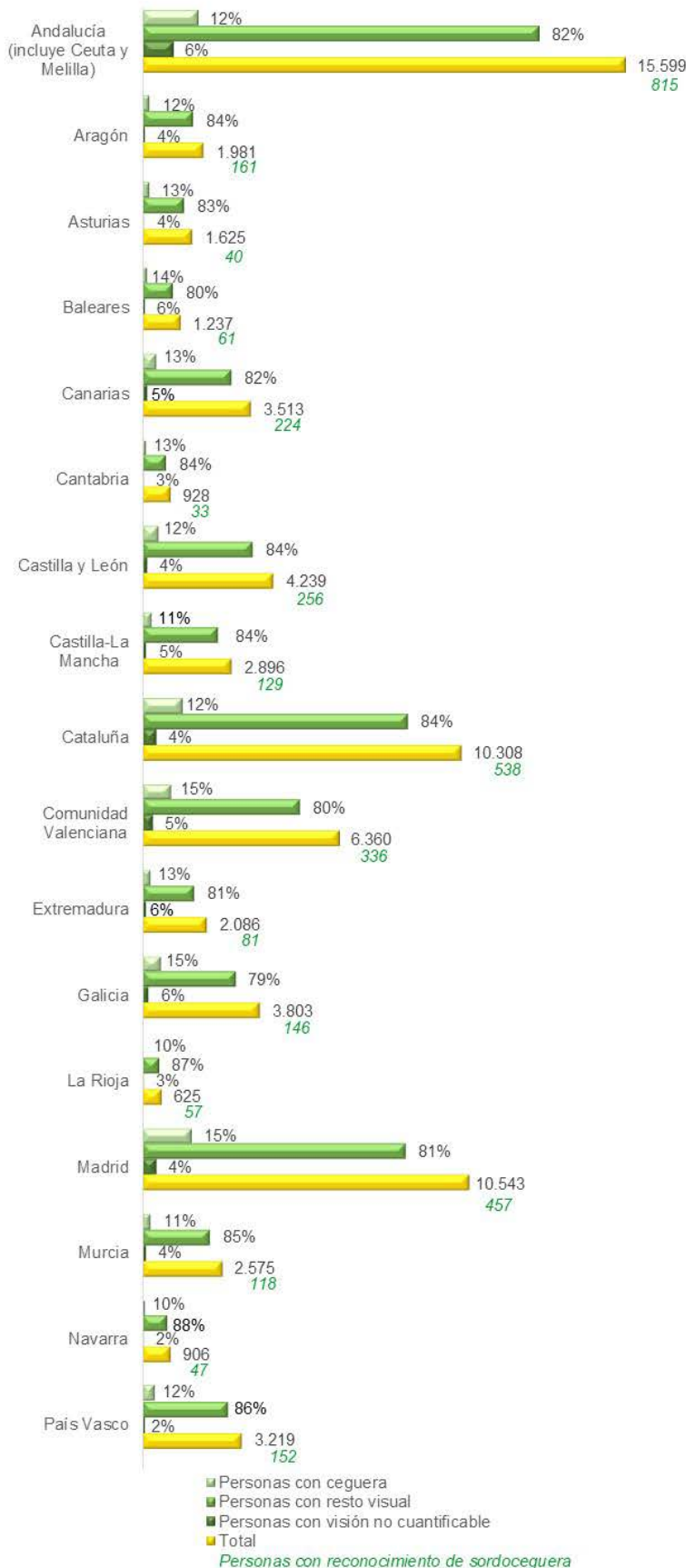
Para acceder a ser persona afiliada a la ONCE, se ha de poseer la nacionalidad española y disponer en ambos ojos, al menos, de: agudeza visual igual o inferior a 0,1 con la mejor corrección óptica posible o campo visual reducido a 10 grados o menos.

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).

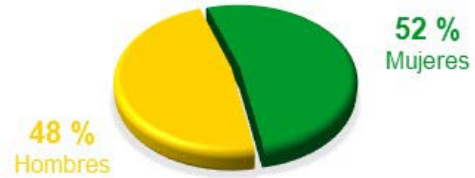


Total personas afiliadas por Comunidad Autónoma y tipo de discapacidad 2025



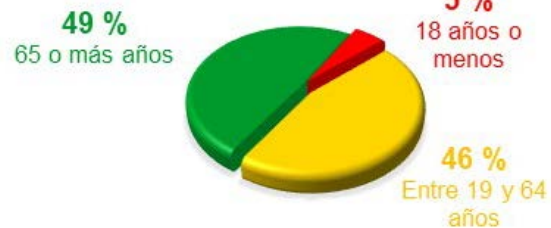
En 2025, hay un **52% de afiliadas** y un **48% de afiliados**, similar al año pasado.

Total personas afiliadas por sexo 2025



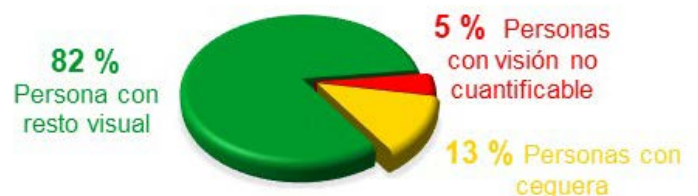
Por grupos de edad, las personas **mayores de 65 años** experimentan un ligero ascenso respecto a 2024, son un **49%** en 2025, poniendo de relieve el envejecimiento de la población afiliada. Además, se mantiene el colectivo de jóvenes, siendo el **5%** las personas **con 18 años o menos** en 2025.

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, recibéndose 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, ampliador 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

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

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

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

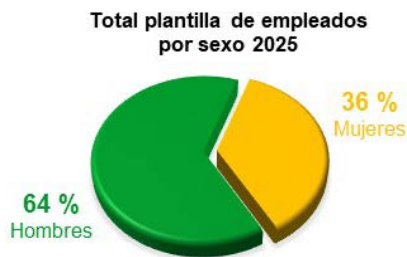
5.2 Empleo de calidad

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.

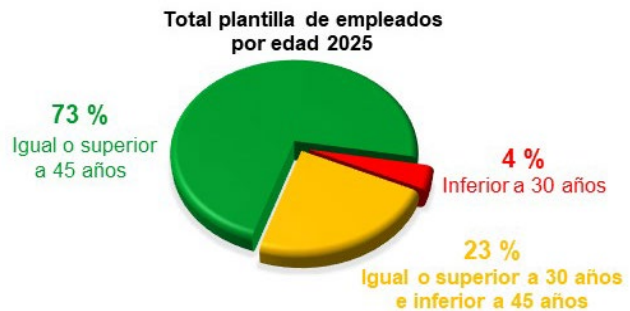


⁷ En este dato global de plantilla no se ha considerado el número de trabajadores/as que no son empleados puesto que no alcanzan un volumen significativo para la Organización.

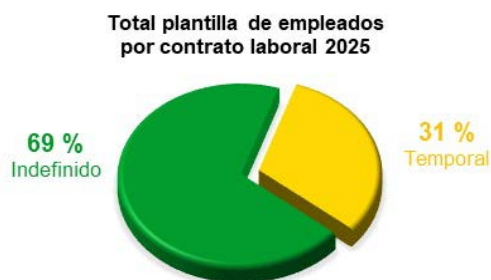
La plantilla está compuesta por **36% de mujeres y 64% de hombres**, distribución similar al año anterior.



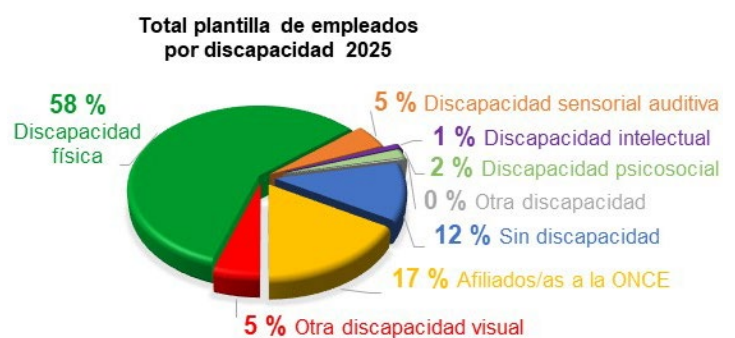
Por tramos de edad, el colectivo mayoritario es el de **45 años o más (73%)**.



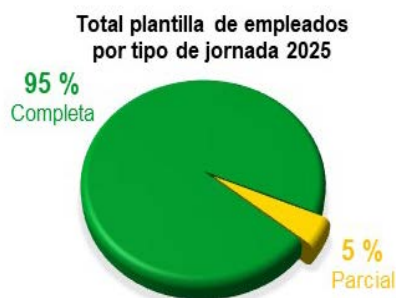
Un **69%** dispone de **contrato indefinido**.



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.

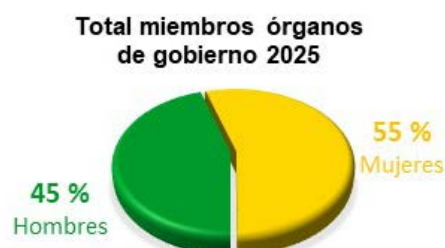
Presencia femenina en cargos de responsabilidad y resto de puestos

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

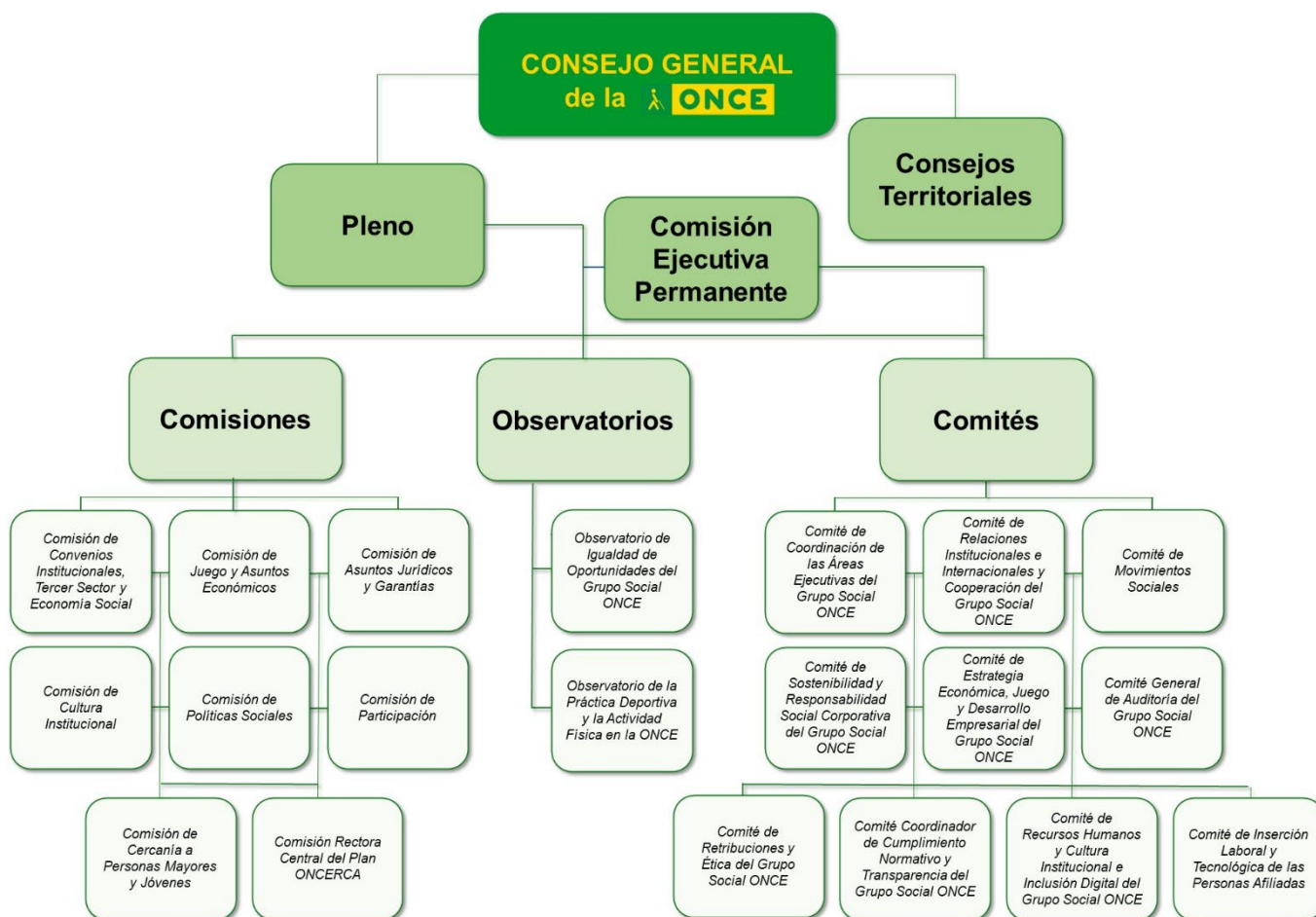
La ONCE cuenta con un modelo de gobernanza democrático, establecido conforme al Real Decreto 358/1991 (y sus modificaciones) y los Estatutos de la ONCE de 2019.

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 discapacidad 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 gestión¹³**: 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) --> $\frac{\text{Consumo energético producción cupón}}{\text{Número de cupones producidos}} \times 3.600.000$

En relación a la eficiencia energética, y de acuerdo con los requerimientos 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.

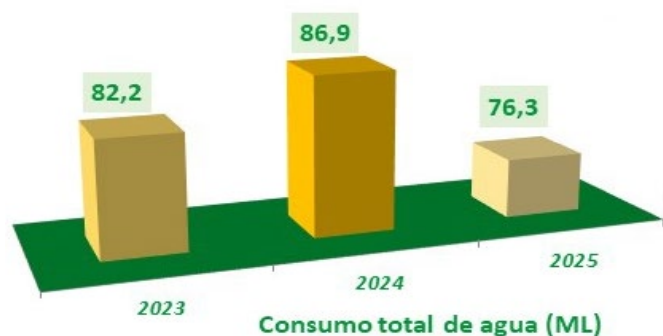
En los centros educativos se cuenta con sistemas de depuración para el uso de piscinas.

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 exime 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.

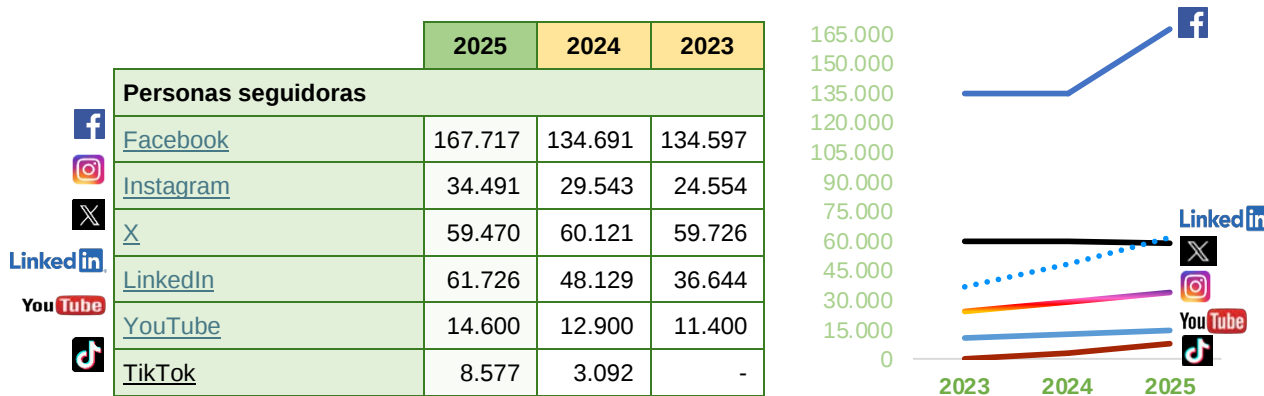
Adicionalmente, se han realizado varias **acciones para dar a conocer y favorecer la inclusión sociolaboral de las personas con ceguera o deficiencia visual grave**, tanto a nivel de medios como a nivel de redes, entre las que destacamos:

- 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:

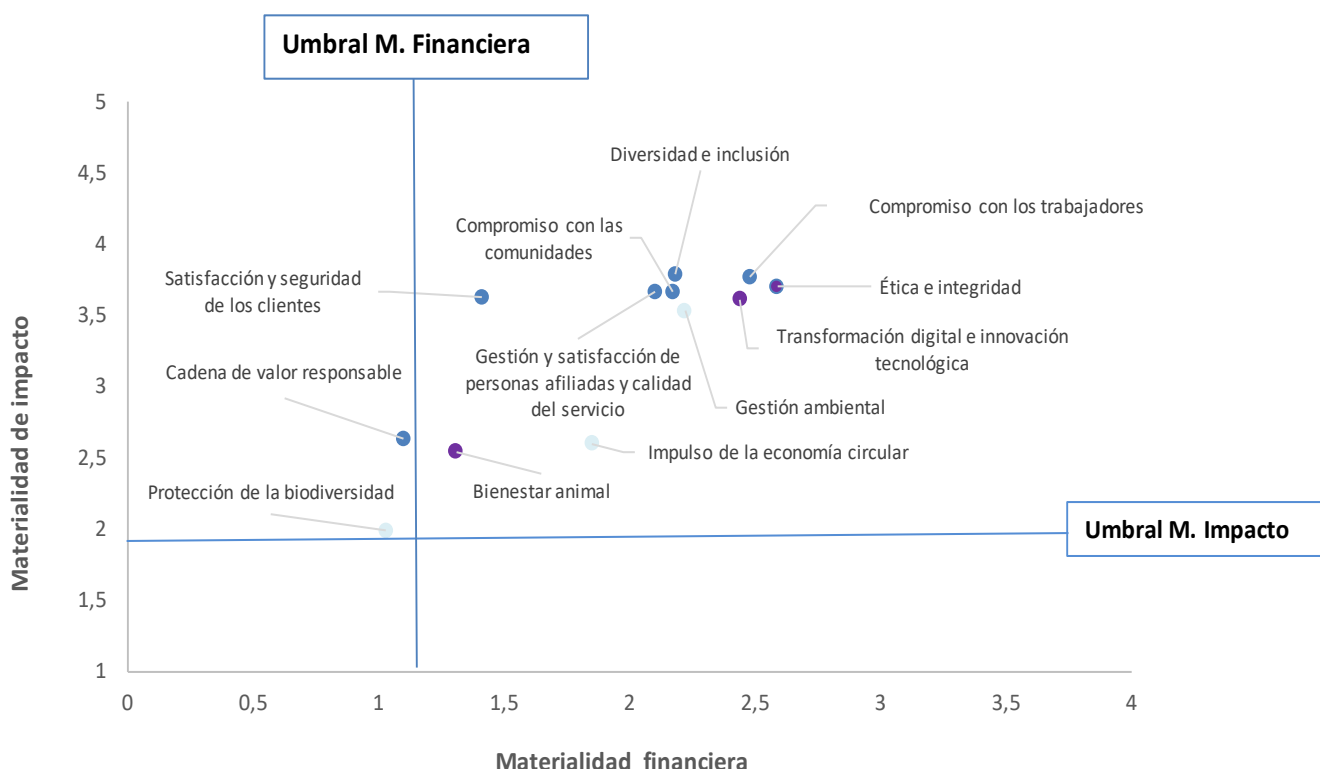
Se considera un tema o subtema relevante para la Organización si tiene impacto/s significativo/s (materialidad de impacto) y/o si implica riesgos y oportunidades (materialidad financiera).

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	Incidencias 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	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	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)	
	Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		

Información sobre cuestiones medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Enfoque de gestión		3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 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	Marco interno: descripción cualitativa de los principales aspectos e impactos ambientales.	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 67 (8.1 Gestión ambiental) Pág. 68 (8.2 Cambio climático)	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno: descripción de medidas relativas a evaluaciones ambientales.	Pág. 67 (8.1 Gestión ambiental) Pág. 68 (8.2 Cambio climático)	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de los principales recursos para la prevención de riesgos ambientales.	Pág. 67 (8.1 Gestión ambiental) Pág. 68 (8.2 Cambio climático)	
	Aplicación del principio de precaución	Marco interno: descripción del enfoque y consideración interna en relación al 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. EINF-D-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)		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINF-D-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	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. EINFD-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. EINFD-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 proveniente 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

Diligencia de formulación del Estado de Información No Financiera y Diversidad

El presente Estado de Información No Financiera y Diversidad de la ONCE del ejercicio 2025 ha sido formulado por el director general de la ONCE el día 30 de abril de 2026.