Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera y Diversidad correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024

ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES (ONCE)

The better the question.
The better the answer.
The better the world works.

Shape the future
with confidence

Shape the future
with confidence

Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 238
ey.com

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

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

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera y Diversidad adjunto (en adelante EINFD) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (la ONCE) (en adelante, ONCE) que forma parte del Informe de Gestión de la ONCE.

El contenido del EINFD incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo IIIa. "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad e información requerida por el Reglamento (UE) 2020/852 de taxonomía", incluido en el EINFD adjunto.

Responsabilidad de la Dirección General

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

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

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

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

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

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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

- Reuniones con el personal de 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 2024 en función del análisis de materialidad realizado por ONCE y descrito en el Anexo II. "Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINFD del ejercicio 2024.
- 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 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINFD del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de la Dirección General de la ONCE.

Párrafo de énfasis

En base al Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, así como en base a los Actos Delegados promulgados de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, se establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas elegibles en relación con los objetivos medioambientales de uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, transición a una economía circular, prevención y control de la contaminación y protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas (el resto de objetivos medioambientales), Adicionalmente, cabe señalar que la Dirección General de la ONCE ha incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a las citadas obligaciones y que están definidos en el apartado 8.8 "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 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo IIIa. "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad e información requerida por el Reglamento (UE) 2020/852 de taxonomía" del citado Estado.

Uso y distribución

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

ERNST & YOUNG, S.L.

Alberto Castilla Vida

14 de mayo de 2025

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD DE LA ONCE 2024
MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

ONCE

grupo social ONCE

ÍNDICE

1 LA ONCE, ÚNICA EN EL MUNDO 4
2 LAS CIFRAS DE LA ONCE 8
3 ONCE, UNA LOTERÍA SOCIAL, SEGURA Y RESPONSABLE 9
3.1 La ONCE como operador de lotería social, segura y responsable 9
3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE 10
3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería 12
4 CALIDAD E INNOVACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS SOCIALES 22
4.1 La persona afiliada: protagonista de la inversión social 22
4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados 24
4.2.1 Avanzando hacia la educación inclusiva 25
4.2.2 Entornos laborales inclusivos 26
4.2.3 Autonomía personal de las personas afiliadas 27
4.2.4 Promoción de ocio, deporte y cultura para todos 29
4.2.5 Mayor bienestar social para quienes lo necesitan 31
4.2.6 Investigación e innovación social 32
5 NUESTRO EQUIPO DE PERSONAS 34
5.1 Cultura institucional de la ONCE 34
5.2 Creación de empleo de calidad 34
5.3 Diálogo social y beneficios sociales 36
5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad 37
5.5 Salud y seguridad 42
5.6 Equipo competitivo 45
5.6.1 Formación de calidad 46
5.6.2 Estudio de clima laboral 47
5.6.3 Evaluación por objetivos 47
6 BUEN GOBIERNO, SOSTENIBILIDAD Y ÉTICA 48
6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo 48
6.2 Órganos de dirección 48
6.2.1 Consejo General de la ONCE 48
6.2.2 Consejos Territoriales 53
6.2.3 Dirección General 53
6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General 53
6.4 Estrategia y gestión en sostenibilidad 55
6.5 Gestión del riesgo en la ONCE 55
6.6 Ética y ejemplaridad 56

6.7 Responsabilidad fiscal 61
7 PRÁCTICAS RESPONSABLES EN LA CADENA DE SUMINISTRO 64
8 COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE 66
8.1 Acción climática en la ONCE 66
8.2 Gestión del impacto ambiental 68
8.3 Consumo y eficiencia energética 70
8.4 Reducción de emisiones 71
8.5 Consumo de papel y otros materiales 73
8.6 Economía circular y gestión de residuos 73
8.7 Uso sostenible del agua 75
8.8 Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles 76
9 COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS 81
10 CONTRIBUCIÓN DE LA ONCE A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE 83
ANEXOS 90
Anexo I. Sobre este informe 91
Anexo II. Análisis de materialidad 92
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 96
Anexo IIIb. Índice de contenidos GRI 103
Anexo IV. Ampliación de datos 111
Detalle datos de plantilla, empleo y formación 111
Detalle datos de residuos no peligrosos y peligrosos 117
Anexo V. Taxonomía verde 119
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 Estado[2].

Servicios Sociales

La ONCE atiende las necesidades de las personas afiliadas en todas las etapas de su vida: desde la infancia hasta la vida adulta, con el fin de mejorar su inclusión social 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 20.000 personas con discapacidad, y una red complementaria de más de 13.000 establecimientos, además del canal Internet a través de JUEGOS ONCE .

"El fin de los recursos obtenidos con la explotación de los productos de lotería de la ONCE es lograr la sostenibilidad de la Institución para seguir realizando su labor social con las personas ciegas o con deficiencia visual grave y cumplir su compromiso de solidaridad con otras personas con discapacidad. Por tanto, se constituye un modelo de prestación social único."

La ONCE, junto a la Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, palanca de empleo, formación y accesibilidad para personas con discapacidad; e ILUNION, el grupo de empresas sociales que favorece la inclusión laboral de las personas con discapacidad; forman el Grupo Social ONCE.

ONCE + Fundación ONCE + ILUNION = grupo social ONCE

once.es • fundacionONCE.es • Ilunion.com • 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, de reordenación de la ONCE y sus vigentes Estatutos, publicados en el BOE de 21 de diciembre de 2019, mediante Orden Ministerial 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.

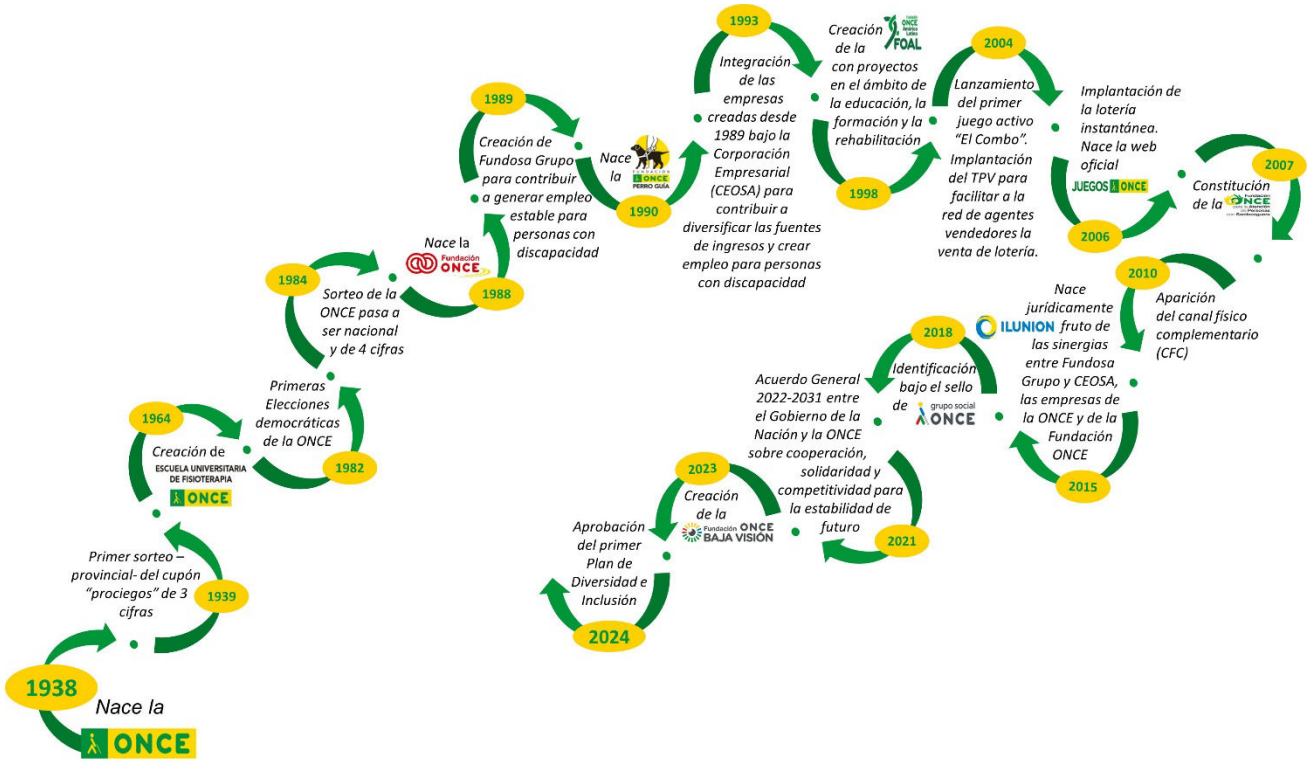
En el ámbito de la representación internacional, la ONCE participa en diversas organizaciones del ámbito de la discapacidad, la educación, el juego, la economía social, entre otros sectores de interés.

En lo que respecta a las asociaciones representativas de las personas con discapacidad, se participa activamente en la Unión Europea de Ciegos y en la Unión Mundial de Ciegos. Además, se forma parte activa de la Alianza Internacional de la Discapacidad, se colabora con la Organización Internacional de Sordociegos (DBI). También en el ámbito de la discapacidad, el Grupo Social ONCE participa en la Red Global de Acción sobre Discapacidad y Desarrollo (GLAD), entre otras.

Igualmente, la ONCE tiene presencia en muchos otros foros internacionales del ámbito de la educación y la filantropía, así como en diversas plataformas de juego y economía social, como la Asociación Mundial de Loterías (WLA), Loterías Europeas (EL), el Consorcio EUROJACKPOT, CIBELAE (Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado), entre otras.

Premios y reconocimientos

- Premio 'Más con Sentidos y Todos a la Fuga' de la cadena "Click Radio TV" en la categoría 'Inclusión Laboral', donde se reconoce a las entidades sociales, instituciones públicas y personalidades que trabajan por y para la normalización de las personas con discapacidad
- Primer premio concedido por la Red Soledades en la II Presentación de Buenas Prácticas por nuestra iniciativa "41 Concurso Escolar ONCE. Liga Contra la Soledad No Deseada".
- Premios Concordia de la Junta Municipal de Hortaleza.
- Premio "Justicia Social Andaluza" otorgado por el Consejo Andaluz de Colegios de Graduados Sociales.
- 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.



Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura

En el área de **servicios sociales para personas afiliadas**, en 2024 se ha puesto en marcha 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 ciegas o con deficiencia visual grave, o con sordoceguera, atendidas, 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 a la hora de acometer este complejo y necesario proyecto.

Respecto a **lotería social, segura y responsable**, existe una creciente sensibilidad social respecto de la actividad del juego y 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 que pueda promulgarse y, en general, seguir profundizando en los principios, reglas y mejores prácticas asociadas al juego

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

Conscientes de que la transformación de la sociedad exige modelos organizativos y de gestión de **personas** ágiles y que se sepan adaptar a lo que sucede, la propuesta de valor de la Organización continuará girando en torno al talento del equipo. Se trata de definir un modelo de gestión de personas que permita atraer, desarrollar y fidelizar el talento, así como fomentar el bienestar 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 vincular a todo el personal con el propósito y valores de la Organización.

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**, en un entorno digital con millones de usuarios y gran volumen de contenidos diarios, captar y mantener la atención de la audiencia se ha convertido en un desafío cada vez más complejo. Además, se mantiene la necesidad de estar al día en las principales tendencias y de estudiar cómo integrar la IA en nuestros procesos.

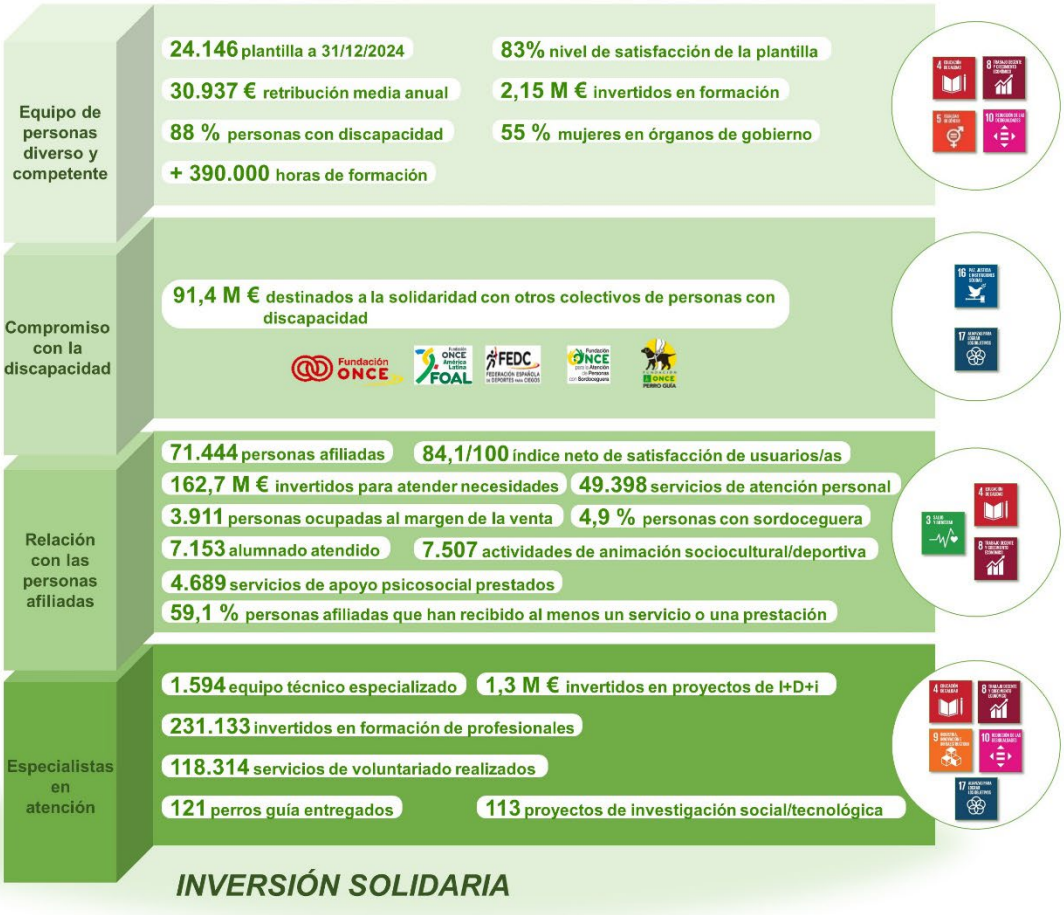
En materia **ambiental**, los ámbitos de actuación prioritarios siguen siendo combatir el cambio climático, la economía circular y el cuidado de la naturaleza. Ante estos retos, la ONCE se compromete a implementar actuaciones que contribuyan a la mitigación y adaptación al cambio climático, en línea con el Pacto Verde Europeo y otras normativas vinculadas a la sostenibilidad, implementar medidas de economía circular favoreciendo la correcta gestión de los residuos y fomentando el uso de materiales reciclados y reutilizables, siempre atendiendo a las exigencias medioambientales de la normativa. El cuidado de la naturaleza, el ambiente y las personas es el fin último de todas las acciones relacionadas con la sostenibilidad ambiental que se están implantando en la ONCE.

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

A nivel de **cumplimiento normativo**, además de la gestión de los ámbitos penal, tributario, protección de datos personales, prevención del blanqueo de capitales, etc., continúa irrumpiendo con fuerza el compliance ASG, que requiere la implantación de políticas y programas que aseguren la integridad en todas nuestras actividades.

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

2 LAS CIFRAS DE LA ONCE



[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 2024 (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 los 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 La ONCE como 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 estatal[3] 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 los 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 dentro del territorio español. Además, sigue **colaborando solidariamente con la Cruz Roja Española** en la comercialización del **“Sorteo de Oro”**, actuando como simple comisionista.

[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

Canales de venta

Canal Principal (agentes vendedores)

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

Canal Físico Complementario (CFC)

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

Canal Internet

Web oficial "JuegosONCE.es".

3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE

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

Evolución del negocio

En 2024, las **ventas** (cantidades jugadas) han alcanzado los **2.829,8 millones de euros**, un **7,9% más** respecto a los ingresos de 2023.

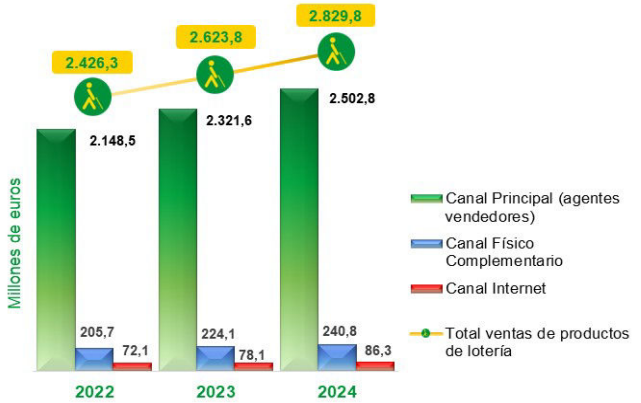
Evolución de las ventas por modalidad de lotería

(Datos en millones de euros)	2024	2023	2022
Cupón de la ONCE	1.359,1	1.315,7	1.259,3
Juego activo de la ONCE	501,6	393,6	334,6
Lotería instantánea de boletos de la ONCE	969,1	914,5	832,4
Total ventas de productos de lotería	2.829,8	2.623,8	2.426,3

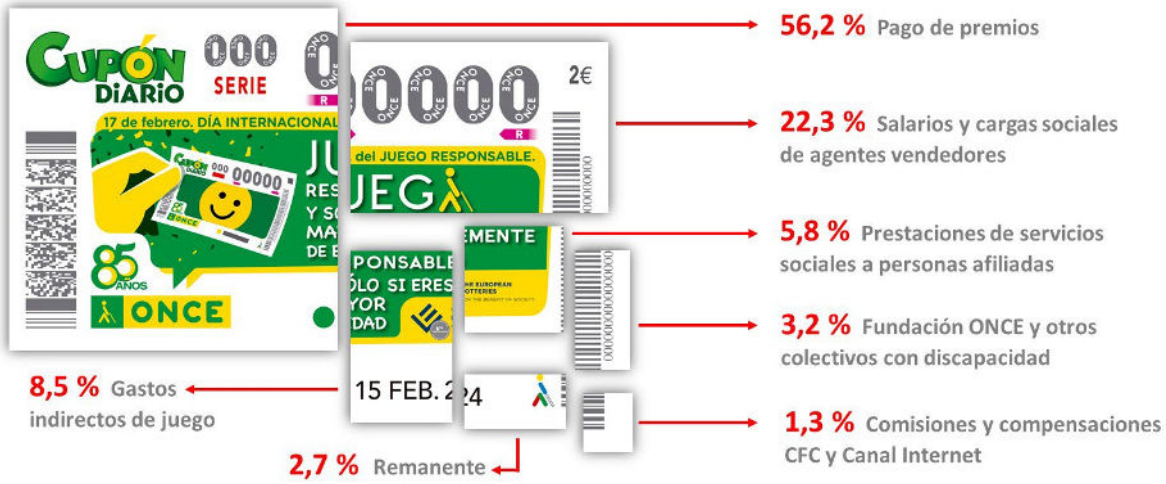
El **crecimiento** de las ventas en este último año se produce **en todas las modalidades**, principalmente en juego activo (+27,5%) y en menor medida en instantánea (+6,0%), y en Cupón (+3,3%).

Evolución de las ventas por canal de venta

Por canal, crecen de forma muy similar **los tres:** Canal Principal (+7,8%), Canal Internet (+10,5%), y CFC (+7,5%).



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



- El 56,2% 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 1,3% se dedica a comisiones y compensaciones del CFC y Canal Internet.
- El 8,5% son gastos indirectos: salario del personal no vendedor, publicidad, sistemas informáticos, limpieza de quioscos, aprovisionamientos, etc.
- El 5,8% se dedica a la prestación de servicios sociales a las personas afiliadas.
- El 3,2% va a la Fundación ONCE y a la solidaridad con otras discapacidades.
- Queda un remanente del 2,7% (se dedicará un 0,7% a la prima de participación de trabajadores/as en resultados (a abonar en abril de 2025) y un 0,5% 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)	2024	2023	2022
Fundación ONCE	88,6	79,9	72,8
FOAL	1,5	1,4	1,5
Otras aportaciones	1,3	1,3	1,0
Recursos netos aplicados a la solidaridad con otros colectivos	91,4	82,6	75,3

Valor económico generado y distribuido

(Datos en millones de euros)	2024	2023	2022
Valor económico generado	**2.859,0**	**2.650,0**	**2.454,5**
Venta de productos de lotería	2.829,8	2.623,8	2.426,3
Otros ingresos de explotación (1)	13,3	14,0	15,0
Ingresos financieros	15,4	11,9	10,2
Resultados procedentes del inmovilizado	0,5	0,3	3,0
Valor económico distribuido	**-2.772,4**	**-2.583,9**	**-2.355,6**
Premios de lotería ajustados	-1.591,4	-1.475,6	-1.342,2
Gastos de personal	-801,5	-751,7	-706,1
Otros gastos operativos (2)	-270,0	-251,8	-241,7
Inversiones en comunidades (ayudas monetarias)	-103,0	-101,2	-89,2
Resultados procedentes del inmovilizado	---	---	---
Gastos financieros	-5,7	-2,8	24,4
Administraciones Públicas (tributos)	-0,8	-0,8	-0,8
Valor económico retenido	**86,6**	**66,1**	**98,9**

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

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

3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería

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

Política de Juego Responsable[4]

En 2009 se formalizó el **Plan de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego** para adaptarse a los estándares de organizaciones internacionales que agrupan a las principales loterías del mundo: Asociación Mundial de Loterías (WLA: World Lottery Association) y EL, aunque, previamente, **en 2007** se había firmado la **adhesión a los principios fundamentales del juego responsable**.

Así, el recorrido de la ONCE durante los últimos quince años ha evidenciado que la especial exigencia de la **política y estrategias de juego responsable se adecúa al marco y estándares de EL**, habiendo seguido sus estipulaciones para definir y desarrollar una estrategia de minimización del riesgo de consumo excesivo de las

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

loterías comercializadas, quedando evidenciado en las auditorías anuales a las que la ONCE somete sus procesos de gestión en esta materia.

En enero de 2024, el Consejo General aprobó una actualización del **Programa Marco de Juego Responsable de la ONCE**, referencia del compromiso con el juego seguro y responsable, así como de su Apéndice 1 "**Política de Juego Responsable**", para adaptarlo a la estructura del vigente estándar de EL, incorporar los compromisos de juego responsable en los canales presenciales de la ONCE, actualizando a su vez aspectos terminológicos y estructurales.

La ONCE manifiesta su colaboración con las políticas de las administraciones públicas para proteger a los 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, no se limita a lo indicado anteriormente, sino que se traduce en una mayor exigencia de requerimientos, obligaciones y compromisos que, como desarrollo del Programa Marco, se expresan a través de la aprobación y ejecución de los **Planes de Actuación de Juego Responsable** para cada ejercicio, en los que por iniciativa propia, atendiendo al permanente "Diálogo con los Grupos de Interés" y sobre todo a su interacción con la sociedad, reflejan y contienen medidas concretas orientadas a dar respuesta a cuestiones o problemas específicos.

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 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 relacionado con el compromiso responsable se centra en revisar los nuevos productos y los que se modifican, para comprobar si su nivel de riesgo es aceptable, según el Comité de Juego Responsable de la ONCE.

Como ejemplo de este proceso, el Consejo General aprobó en octubre de 2024 el **"Plan Especial para la Protección de menores de edad en materia de Juego Responsable"** estableciendo un conjunto de 40 medidas que se han recogido en el Plan de Actuación de Juego Responsable de la ONCE para 2025, evidenciando el alto

grado de compromiso con la RSC y con el Juego Responsable, como en el caso de protección a colectivos vulnerables, los menores.

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

- **Servicio de Atención al Cliente (SAC)**: sacliente@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

	2024	2023	2022
Reclamaciones ante **Autocontrol** (comunicaciones de marketing y publicidad, etc.)	0	0	1
Reclamaciones ante **Autocontrol resueltas**	0	0	1
Reclamaciones judiciales o extrajudiciales interpuestas ante tribunales y reclamaciones extrajudiciales presentadas directamente en la ONCE (incluidas las procedentes del SAC)	0	1	4
Reclamaciones judiciales o extrajudiciales resueltas	0	1	4
Quejas y reclamaciones formales formuladas al **Servicio de Atención al Cliente (SAC)** (excluidas las remitidas al Gabinete Jurídico consideradas como judiciales o extrajudiciales)	8	4	8
Quejas y reclamaciones ante el **SAC resueltas**	8	4	8
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.

	2024	
	N.º miembros	N.º reuniones
Comité Juego Responsable	17	4

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 técnico y 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 2024	Resultados 2024
Puntuación media en la herramienta de evaluación de riesgos de productos de lotería comercializados en el período, en función de sus ventas.	<=2	1,74
Grado de alineamiento con el estándar 5º según la auditoría externa sobre las estipulaciones de este estándar	80%	100%
Puntuación media de los estándares en la última auditoría externa de recertificación o renovación de los certificados (EL)	80%	98,78%
N.º de acciones del Plan de Actuación anual planificadas	> 80	114
% personal vendedor ONCE que es formado sobre juego responsable	80%	90,70%
% 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	12
Superación del objetivo de presencia y visibilidad de materiales de juego responsable en el punto de venta	75%	95%
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
Congresos y seminarios sobre lotería responsable en los que la ONCE ha participado	1	9
Artículos publicados en medios externos sobre la estrategia ONCE de lotería responsable	2	763

Certificaciones en materia de Lotería Responsable

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

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

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

[5] En 2024 no correspondía efectuar la auditoría global de EL y, por tanto, tampoco la de WLA, habiéndose realizado la auditoría parcial de Juego Responsable en la que se examinaron 5 secciones del estándar, arrojando un incremento de 2 puntos en la puntuación global.

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

Formación a la plantilla y a establecimientos de venta autorizados

En **2024** se continúa con formación y concienciación sobre juego responsable:

- **Formación** a **nuevas incorporaciones** de trabajadores y trabajadoras de la ONCE, a través del curso 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**.
- Formación sobre colectivos específicos dada su relación con el juego responsable, como futuros **mandos intermedios** de la ONCE.
- **Formación específica** a todos los **vendedores y vendedoras,** reforzando elementos claves como la prohibición de jugar a menores de edad, indicios para identificar 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**.

Por tercer año consecutivo, 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 1.001 puntos de venta del Canal Principal y 816 del CFC) cuyos resultados confirman el elevado alineamiento en el cumplimiento de las obligaciones de Juego Responsable respecto a: prohibición de la 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**.

En 2024, se han desarrollado iniciativas novedosas promoviendo la concienciación sobre la relevancia del juego responsable, incorporando alusiones en la firma de banner corporativo (que también se comparte hacia el exterior) y en el tapiz corporativo en apertura de sesión de los ordenadores.

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.

En 2024 se procedió a una modificación del "**Procedimiento para la Ratificación de la Evaluación del Riesgo de Productos de Lotería de la ONCE**", para incorporar las obligaciones del estándar de EL, respecto al "Impacto Social" de los productos y también reforzar el compromiso con colectivos vulnerables, en especial con los menores de edad, así como para encontrar el adecuado encaje con lo establecido en el "Programa Marco de Juego Responsable de la ONCE" y sus Apéndices.

	2024	2023	2022
Nivel de riesgo de productos de lotería	**1,74**	1,74	1,74

El riesgo medio de todos los productos de la ONCE en el mercado en **2024**, teniendo en cuenta sus ventas, es de **1,74**, idéntico al de 2023 y 2022, continuando muy estable y por debajo de 2, lo que indica una **cartera de productos de nivel de riesgo aceptable**[6]. 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).

Canal Internet: "JuegosONCE.es"

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.es" elementos limitadores** reconocidos internacionalmente para **minimizar** dichos **patrones comportamentales de riesgo**, como el procedimiento que garantiza la imposibilidad de jugar por parte de menores, mediante la **verificación de su identidad**.

En 2024, se destacan las siguientes actuaciones al respecto:

- **Sección específica de juego responsable,** denominada "***Juego más seguro*"**, para consulta e información al jugador, permanentemente revisada para su adecuación a la normativa vigente, y en concreto a las obligaciones del RD 176/2023 de "Entornos más seguros de juego". Se incluyen aspectos como: información general sobre juego seguro y posibles riesgos del juego, test de autodiagnóstico, control parental (herramientas para protección de los menores), consejos adicionales de la ONCE sobre cómo jugar responsablemente y recomendaciones útiles para disfrutar de un premio, referencia a FEJAR para asesoramiento de juego patológico, modificación de límites de depósitos o recarga de saldo, opción de autoexcluirse del juego en la web "JuegosONCE.es", enlace para autoexcluirse de todo el juego regulado mediante inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ), entre otros.
- **Seguimiento y evaluación de parámetros para identificar y minimizar patrones de comportamiento de riesgo**, tales como: medición del tiempo

[6] 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.

medio de permanencia en la web, visitas al cuestionario de autodiagnóstico y número de usuarios/as que alcanzan los límites de gasto y de recarga.

- **Configuración previa de toda sesión de juego bajo la modalidad de lotería instantánea**, estableciendo límites previos de tiempo y cantidad de dinero para cada una de las sesiones individualizadas y la eliminación del uso de tarjetas de crédito para la compra de productos de lotería en línea.

Para garantizar la eficacia de los controles establecidos, la ONCE somete a una **auditoría externa** la alineación de la **web de "JuegosONCE.es"** con el estándar de EL, sección 5, Canales Digitales, siendo en **2024 el resultado de 100 puntos (máxima puntuación)**, lo que evidencia que se implantaron de forma adecuada las actuaciones del RD 176/2023, 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)** como parte integrante del Programa Marco de Juego Responsable, basadas en el RD 958/2020 de comunicaciones comerciales de las actividades de juego, y en las mejores prácticas de la WLA, que aseguran que las **estrategias comerciales y las campañas publicitarias ofrecen al jugador/a un contexto seguro y responsable, prestando especial atención a los colectivos más vulnerables**, como los menores de edad. Estas Directrices son conocidas, firmadas y asumidas por todas las agencias publicitarias que prestan sus servicios a la ONCE, reiterándose la necesidad de su seguimiento y aplicación en los briefings de campaña. Por otra parte, en la web "JuegosONCE.es" están a disposición tanto estas Directrices como la Política de Juego Responsable en el ámbito de la publicidad.

Adicionalmente, todas las **campañas comerciales en televisión de 2024** se **evalúan con carácter previo a su emisión (Copy Advice) por Autocontrol**[7], siendo imprescindible un "Copy Advice" positivo para la producción y emisión, derivando esta obligación de los *Procedimientos y criterios de control comunes a las tres modalidades de lotería que comercializa la ONCE*, que son un desarrollo del vigente Acuerdo entre la ONCE y el Gobierno de la Nación. Periódicamente, se ponen en conocimiento de la Comisión Permanente del Consejo de Protectorado de la ONCE.

De forma complementaria, en 2024 se han mantenido en las comunicaciones comerciales en los diferentes canales y en los productos preimpresos, mensajes relacionados con el juego responsable bajo las **leyendas "+18" y "Juega responsablemente"**.

Además, conforme a la **Política de privacidad de la web "JuegosONCE.es"**, adaptada al Reglamento General de Protección de Datos, el envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos requiere el consentimiento previo y expreso de la persona, revocable en cualquier momento, estando el servicio para su cancelación operativo durante 2024 de forma automática por email y/o SMS.

[7] 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.

En **2024 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 **2024** destacamos las siguientes actuaciones:

- Participación en el **Congreso anual de FEJAR** sobre la prevención y tratamiento de la ludopatía, así como en las VI "**Jornadas Científicas FEJAR**", bajo el título "Educando en valores", sobre estrategias efectivas para promover el juego responsable en la juventud. Y con motivo del "Día Internacional del Juego Responsable" organizado por FEJAR, se asistió al **III Encuentro "Comprometidos con el Juego"**.
- **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 a los puntos de venta 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.es"**, incluyendo enlace a la página web de FEJAR y su teléfono de ayuda.

Nuestros agentes vendedores tienen instrucciones de entregar un **folleto de juego responsable** a aquellos clientes en los que hayan percibido algún tipo de indicio de cierto comportamiento patológico asociado al juego. Este folleto presenta pautas y consejos para jugar responsablemente y sirve **para concienciar a la sociedad**, además, **contiene los datos de FEJAR para asesoramiento gratuito**. En 2024 se redujo su tamaño con el fin de facilitar su portabilidad y adaptarlo al de los "cajetines" diseñados como soporte de este folleto en quioscos, estands y expositores de venta.

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.es"**, tal y como ya se ha comentado.

La **normativa y regulación de los productos de lotería se publica** en el BOE y está disponible en la web "JuegosONCE.es".

El 15 de febrero de 2024 se dedicó el **motivo del Cupón al Día Internacional del Juego Responsable**, comunicándose en nuestras redes sociales y en puntos de venta.

En 2024, 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 2024 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**.

Es importante resaltar que en 2024 los "cajetines" para el folleto del juego responsable se han implantado también en la mayoría de los expositores de venta (más de 6.000).

También en 2024 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, 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**, nuestro referente como prestador de servicios de asistencia y tratamiento, con quien se realizan múltiples actividades, como se ha comentado anteriormente.

La aproximación al mundo de la investigación y ámbitos como el clínico-asistencial se consigue principalmente gracias a la **Cátedra Extraordinaria de Investigación sobre Juego Responsable y su Comunicación** (adscrita a la Universidad Complutense de Madrid), lo que nos mantiene en contacto continuo con otras instituciones e investigadores interesados en el juego responsable, que aportan la visión más científica y técnica.

También se participó en la presentación de la serie **"Yo Adicto"**, bajo el prisma de mantener contactos con grupos de interés relacionados, en este caso, con las adicciones, explorando el denominador común que plantea: aceptación y reconocimiento del problema, acudir a un centro de tratamiento especializado, compartición de la problemática con otras personas que también sufran adicciones y retorno a las Instituciones implicadas de una dinámica de todo el proceso.

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.

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 2024**.

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

- Participación en el III Congreso Internacional de Comunicación y Salud, trasladando cómo la ONCE comunica y proyecta a la sociedad la salud social a través de sus acciones y mediante los valores, principios y mejores prácticas de Juego Responsable.
- Proyectos de investigación y de Trabajo Fin de Máster, dirigidos a estudiantes universitarios y de postgrado, cuyo objeto sea el Juego Responsable, la Juventud, las nuevas tecnologías y, en general, un nuevo ecosistema digital.
- Ponencia en el III Congreso Internacional de Neurocomunicación y Neuromarketing UCM: "Comunicación de una lotería social y responsable".
- Investigación para mejorar la eficacia de las comunicaciones de la ONCE con sus usuarios a través de la web oficial "JuegosONCE.es".

La ONCE participa **activamente en congresos, seminarios y conferencias nacionales e internacionales**, sobre consumo responsable, difundiendo nuestras líneas estratégicas y contrastando actuaciones de interés. En **2024**:

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

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

De igual manera, se mantiene actualizado un **repositorio bibliográfico sobre juego responsable** en la web de la Cátedra.

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

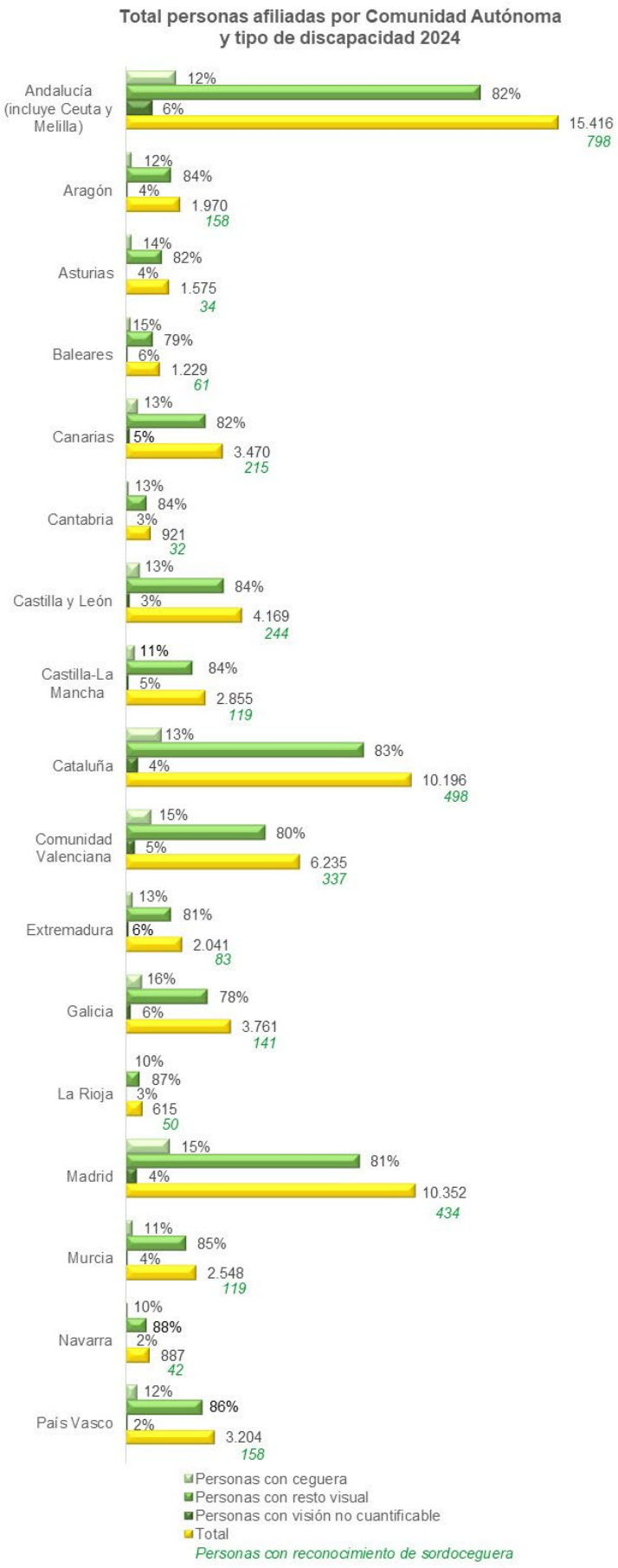
Afiliación a la ONCE

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.

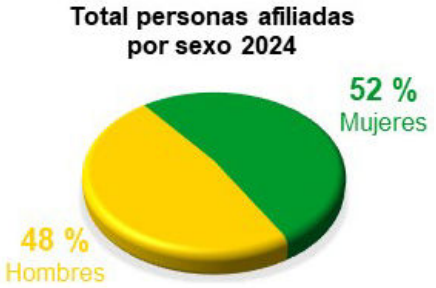
Para acceder a ser persona afiliada a la ONCE, se ha de poseer la nacionalidad española y disponer en ambos ojos, al menos, de: agudeza visual igual o inferior a 0,1 con la mejor corrección óptica posible o campo visual reducido a 10 grados o menos.

Censo de población afiliada a la ONCE

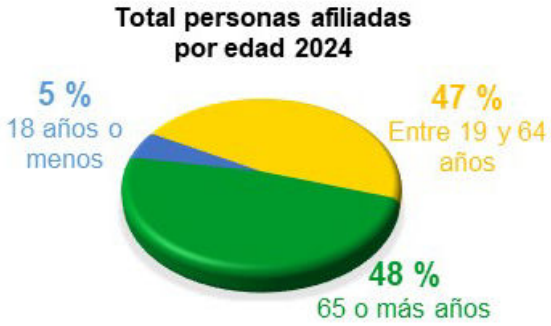
El volumen de **personas afiliadas en 2024 ha sido de 71.444**, produciéndose la afiliación de **3.359 nuevas** personas en este periodo (disminución de 0,5% con relación al año anterior).



En 2024, hay un **52% de afiliadas y un 48% de afiliados,** similar al año pasado.



Por grupos de edad, las personas **mayores de 65 años** experimentan un ligero ascenso respecto a 2023**,** son un **48%** en 2024, poniendo de relieve el envejecimiento de la población afiliada. Además, desciende ligeramente el colectivo de jóvenes, siendo el **5%** las personas **con 18 años o menos** en 2024.



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

Y, por Comunidades Autónomas, **Andalucía, Cataluña y Madrid** siguen contando **en 2024 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 2024, se cuenta con **3.523 personas con sordoceguera**, lo que supone un 4,9% del total de personas afiliadas y representa el 3,9% de incremento anual respecto a 2023, siendo gradual el crecimiento de personas con sordoceguera afiliadas.

	2024	2023	2022
% personas afiliadas con sordoceguera que han accedido a servicios y prestaciones de la ONCE	74,0%	67,1%	68,0%
Horas mediación socioeducativa facilitadas por FOAPS	95.137	92.562	92.499

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.

	2024	2023	2022
N.º profesionales área Servicios Sociales	1.594	1.581	1.549

4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados

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

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

El **destino de los recursos** generados por la comercialización de productos de lotería **a fines sociales** de la ONCE ascendió **en 2024 a 254,1 millones de euros**:

- 162,7 millones para programas dirigidos a personas afiliadas a la ONCE.
- 91,4 millones para programas de solidaridad con otras discapacidades.

Durante 2024 se ha continuado con el macro estudio de necesidades de las personas afiliadas que comenzó el año anterior y en el que se ha encuestado a 4.717 personas afiliadas. En este período los principales resultados han sido publicados y difundidos.

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

		2024	2023	2022
Servicios personalizados prestados para atender las necesidades específicas de la discapacidad visual de personas afiliadas	Finalizados	13.907	13.173	12.584
	En ejecución	35.491	30.373	29.203
	Total	**49.398**	**43.546**	**41.787**

	2024	2023	2022
Personas distintas que han accedido a servicios sociales de la ONCE	43.540	40.505	40.914

Satisfacción con los servicios recibidos

Sistemáticamente se realizan **encuestas de satisfacción a las personas afiliadas** que recogen su opinión de los servicios sociales recibidos, para identificar fortalezas y áreas de mejora que permitan implementar las acciones correctoras pertinentes. **En 2024** se ha obtenido una puntuación de **84,1 sobre 100**: **posicionamiento de "Muy bueno"**.

	2024	2023	2022
Índice neto satisfacción personas afiliadas	84,1	85,1	84,2

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 2024 **se atendieron 17** sobre diferentes temáticas: prestaciones al estudio, servicio de rehabilitación, vacaciones sociales, reparaciones de adaptación de puesto al estudio (APE) y generales del CTI, servicio de apoyo a personas con sordoceguera, entre otras.

	2024	2023	2022
N.º reclamaciones de servicios sociales	17	13	8

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 2023/2024	Curso 2022/2023	Curso 2021/2022
Alumnado en centros ONCE	36	32	34
Alumnado en educación integrada	7.117	7.155	7.237
Alumnado beneficiario atención educativa	**7.153**	**7.187**	**7.271**

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 2024:

- 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)

ONCE
ESCUELA UNIVERSITARIA DE FISIOTERAPIA DE LA ONCE
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

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

Principales indicadores relacionados con el alumnado de la EUF

	Curso 2023/2024	Curso 2022/2023	Curso 2021/2022
Estudiantes con ceguera y deficiencia visual matriculados en Grado de Fisioterapia	49	49	49
Profesionales afiliados Diplomados en Fisioterapia matriculados en Postgrado	7	6	6
Profesionales afiliados Diplomados en Fisioterapia matriculados en otros estudios de la Escuela	7	9	12
% 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.

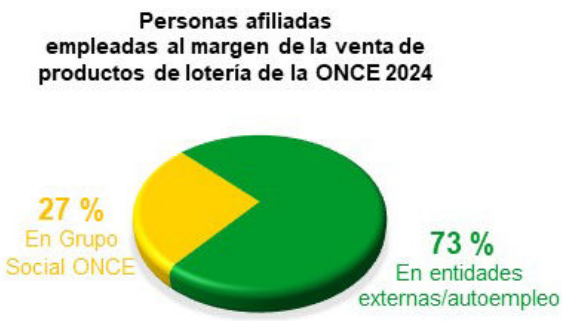
En 2024 se contó con la **colaboración de 1.137 empresas y entidades para la gestión de ofertas de empleo** para las personas afiliadas a la ONCE. Las cifras de empleo mantienen su tendencia creciente en los últimos años, aumentando respecto a 2023 y obteniendo el valor más alto desde 2019.

Con relación a los servicios de apoyo y orientación al empleo, en 2024 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

	2024	2023	2022
ONCE (no vendedores), Fundación ONCE e ILUNION	1.037	1.016	1.013
Autoempleo	318	325	313
Empresas privadas	1.028	996	932
Administraciones Públicas	745	722	716
ONG's	74	79	82
Centros ocupacionales	608	635	634
Centros Especiales de Empleo	101	99	109
Total empleo creado	**3.911**	**3.872**	**3.799**



4.2.3 Autonomía personal de las personas afiliadas

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

Principales indicadores relativos a servicios de atención personal (adultos) prestados

	2024			2023			2022		
	Total	Final[1]	En ejec.[2]	Total	Final[1]	En ejec.[2]	Total	Final[1]	En ejec.[2]
Apoyo al bienestar social	10.915	7.903	3.012	9.208	6.478	2.730	8.933	6.050	2.883
Apoyo al empleo	2.118	1.774	344	1.793	1.383	410	1.736	1.382	354
Apoyo psicosocial	4.689	3.307	1.382	4.027	2.540	1.487	3.751	2.588	1.163
Atención educativa adultos	582	324	258	588	366	222	588	345	243
Braille	1.445	862	583	1.142	682	460	800	499	301
Competencias para la comunicación	974	518	456	654	255	399	520	193	327
Tecnologías de la información y la comunicación	8.959	7.594	1.365	7.369	6.109	1.260	7.115	5.906	1.209
Ocio y tiempo libre	845	649	196	441	350	91	493	408	85
Oftalmología	2.641	2.615	26	2.635	2.612	23	2.702	2.680	22
Óptica	3.629	3.527	102	3.624	3.551	73	3.447	3.371	76
Rehabilitación	9.704	8.167	1.537	9.054	7.656	1.398	8.620	7.166	1.454

[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 2024 destacan las siguientes actuaciones:

- Formación a la plantilla de psicólogos/as en el Protocolo Unificado para el tratamiento transdiagnóstico de los trastornos emocionales.
- Formación al equipo de psicólogos/as que integran el Grupo de Trabajo sobre Gamificación, ABJ (aprendizaje basado en juegos) y Realidad Virtual sobre "Desarrollo de habilidades cognitivas, emocionales y sociales a través del juego" y al Grupo de Trabajo de Diseño de Intervención Grupal sobre "Diseño de intervención grupal para el ajuste a la discapacidad visual".
- Puesta en marcha de un protocolo de apoyo psicológico dirigido a personas afiliadas, sus familiares y trabajadores/as afectados por la DANA en la Comunidad Valenciana con el fin de brindar apoyo y ayudar a gestionar las reacciones emocionales derivadas de este tipo de catástrofes.

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:

- Incorporación de diversos productos al catálogo de materiales de baja visión y dotación a las aulas de rehabilitación de unidades para poder realizar los entrenamientos pertinentes con las personas usuarias.
- Diseño, realización y producción, conjuntamente con la Dirección de Comunicación, Imagen y Marca del Grupo Social ONCE, de once vídeos de sensibilización y concienciación a la ciudadanía, relacionados con situaciones de la vida diaria de las personas con discapacidad visual: Capítulo 1 Discapacidad visual | Mucho que ver — Web de la ONCE

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 2024 se han **adquirido 36.964 materiales tiflotécnicos y 7.643 unidades de material de baja visión** para distintos fines.

Se ha participado en el Mobile World Congress (MWC) de Barcelona y en la feria internacional "Sight City", de Frankfurt, donde se pudo conocer de primera mano interesantes novedades tecnológicas y tiflotecnológicas.

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 2024, la **Biblioteca Digital ONCE** cuenta con 101 obras más procedentes de entidades autorizadas extranjeras. Además, se ha contribuido con 69.264 obras que se pueden compartir con esta plataforma gestionada por la OMPI (Organización Mundial de la Propiedad Intelectual).

Fundación ONCE del Perro Guía (FOPG)

Su f*in 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.*

Fundación ONCE Baja Visión (FOBV)

En 2024 se ha creado la Fundación ONCE Baja Visión, 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. Esta Fundación surge con el propósito de mejorar la calidad de vida de estas personas, favoreciendo su inclusión social y su plena autonomía personal.

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

	2024	2023	2022
Actividades animación sociocultural y deportivas	7.507	6.665	6.496
Participantes actividades animación sociocultural y deportivas	112.972	106.767	104.476

Ocio y tiempo libre

Durante 2024 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 283 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 2024** con 222 participantes, 139 personas afiliadas; **Primavera Senior**, con 163 participantes y **Pensado para Ti** con 144 participantes.

- **Programa ONCE-IMSERSO.** Se han convocado 133 turnos de Turismo y Termalismo IMSERSO y han contado con una ocupación de 1.300 plazas (674 en Turismo y 626 en Termalismo).

- **Clubes del Mayor:** espacios online o presenciales de encuentro y de actividades para el colectivo de mayores, con 4.897 participantes en 2024.
- **Proyecto "sénior-júnior":** desarrollo de actividades intergeneracionales con una participación en 2024 de 874 personas afiliadas.

Deporte

Se promociona 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 2024 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.

	2024	2023	2022
Actividades deportivas de competición organizadas y/o en las que se participa	144	142	147
Participantes deportistas con ceguera o con deficiencia visual grave	2.682	3.114	3.241

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 2024, destacamos:

- **Concurso literario Tiflos 38 edición**, en el que se recibieron 2.338 trabajos en las diferentes categorías, siendo 46 de personas con discapacidad visual.
- **Concurso Prometeo**, para estimular la creatividad entre el colectivo escolar, participando 54 personas con discapacidad visual con 56 trabajos.
- **4.ª edición Concurso joven ZonaCreativ@ONCE,** con categorías de relato, poesía, gráfica, musical, audiovisual y divulgación, recibiéndose 42 trabajos de 31 jóvenes afiliados.
- Realización de **291 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 **513 integrantes)**.

Personas beneficiarias de contenidos digitales sobre cultura

Durante 2024, **4.559 personas afiliadas distintas accedieron a la videoteca Audesc** y se descargaron o visualizaron online **192.077 contenidos audiodescritos.**

Museo Tiflológico de la ONCE

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

Durante 2024, fue **visitado por 15.926 personas**, un 2,7% más que en 2023, y se realizaron 4 exposiciones temporales, así como distintas conferencias, 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

	2024		2023		2022	
	N.º	Importe (millones de euros)	N.º	Importe (millones de euros)	N.º	Importe (millones de euros)
Ayudas concedidas	3.137	3,0	3.384	3,4	3.560	3,6

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

	2024	2023	2022
Valor económico de equipos (millones de euros)	6,4	6,5	6,3
N.º equipos tiflotécnicos	5.991	6.086	6.145
Personas beneficiarias distintas	3.191	3.156	3.182

Voluntariado de la ONCE: la fuerza de la solidaridad

Indicadores de actuaciones de voluntariado

	2024	2023	2022
Personas beneficiarias distintas atendidas	9.336	8.047	7.008
Servicios realizados	118.314	110.782	102.469
Horas de voluntariado	187.192	176.790	162.537
Personas voluntarias activas	3.255	2.823	3.015

Durante 2024, en el programa de voluntariado, se han desarrollado acciones como:

- **Formación para Coordinadores y Colaboradores de Voluntariado,** siendo convocadas 641 personas.
- **Convenio con PRODEAN, la Universidad de Murcia, la Confederación Nacional de Personas Sordas (CNSE) y renovación del Convenio con la ONG Grandes Amigos**, para desarrollar proyectos de sensibilización, fomento y promoción del voluntariado social de las personas con discapacidad y contribuir al voluntariado estatal para personas afiliadas.

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

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

Indicadores del Programa de actuaciones de soledad no deseada

	2024	2023	2022
Intervenciones individuales	529	512	693
Acciones globales	102	55	75
Personas beneficiarias distintas atendidas	441	411	509

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.

	2024	2023
Personas distintas extranjeras adultas con graves problemas de visión atendidas	174	102
Alumnado extranjero con graves problemas de visión atendido	639	621

Durante 2024 se han prestado diferentes servicios a 174 personas extranjeras adultas con graves problemas de visión, asimilables a la afiliación, de 46 nacionalidades distintas.

Además, durante el curso 2023/2024, se ha atendido a 639 alumnos y alumnas extranjeros en los distintos niveles educativos (633 en educación inclusiva y 6 en el centro escolar de la ONCE), de 68 nacionalidades distintas a la española (8,9% de la población total 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 2024 se han desarrollado **un total de 113 proyectos**:

	2024	2023	2022
Proyectos investigación social/tecnológica	**113**	102	152

- **101 de tiflotecnología y productos de apoyo**, entre los que destacan la participación en el proyecto europeo BIOTACT para la adaptación de láminas en relieve para enseñar biología al alumnado con ceguera y discapacidad visual, a través de un dispositivo tecnológico; puesta en marcha del desarrollo del nuevo proyecto "Juegos cerebrales ONCE" (juegos de inteligencia accesibles para personas con discapacidad visual); y el piloto de la aplicación GoodMaps de guiado en interiores.
- **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 Fisioterapia de la ONCE, Escuela Universitaria de Educación y Turismo de Ávila, Universidad Politécnica de Valencia, Sociedad Española de Geriatría y Gerontología y MasterCard.

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

- **8.º Concurso de experiencias de innovación y buenas prácticas en servicios sociales**.
- **Reto ONCE Innova Emprendedores 2024,** impulsado por la ONCE para premiar los mejores proyectos de emprendimiento de startups destinadas a mejorar la calidad de vida de personas ciegas o con discapacidad visual y a transformar puestos y procesos de trabajo en la ONCE.

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

Asesoramiento genético

La ONCE facilita a las personas afiliadas información sobre las características clínicas y genéticas y orientación acerca del pronóstico familiar de una enfermedad hereditaria, es decir, del riesgo de repetición en la descendencia.

En 2024, **se atendieron 34 solicitudes y se emitieron 11 informes** de solicitudes realizadas en el año y/o años anteriores.

5 NUESTRO EQUIPO DE PERSONAS

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

5.1 Cultura institucional de la ONCE

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

	2024	2023	2022
Asistencias a acciones formativas que incluían aspectos de cultura institucional	5.056	5.764	5.098

Los equipos de dirección y gestión cuentan con un **Plan de Acción de Cultura Institucional** para garantizar que se comparten las señas de identidad. Durante 2024 se realizó un gran esfuerzo para fomentar la vinculación de nuestro capital humano con el propósito y valores de la Organización.

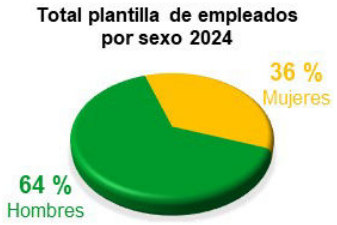
5.2 Creación de empleo de calidad

Datos de plantilla

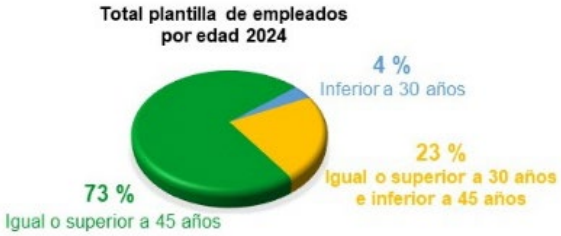
A 31 de diciembre de **2024**, la **plantilla** de la ONCE la formaban un total de **24.146 personas**[8], un 2,8% más que a la misma fecha de 2023.

[8] 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.

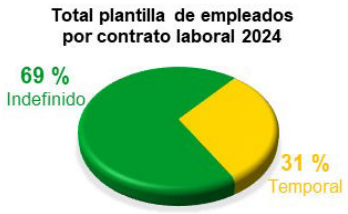
La plantilla está compuesta por **36% de mujeres y 64% de hombres**, distribución similar al año anterior.



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

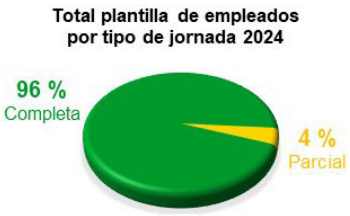


Un **69%** dispone de **contrato indefinido**.



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

Además, el **96%** de trabajadores/as cuentan con **jornada completa**.



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

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

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

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

Promedio anual de contratos[9]

	2024				2023				2022			
	Por contrato laboral		Por tipo de jornada		Por contrato laboral		Por tipo de jornada		Por contrato laboral		Por tipo de jornada	
	Indef.	Temp.	Tiempo completo	Tiempo parcial	Indef.	Temp.	Tiempo completo	Tiempo parcial	Indef.	Temp.	Tiempo completo	Tiempo parcial
Promedio anual	16.790	7.078	22.811	1.057	16.840	6.211	21.996	1.055	16.776	5.731	21.484	1.023

[9] 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.

El aumento en el promedio de contratos temporales es consecuencia del aumento de plantilla. La mayor parte de los nuevos contratos son temporales.

Nuevos contratos formalizados

Durante 2024 se han suscrito **4.989 contratos laborales nuevos**, siendo 1.451 de carácter indefinido (29% del total).

	2024	2023	2022
Nuevos contratos formalizados	**4.989**	4.656	5.054

Tasa de rotación media de la plantilla[10]

	2024	2023	2022
Tasa rotación media	**11,58**	11,3	13,0

N.º de despidos[11]

	2024	2023	2022
Total despidos	**100**	105	87

Plantilla con discapacidad

	2024	2023	2022
Empleados/as con discapacidad	**21.287**	20.688	19.856

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, tanto de agentes vendedores como de personal no vendedor.

	2024	2023	2022
Empleados/as cubiertos por convenio colectivo (%)	**100%**	100%	100%

A lo largo del año 2024 la Comisión Negociadora del XVII Convenio Colectivo se reunió en 11 ocasiones para abordar acuerdos en materia de revisión salarial para los años 2024 y 2025, la actualización de los tramos de las comisiones anuales por venta, revisión de la estructura de clasificación profesional, aprobación del protocolo de acoso a las personas LGTBI, entre otros asuntos. Por su parte, la Comisión Paritaria del XVII Convenio Colectivo ha celebrado una reunión en 2024 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.

[10] 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.

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

Asimismo, **no existe ningún beneficio para la plantilla con contrato indefinido a jornada completa que no se conceda a la plantilla a tiempo parcial o temporal.**

En cuanto a los plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales significativos, tanto los traslados como la modificación sustancial de condiciones de trabajo de carácter colectivo y la suspensión del contrato de los trabajadores/as por causas económicas, técnicas, organizativas o de producción, deben ir precedidos de un periodo de consultas con la representación legal de la plantilla de una duración no superior a 15 días. El despido colectivo deberá ir precedido de dicho periodo de consultas no superior a 30 días naturales.

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

Medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar

Se ha implantado un protocolo específico de trabajo a distancia como medida pactada de adaptación y flexibilización de la actividad laboral, regulando, entre otros asuntos, los tiempos de trabajo a distancia, el derecho a la desconexión, su encaje dentro de una conciliación responsable, etc.

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

La **Política de Igualdad en la ONCE** materializa el compromiso con la equidad e igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en todos los niveles y ámbitos de actividad, garantizando la protección de los derechos humanos.

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 2024:

- Prórroga del **"Distintivo de Igualdad en la Empresa" (DIE)**.
- Consolidación y desarrollo de la figura de **Agente de Igualdad de la ONCE**.
- Organización de un **acto institucional con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres (25N)**.

- Elaboración del **"Protocolo de atención y apoyo a mujeres trabajadoras de la ONCE en situación de violencia de género".**
- Desarrollo del **programa de talento femenino "Descubre tu potencial y lidera tu futuro"**, destinado a trabajadoras afiliadas con al menos 2 años en puestos de gestión.
- Emisión y presentación de **cupones conmemorativos** de las fechas más señaladas en esta materia y publicación del manifiesto con motivo del 25N.

- **Formación** a nuevas incorporaciones y a quienes no lo hicieron en 2023 sobre **sesgos inconscientes**, específica para equipos involucrados en selección y promoción, así como nueva edición del curso voluntario de **liderazgo y habilidades de gestión para trabajadoras**.
- **Continuación del proyecto "Venta con talento en femenino"**, para promover la incorporación de mujeres en la red de ventas.

Por otra parte, se ha aprobado tanto la **Política** como el **Plan de Diversidad e Inclusión (D&I) 2024-2026**, en base a tres prioridades estratégicas, destacando en 2024 hitos como:

- **Adhesión a la Asociación REDI** (Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGTBI).
- **Firma de la Carta de la Diversidad** de la Fundación Diversidad.
- Aprobación de un **conjunto de medidas planificadas para la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI en la ONCE.**
- **Formación** a nuevas incorporaciones y a quienes no lo hicieron en 2023 sobre **Diversidad e Inclusión**.

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

Presencia femenina en cargos de responsabilidad y en resto de puestos

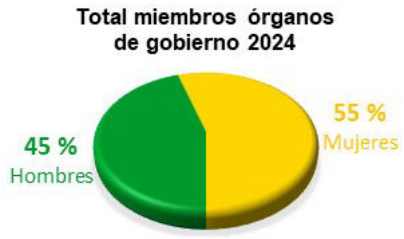
Órganos de gobierno: miembros[12] desglosados por sexo, edad y discapacidad

	2024	2023	2022
Total miembros órganos de gobierno(*)	**42**	42	39
Desglose por sexo			
Hombres	19	19	19
Mujeres	23	23	20
Desglose por edad			
Inferior a 30 años	0	0	0
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	11	11	8
Igual o superior a 45 años	31	31	31
Desglose por discapacidad			
Afiliados/as a la ONCE	42	42	39
No afiliados/as a la ONCE	0	0	0

(*) Consejeros/as Generales (11), Presidentes/as de Consejo Territorial (17) y Vicepresidentes/as de Consejo Territorial (14)

En 2024, un **55% de mujeres** forman parte de los **órganos de gobierno** de la ONCE, siendo la **totalidad de miembros personas afiliadas.**

(*) Consejeros/as Generales (11), Presidentes/as de Consejo Territorial (17) y Vicepresidentes/as de Consejo Territorial (14)



Datos de plantilla por clasificación profesional, desglosados por sexo

	2024			2023			2022		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Desglose por clasificación profesional									
Agentes vendedores	20.583	14.125	6.458	19.965	13.804	6.161	19.128	13.343	5.785
Otra fuerza de ventas (*)	370	252	118	346	247	99	336	247	89
No fuerza de ventas (**)	2.822	956	1.866	2.797	965	1.832	2.771	951	1.820
Mandos Intermedios	279	145	134	280	146	134	272	143	129
Directivos/as	50	34	16	51	35	16	51	40	11
Consejeros/as (***)	42	19	23	42	19	23	39	19	20

(*) Gestores/as comerciales, promotores/as comerciales y jefes/as de ventas.
(**) Resto de trabajadores no vendedores no incluidos en los demás apartados.
(***) Miembros del Consejo General en calidad de Consejeros/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** 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 la plantilla y otras personas que detecten algún caso. Ambos se aplican al personal de la Organización, incluido el puesto a disposición por empresas

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

de trabajo temporal, así como el de otras empresas que desarrollen su actividad en centros de la ONCE.

Durante **2024** se han recibido **6 denuncias por acoso laboral y 1 por acoso sexual**, de las cuales 5 se han resuelto y 2 están siendo investigadas, debido a que se han recibido a finales de diciembre de 2024. En ninguno de los casos investigados se ha podido acreditar que exista acoso laboral y/o sexual, pese a lo cual se han propuesto medidas adicionales a adoptar en los centros.

	2024	2023	2022
Reclamaciones o denuncias sobre acoso y ciberacoso	7	4	4

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.

	2024	2023	2022
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 que se han recibido por el canal de denuncias de la ONCE, 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.

	2024	2023	2022
Horas formación recibidas en no discriminación y/o gestión de diversidad	6.585	12.751	15.933
Empleados/as formados para atender a personas con discapacidad	2.383	4.896	4.394

En este sentido, en el curso de acogida a nuevas incorporaciones se incluye un tema denominado “Cómo relacionarse con personas con discapacidad” y, además, en PortalONCE se dispone del curso online de “Comunicación y relación con personas con ceguera y deficiencia visual”, al cual puede acceder libremente toda la plantilla.

En cuanto a la diferencia de empleados/as y horas de formación de 2024 con respecto al año anterior, señalamos que en 2023 había una acción sobre “Diversidad e inclusión” dirigida a toda la plantilla, y en 2024 era sólo para aquellos empleados/as que no lo habían podido realizar.

Remuneración media mensual por sexo, edad y clasificación profesional

(Datos en euros)	2024	2023	2022
Desglose por sexo			
Hombres	2.632	2.568	2.456
Mujeres	2.481	2.429	2.312

(Datos en euros)	2024	2023	2022
Desglose por edad			
Inferior a 30 años	2.016	1.929	1.820
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	2.472	2.394	2.274
Igual o superior a 45 años	2.643	2.589	2.477
Desglose por clasificación profesional			
Agentes vendedores	2.460	2.391	2.271
Otra fuerza de ventas (*)	3.590	3.621	3.654
No fuerza de ventas (**)	2.896	2.869	2.782
Mandos Intermedios	4.341	4.362	4.390
Directivos/as	12.234	11.332	10.809
Consejeros/as (***)	9.562	9.364	9.257

(*) 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 y la brecha salarial se calculan en base al RD 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres, por tanto, incluyen los valores medios de los salarios, los complementos salariales y las percepciones extrasalariales de la plantilla (incluido personal directivo) desagregados por sexo y distribuidos por grupo profesional, categoría profesional, nivel y puesto. Además, se incorpora la "equiparación" (normalización y/o anualización) de las retribuciones, a fin de proporcionar un dato adicional de comparabilidad (importes equiparables).

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

(Datos en euros)	2024		2023		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos/as	13.178	10.167	12.101	9.703	11.294	9.043
Consejeros/as (*)	11.601	7.877	11.563	7.548	11.174	7.435

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

Brecha salarial[13]

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% de la plantilla, si bien su distribución por género es diferente: en agentes vendedores hay un 69% de hombres y un 31% de mujeres, mientras que el personal administrativo y técnico cuenta con un 39% de hombres y un 61% de mujeres.

En el colectivo de agentes vendedores, la retribución media de los hombres es un 9,5% 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 (19% vs. 15%).

[13] 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 de trabajadores junior inferior (23% de hombres por 30% mujeres).

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

	2024	2023	2022
Brecha salarial (%)	5,7%	5,4%	5,9%

Las diferencias entre estos dos colectivos condicionan que la **brecha salarial en la ONCE en 2024 sea del 5,7%** y se sitúe por debajo de las brechas de los colectivos de vendedores y no vendedores.

En comparación con la de 2023, la brecha ha aumentado 0,3 p.p. y ello se produce fundamentalmente porque, a pesar de que la brecha en agentes vendedores disminuye un 0,5 p.p. gracias al incremento de las retribuciones medias (3,3% de mujeres por 2,8% de hombres) y al aumento del peso de la plantilla de las mujeres respecto a los hombres (5,5% frente a 3,3%), no es capaz de compensar el incremento en las retribuciones medias del personal no vendedor masculino sobre el femenino (1,8% por 0,1%).

Por colectivos, la brecha salarial de agentes vendedores disminuye un 0,5 p.p., y no existen desviaciones en el personal soporte y técnico.

Por tramos de edad, se ha producido un aumento en todos los grupos, con un incremento de 2,5 p.p. en la plantilla de menores de 30 años, 0,6 p.p. en el grupo entre 30 y 45 años y 0,1 p.p. en el grupo de mayores de 45 años.

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 continuamente el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo.

	2024	
	N.º	Porcentaje
Plantilla empleados y trabajadores/as que no sean plantilla cubiertos por el SGSST	24.146	100%

El SGSST de la ONCE cumple con la norma **UNE-EN ISO 45001:2023/A1:2024** que define el marco de actuación para las actividades relevantes para la seguridad y salud de la plantilla. Este Sistema se aplica a todo el personal y de obligado cumplimiento en las operaciones que incidan en las actividades 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 2024 se elaboró el **protocolo de actuación frente a radiaciones solares y el protocolo para la prevención y control de legionelosis,** y se ha actualizado el **protocolo de actuación frente a situaciones de temperaturas extremas.**

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

Los servicios médicos propios de la ONCE, así como la vigilancia de la salud contratada en determinados centros, llevan a cabo exámenes de salud de trabajadores/as especialmente sensibles, atención de urgencias, promoción de la salud en el lugar de trabajo, etc., garantizando la protección de datos personales.

En esta línea, con el fin de **cuidar y mejorar la salud mental y el bienestar** de los trabajadores/as, en 2024, impulsado por el Comité de Coordinación de las Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE, se ha puesto en marcha el **proyecto CONmente** del Grupo Social ONCE. Desde la ONCE se han desarrollado diversas acciones en el marco de este proyecto, en concreto, en materia de sensibilización y capacitación de mandos intermedios y equipo directivo, se lanzó una encuesta para detectar sus necesidades formativas en salud mental, se realizaron sesiones de divulgación del proyecto y, además, para poner en valor el impacto de las medidas ya realizadas en materia de salud mental desde la ONCE, se realizó un estudio de benchmarking identificando áreas de mejora para su planificación en los próximos años.

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 2024 se han realizado **auditorías en 12 centros**.

Lesiones por accidente laboral en la plantilla

	2024		2023		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
N.º accidentes (1)	430	284	261	166	315	171
N.º accidentes con fallecimiento (2)	3	1	1	0	0	0
N.º accidentes con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) (3)	3	0	6	3	12	2
Tasa frecuencia de accidentes (4)	15,30	19,52	14,33	18,54	16,9	18,1
Tasa fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (5)	0,16	0,11	0,055	0	0	0
Tasa accidente laboral con grandes consecuencias (6)	0,16	0	0,33	0,33	0,7	0,2
Tasa gravedad (7)	0,80	0,97	0,85	0,96	1,0	0,9
N.º horas trabajadas (miles)	18.632	9.222	18.209	8.955	18.060	8.590

(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 2024 los tipos de accidentes más frecuentes fueron caídas al mismo nivel.

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

	2024		2023		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
N.º accidentes (1)	3	1	2	1	0	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) Los accidentes se producen por caída al mismo nivel y a distinto nivel.

(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

	2024		2023		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
N.º enfermedades profesionales (1)	0	0	0	0	0	0
N.º fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0
Tasa enfermedades profesionales (2)	0	0	0	0	0	0

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

(2) Se considera los procesos de enfermedad profesional con baja y sin baja / N.º de trabajadores/as medio del periodo.

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

Absentismo

	2024		2023		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
N.º horas absentismo (1) *(miles)*	6.164	3.675	5.550	3.326	5.530	3.311
Tasa días perdidos (2)	71	55	68	55	58	49
Tasa absentismo (3)	13,6	14,8	12,7	14,1	12,8	14,6

(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.

Los datos de 2024 son muy similares a los de 2023, con 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 más bajas de larga duración. Se realizarán análisis específicos para plantear medidas que mejoren la tasa de días perdidos.

Participación de la plantilla en el SGSST

La comunicación, la participación y la consulta al personal en estas cuestiones se lleva a cabo a través de los **órganos de representación de la plantilla con funciones especializadas** en la materia, organizados, al igual que la estructura preventiva, en central: **Comité Intercentros y Comité Intercentros de Seguridad y Salud** y territorial y especializada: **Comités de Seguridad y Salud (CSS)**.

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

	2024	
	Periodicidad reuniones	**N.º reuniones**
Comités Seguridad y Salud (CSS)	Trimestral	150

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

	2024
Asistencias a acciones formativas sobre salud y seguridad en el trabajo	9.570

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

Prevención y mitigación de impactos en la salud y la seguridad de la plantilla vinculada con las relaciones comerciales

El SGSST de la ONCE dispone de un **procedimiento de coordinación de actividades empresariales** aplicable a situaciones de concurrencia de la actividad de la plantilla con personal de otras empresas o autónomos/as, ya sea en centros de trabajo propios o externos, cumpliendo con las medidas de coordinación previstas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y el RD 171/2004.

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.

Más allá de la formación tradicional, se está entendiendo la organización como un sistema de aprendizaje con múltiples metodologías y espacios. Esto incluye el uso de enfoques innovadores para el desarrollo profesional y el uso de metodologías y tecnologías distintas.

Indicadores globales de formación

	2024	2023	2022
Plan de Formación			
Total horas formación (recibidas) (*)	395.236	418.854	319.345
Plantilla empleados/as formados/as (asistencias) (**)	61.836	71.543	51.185
Media horas formación al año por empleado/a (***)	16	18	14
Inversión total *(miles de euros)*	2.148	2.431	1.586
Inversión por asistencia *(euros)*	34,7	34,0	31,0

(*) 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 / nº de empleados/as.

Horas de formación por sexo

	2024		2023		2022	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Horas de formación recibidas	226.799	168.437	234.729	184.125	183.261	136.085
Media horas/año (1)	14,6	19,6	15,4	22,3	12,4	17,3

(1) Media horas/año por sexo: horas de 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

	2024		2023		2022	
	N.º acciones	N.º asistencias	N.º acciones	N.º asistencias	N.º acciones	N.º asistencias
Área de Juego	14	39.752	12	45.149	12	33.875
Área de Servicios Sociales	34	872	32	1.040	29	804
Área de Organización, Talento e Innovación	22	13.501	22	16.143	19	9.265
Otras áreas y ayudas individuales a la formación	116	7.711	101	9.211	80	7.241

5.6.2 Estudio de clima laboral

	2024	2023	2022
Índice de satisfacción general pulso clima laboral	83%	81%	81%

En 2024 se ha realizado la encuesta de **clima laboral anual** dirigida a toda la plantilla (personal vendedor y no vendedor), con un nivel de participación del 41%, y obteniendo un **índice de satisfacción general de 83 puntos sobre 100**.

En base al informe de resultados, con los puntos fuertes y áreas de mejora, se diseñarán próximas actuaciones en materia de gestión de personas.

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

	2024			2023			2022		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Total empleados/as evaluados/as	983	559	424	920	548	372	845	512	333
Porcentaje empleados/as evaluados/as	4,1%	2,3%	1,8%	3,9%	2,3%	1,5%	3,7%	2,3%	1,5%
Desglose por clasificación profesional									
Agentes vendedores	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otra fuerza de ventas (*)	365	245	120	348	252	96	336	247	89
No fuerza de ventas (**)	259	117	142	207	94	113	148	64	84
Mandos intermedios	281	147	134	285	151	134	271	143	128
Directivos/as	51	35	16	57	37	20	50	38	12
Consejeros/as (***)	27	15	12	23	14	9	40	20	20

(*) 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 la consecución de 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** sometido a supervisión del Consejo de Protectorado de la ONCE. Las últimas elecciones tuvieron lugar en diciembre de 2022.

Programa de Gobierno de la Organización y su cumplimiento

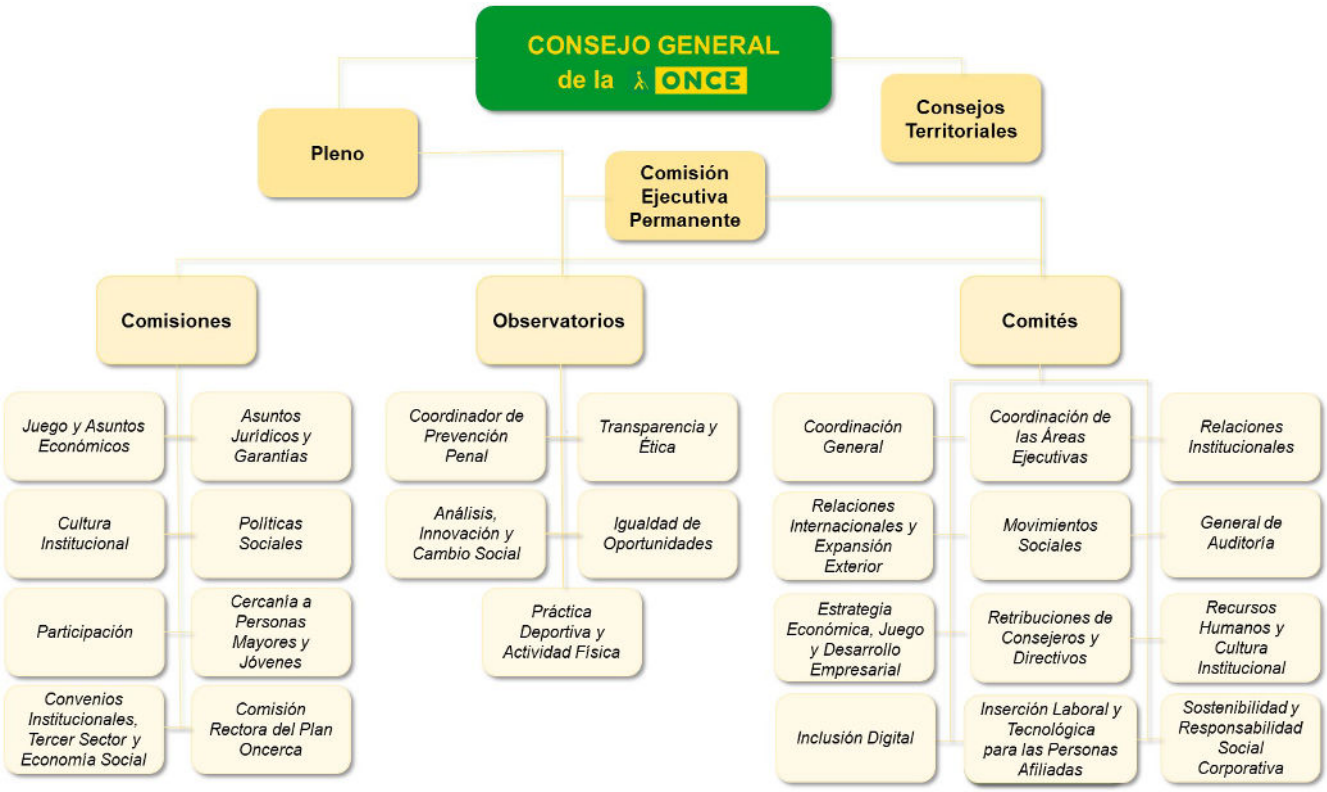
Es el marco de referencia para el conjunto de actuaciones, medidas y decisiones a acometer durante cada Mandato, de cuatro años de duración. Para garantizar su cumplimiento, el Consejo General aprobó en 2023 el **Plan de Desarrollo y Ejecución del Programa de Gobierno del Grupo Social ONCE 2023-2026**, 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 Órganos de dirección

6.2.1 Consejo General de la ONCE

Es el **máximo órgano de gobierno y representación** de la ONCE y de sus afiliados y afiliadas. Su misión es velar por la estabilidad institucional y financiera de la Organización y el respeto a los derechos humanos y la plena inclusión en la sociedad de las personas con ceguera o discapacidad visual grave. Coordina las relaciones institucionales, contribuye al fortalecimiento del movimiento asociativo de la discapacidad, 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 salvaguardar el buen gobierno de la Organización. Por tanto, asume las mayores competencias de dirección, control, coordinación y supervisión de la gestión, fijando criterios transversales de actuación y de control y evaluación del funcionamiento.



A. Órganos colegiados de gobierno y representación

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

	2024	
	N.º miembros	N.º reuniones
Pleno	12	9
Comisión Ejecutiva Permanente	8	22

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

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

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

Denominación Comisión	2024	
	N.º miembros	N.º reuniones
Juego y Asuntos Económicos	4	22
Asuntos Jurídicos y Garantías	4	23
Cultura Institucional	4	11

Denominación Comisión	2024	
	N.º miembros	N.º reuniones
Políticas Sociales	4	11
Participación	4	10
Cercanía a Personas Mayores y Jóvenes	5	11
Convenios Institucionales, Tercer Sector y Economía Social	4	11
Rectora del Plan ONCERCA	6	2

- **Juego y Asuntos Económicos**: trata la planificación estratégica de la gestión del Grupo Social ONCE en materia económica, de juego y de desarrollo empresarial y su cumplimiento, así como el control económico y financiero.
- **Asuntos Jurídicos y Garantías**: prepara los dictámenes sobre la retirada de la condición de persona afiliada, en materia de prestaciones sociales y de juego y sobre la aplicación del régimen disciplinario de personas afiliadas y trabajadoras; participa en la tramitación de sugerencias, quejas y reclamaciones de personas afiliadas acerca del funcionamiento de la ONCE y las asesora y apoya ante posibles casos de discriminación por razón de su discapacidad visual.
- **Cultura Institucional**: impulsa actuaciones de aplicación de los principios y valores de la cultura institucional en el Grupo Social ONCE.
- **Políticas Sociales**: coordina y supervisa la ejecución del modelo de servicios sociales de la ONCE, así como de cualquier otro plan o programa en materia de políticas sociales del Grupo Social ONCE; supervisa el ejercicio real y efectivo de los derechos de las personas afiliadas y efectúa seguimiento de las políticas sociales del Estado para su disfrute por las personas afiliadas a la ONCE.
- **Participación**: dirige, impulsa y supervisa el funcionamiento de los Consejos Territoriales, fortaleciendo su relación con los movimientos sociales.
- **Cercanía a Personas Mayores y Jóvenes**: impulsa, coordina y apoya a los referentes joven y mayor estatales y supervisa acciones con estos colectivos.
- **Convenios Institucionales, Tercer Sector y Economía Social**: coordina y supervisa la gestión de los convenios de carácter institucional promovidos por cualquier área o entidad del Grupo Social ONCE, y la participación en entidades y plataformas del Tercer Sector.
- **Rectora Central del Plan ONCERCA**: impulsa y coordina la realización del Plan ONCERCA con personas afiliadas.

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

Denominación Comité	2024	
	N.º miembros	N.º reuniones
Coordinación General del Grupo Social ONCE	125	2
Coordinación de las Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE	7	7
Relaciones Institucionales del Grupo Social ONCE	16	2
Relaciones Internacionales y Expansión Exterior del Grupo Social ONCE	20	3
Movimientos Sociales	17	2
General de Auditoría del Grupo Social ONCE	5	13
Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial del Grupo Social ONCE	13	16
Retribuciones de Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE	11	3

Denominación Comité	2024	
	N.º miembros	N.º reuniones
Recursos Humanos y Cultura Institucional del Grupo Social ONCE.	9	3
Inclusión Digital del Grupo Social ONCE	8	3
Inserción Laboral y Tecnológica para las personas afiliadas	8	2
Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Social ONCE	16	2

- **Coordinación General del Grupo Social ONCE**: delibera, pone en común y efectúa seguimiento de hitos y objetivos para el funcionamiento presente y futuro.
- **Coordinación de las Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE**: supervisa e impulsa el funcionamiento global, sinérgico y eficiente de las Áreas Ejecutivas.
- **Relaciones Institucionales del Grupo Social ONCE**: diseña, coordina y supervisa el Plan de relaciones institucionales, impulsando acciones para fortalecer la capacidad de conectar con nuestros grupos de interés, promoviendo actuaciones para dar a conocer nuestra singularidad y necesidades.
- **Relaciones Internacionales y Expansión Exterior del Grupo Social ONCE**: diseña, impulsa y supervisa el Plan de relaciones internacionales y las estrategias y actuaciones de expansión exterior.
- **Movimientos Sociales**: vela por la estrategia en esta materia.
- **General de Auditoría del Grupo Social ONCE**: realiza las funciones que la normativa de auditoría de cuentas otorga a estas Comisiones en las Entidades de Interés Público; supervisa el funcionamiento de los Comités de Auditoría de las Áreas Ejecutivas y evalúa el sistema de control interno, de riesgos y de información financiera, contable y presupuestaria. Conoce los estados de información no financiera y diversidad de la ONCE con carácter previo a su aprobación por el Consejo General.
- **Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial del Grupo Social ONCE**: trata asuntos de estrategia económica, juego, desarrollo empresarial, inversión social y captación de recursos e informa, previo a aprobación por el Consejo General, de los Planes Estratégicos y los Presupuestos.
- **Retribuciones de Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE**: aprueba el sistema retributivo de los miembros del Consejo General y las Presidencias y Vicepresidencias de Consejos Territoriales, así como de la Dirección; desarrolla la política de indemnizaciones y fija las cuantías, objetivos y criterios para el cálculo de los complementos variables por cumplimiento de objetivos.
- **Recursos Humanos y Cultura Institucional del Grupo Social ONCE**: supervisa los planes de actuación en estas materias e incentiva acciones que fomenten el sentimiento de pertenencia y favorezcan el buen clima laboral y la conciliación de la plantilla; impulsa acciones que apuesten por la captación de talento para el Grupo Social ONCE, incidiendo en las iniciativas que favorezcan la detección de personas con discapacidad.
- **Inclusión Digital del Grupo Social ONCE**: impulsa iniciativas y acciones que promuevan la transformación digital.
- **Inserción Laboral y Tecnológica para las personas afiliadas**: potencia la inclusión laboral de las personas afiliadas y su inclusión tecnológica.

- **Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa (RSC) del Grupo Social ONCE**: aprueba y revisa periódicamente la Política de Sostenibilidad y RSC del Grupo Social ONCE; hace el seguimiento de las estrategias y prácticas de Sostenibilidad y RSC de las tres Áreas Ejecutivas e impulsa el alineamiento de la actividad con la Agenda 2030 y los ODS.

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

Denominación Observatorio	2024	
	N.º miembros	N.º reuniones
Coordinador de Prevención Penal del Grupo Social ONCE	7	6
Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE	12	3
Análisis, Innovación y Cambio Social del Grupo Social ONCE	22	2
Igualdad de Oportunidades del Grupo Social ONCE	7	3
Práctica Deportiva y Actividad Física en la ONCE	15	2

- **Coordinador de Prevención Penal del Grupo Social ONCE**: planifica, impulsa, coordina, da seguimiento y verifica el cumplimiento de la normativa aplicable, y coordina los Órganos de Prevención Penal de las Áreas Ejecutivas.
- **Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE**: en materia de transparencia: vela por la implantación de la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno; y en materia de ética: promueve la difusión, conocimiento y hace un seguimiento del cumplimiento de los códigos éticos y de conducta, que incluye la prevención y gestión de posibles conflictos de interés; propone iniciativas para el desarrollo de los comportamientos éticos y canaliza y gestiona las quejas, denuncias y sugerencias en materia de ética. Es el máximo responsable en materia de ética del que depende el Grupo de Trabajo de Ética, que se encarga de la gestión ordinaria de los temas de ética.
- **Análisis, Innovación y Cambio Social del Grupo Social ONCE**: analiza, estudia y propone cambios en los modelos políticos, económicos y sociales.
- **Igualdad de Oportunidades del Grupo Social ONCE**: analiza el impacto interno de la igualdad en todos los ámbitos.
- **Práctica Deportiva y Actividad Física en la ONCE**: analiza la práctica deportiva de las personas afiliadas y propone acciones para su mejora.

Además, los Estatutos de la ONCE prevén la creación de otros **órganos colegiados de carácter consultivo**, de asesoramiento, asistencia y apoyo, como los Subcomités, Grupos de Trabajo y análogos, cuando así se considere preciso.

C. Otras áreas de la estructura del Consejo General

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

- Secretaría General del Consejo General.
- Dirección de Comunicación, Imagen y Marca del Grupo Social ONCE.
- Dirección de Control Financiero y Auditoría del Grupo Social ONCE.
- Dirección de Relaciones Internacionales del Grupo Social ONCE.

- Dirección de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad del Grupo Social ONCE.
- Comisionada para la Solidaridad y la Cooperación Internacional del Grupo Social ONCE.
- Vicesecretaría General del Consejo General.

6.2.2 Consejos Territoriales

Órganos de **representación y relación con las personas afiliadas** que actúan **en sus ámbitos** (cada Comunidad Autónoma) bajo la supervisión jerárquica del Consejo General, mediante una actuación coordinada y sostenida de acercamiento personal.

6.2.3 Dirección General

Órgano superior 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 en régimen de dependencia de la Dirección General.

6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General

Para garantizar la protección de los derechos de las personas ciegas y con deficiencia visual grave y la adecuada representación de la Organización, los **órganos de gobierno están compuestos por personas afiliadas** a la ONCE, **elegidas entre sus miembros**. Así, el **Consejo General** está formado por **11 vocales (6 hombres y 5 mujeres)**, y un **secretario general no consejero**. En coherencia con el principio de igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres que proclaman los Estatutos de la ONCE, la representación de mujeres y hombres en los cargos de naturaleza representativa del Consejo General, en ningún caso, 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.

Corresponde al Presidente del Consejo General la máxima representación institucional de la ONCE y del Grupo Social ONCE, asumir la presidencia del Consejo General y de aquellos órganos y entidades de relevancia que se considere imprescindible para asegurar la unidad institucional, de criterio de actuación y de representación externa.

Ejerce las competencias que el Consejo General le delegue mediante apoderamiento general o específico y es el directivo 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 las condiciones y asignación de competencias que se especifican en los Estatutos, así como en el Reglamento de Régimen Interno del Consejo General.

Retribución del órgano de gobierno y la Alta Dirección

Por delegación del Consejo General, está **establecida por el Comité de Retribuciones de Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE**. Las retribuciones de la Alta Dirección deberán ser inferiores en, al menos, un 30% a las de mercado y para el resto de directivos y directivas de la ONCE, inferiores en, al menos, un 15% a las de mercado.

La estructura retributiva del personal directivo se articula sobre el sueldo base del puesto de trabajo de origen y los complementos por antigüedad y desempeño, de destino, de responsabilidad y el variable anual y trienal ligado al cumplimiento de objetivos.

El mencionado Comité de Retribuciones establece y define **anualmente objetivos institucionales de carácter económico** –referidos al cumplimiento de los

presupuestos– **y social** –al cumplimiento de temas sociales del Plan de Desarrollo y Ejecución del Programa de Gobierno– que se vinculan a su consecución para percibir el complemento variable.

Para el **equipo directivo** que así se determine, se fijan, además, **objetivos individuales relacionados con su gestión**, también de **naturaleza económica, social y organizativa**, que cuentan con un **valor de referencia e indicadores de medición** de su cumplimiento.

6.4 Estrategia y gestión en sostenibilidad

Desde la Dirección General se promueven las políticas de Responsabilidad Social Corporativa, así como la implementación de los planes y medidas que acuerde el Consejo General al respecto, entre otras cuestiones.

Comisión de Sostenibilidad de la Dirección General

Órgano 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 octubre de 2023.

Plan Director de RSC

La estrategia de sostenibilidad de la ONCE se articula a través de Planes Directores de RSC con horizontes de cuatro años. En marzo de 2024 el Consejo General aprueba 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 que se basa nuestro planteamiento de RSC son las siguientes:

- 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 ha implantado 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, compuesto por el Director General, el Secretario General de la ONCE, otros responsables de las áreas directivas y el Coordinador de Riesgos, que supervisa la correcta ejecución de la política de control y gestión de riesgos, realizando la identificación, gestión, seguimiento y análisis de los riesgos e impactos de las actividades 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** tiene por objeto identificar y clasificar los riesgos legales, económicos y reputacionales a los que se enfrenta la Organización y establecer mecanismos internos adecuados de prevención, gestión, control, detección y reacción frente a los mismos, poniendo el foco en aquellos que resulten de mayor relevancia e impacto para la ONCE y la sociedad en su conjunto.

Estándares éticos y de comportamiento de la ONCE

- **Código Ético y de conducta de las personas del Grupo Social ONCE con responsabilidad institucional y de gestión**[14]: se concreta en 11 valores éticos:

[14] 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.

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 los trabajadores y trabajadoras, no siendo de obligada suscripción por su parte.
- **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** para el personal vendedor y no vendedor de la ONCE: 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 a la Organización, 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 el documento vertebrador del sistema de gestión de cumplimiento penal**, que recoge los elementos que la ONCE ha dispuesto en materia de prevención, detección y gestión de riesgos penales, entre otros. Todos estos documentos han sido actualizados en 2024.

  Además, se dispone de un **Procedimiento de debida diligencia externa para la selección y contratación de proveedores**, como parte del cual se solicita el cumplimiento del **Código de conducta para proveedores**, que recoge los principios éticos y de conducta, alineados con los diez principios universales del Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los principios y valores del Grupo Social ONCE, y 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**: en 2024 se actualizó la **Política de cumplimiento tributario**, y se aprobó la **adhesión de la ONCE al Código de Buenas Prácticas Tributarias del Foro de Grandes Empresas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT, Ministerio de Hacienda)** y la

asunción del compromiso de elaborar el informe anual de transparencia fiscal para entidades adheridas a dicho código.

El **Órgano de Cumplimiento Tributario** tiene la responsabilidad de supervisar el Sistema de gestión de compliance tributario (para más detalle ver el apartado "Responsabilidad fiscal" del presente Informe).

En 2024, la ONCE obtuvo por primera vez los **certificados de las normas UNE 19.601 y 19.602**, que acreditan que sus sistemas de gestión de compliance penal y tributario están alineados y son conformes con las mencionadas normas estándar. Este logro refuerza su posición como Organización que prioriza la ética y la integridad en todas sus actividades.

- **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.
- **Auditoría de protección de datos (bienal)** para comprobar el nivel de cumplimiento y efectividad de las medidas de seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal, de acuerdo con la legislación vigente y la normativa interna: la auditoría de 2022 fue aprobada por el Comité de seguridad y protección de datos en junio de 2023. En diciembre de 2023 se aprobó el Plan de Acción para la resolución de las incidencias detectadas en dicha auditoría, con 33 acciones correctoras a aplicar a lo largo de 2023 y 2024.

  En 2024, la ONCE recibió un requerimiento de información por parte de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) por la reclamación de un trabajador por haber sido incluido en un grupo de WhatsApp, creado con fines laborales por parte del nuevo gestor comercial, sin su consentimiento. La ONCE presentó en tiempo y forma sus alegaciones ante la AEPD, resolviéndose que no se admitía a trámite la reclamación presentada por el interesado.

	2024	2023	2022
Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de privacidad del cliente	1	1	1
Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la Organización	0	0	0
Reclamaciones recibidas de autoridades regulatorias	1	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.
- Relación de convenios y contratos vigentes con las Administraciones Públicas.

Sensibilización en principios éticos y estándares de comportamiento

Periódicamente, la ONCE organiza cursos de **formación en pro de una conducta ética alineada con sus valores**. Adicionalmente, la plantilla puede acceder, a través de PortalONCE, al tutorial online sobre "Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo".

	2024	2023	2022
N.º asistencias a formación en ética, prevención de corrupción y valores	42.991	47.427	34.715

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 los responsables del Grupo de Trabajo de Ética designados por el Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE.

Desde 2023 se dispone también de un nuevo **canal de denuncias,** cuyo responsable es el Órgano de Prevención Penal de la ONCE (OPP), que permite denunciar, incluso de forma anónima, acciones u omisiones cometidas en el seno de la Organización que puedan constituir infracciones de la legislación vigente, incluida la de índole tributaria. En noviembre de 2024 se actualizó la **"Política del canal de denuncias de la ONCE"** y el "**Procedimiento de gestión e investigación de denuncias"**, así como el resto de documentos que conforman el Modelo de prevención penal de la ONCE, con objeto de adecuarlos a los cambios que se recogen en la Política.

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

En **2024** se han recibido un total de **26 comunicaciones** a través del **buzón de denuncias en materia de ética**, de las cuales:

- 22 fueron derivadas a otras áreas para su análisis y respuesta, por tratarse de asuntos de juego, laborales, etc., y, por tanto, no corresponder a este buzón.

- 2 denuncias, una relacionada con la Fundación ONCE y otra con la ONCE sobre las que, tras una investigación, no se concluyó la existencia de ningún incumplimiento.
- 1 consulta relacionada con el área internacional fue contestada por el Secretario del Grupo de Trabajo siguiendo instrucciones de la Dirección de Relaciones Internacionales.
- 1 denuncia no fue tramitada por falta de información.

Por tanto, podemos concluir que, estrictamente, no se ha tramitado ninguna denuncia.

	2024	2023	2022
Comunicaciones registradas a través del buzón de denuncias en materia ética	0	2	11
Comunicaciones gestionadas que han resultado procedentes	0	0	0
Comunicaciones gestionadas con investigación cerradas	0	2	11
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, de las denuncias recibidas en 2024 ninguna ha dado lugar a una investigación completa que haya concluido con la declaración de una irregularidad y propuesta de resolución.

Por tanto, en ninguna de las denuncias se observó incumplimiento del Código Ético ni fueron consideradas con potencial impacto en materia de derechos humanos.

En 2024 tampoco se han detectado casos de corrupción.

	2024	2023	2022
Casos corrupción confirmados	0	0	0

Protección de los derechos humanos

El principio fundacional de la ONCE de **generar oportunidades para las personas afiliadas**, a través de la **inclusión social**, hace que las acciones estén **alineadas con los principios del Pacto Mundial**. En concreto, **se favorece el Principio 6**: "Las empresas tienen que apoyar la eliminación de la discriminación en el trabajo", **e implícitamente los Principios 1 y 2**: "Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales en su ámbito de influencia y asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de derechos humanos".

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

Con el fin de evitar posibles vulneraciones de estos derechos humanos **en las relaciones con proveedores y socios de negocio**, se ha consolidado un **procedimiento de debida diligencia externa** según el cual, a los proveedores que, por las características que concurren en la oportunidad de contratación con la ONCE, presentan un potencial riesgo alto, además de evaluarlos sobre prácticas medioambientales o sociales, entre otros aspectos, se les solicita que se adhieran al Código de conducta de proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE, cuyo apartado 2 "Derechos Humanos y condiciones laborales" establece que deben respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos. Además, se les recomienda la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas (para más información sobre el procedimiento ver el capítulo de "*Prácticas responsables en la cadena de suministro*" del presente Informe).

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

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

En 2024 no se ha recibido ninguna comunicación sobre posibles casos de vulneración de los derechos humanos.

	2024	2023	2022
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**, disponible 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 el establecimiento de este **Sistema de gestión de cumplimiento tributario** se busca responder a tiempo ante aquellas situaciones de riesgo fiscal a las que pueda enfrentarse la Organización en el ejercicio de su actividad.

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 diciembre de 2024 se aprobó un plan de comunicación 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.

[15] https://www.ohchr.org/es/what-are-human-rights/international-bill-human-rights

[16] https://www.ilo.org/es/resource/otro/declaracion-de-1998-de-la-oit-relativa-los-principios-y-derechos

Cumplimiento de la gobernanza fiscal

Existen varias líneas de reporting desde el Órgano de Cumplimiento Tributario hacia otros órganos de la Dirección y del Consejo General:

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

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

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

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

Contribución fiscal país por país [1]

(Datos en miles de euros)	2024	2023	2022
Ingresos procedentes de ventas a terceros			
En España	2.851.038	2.644.840	2.644.840
Fuera de España [*]	4.122	3.498	3.498
Ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales (si las transacciones intragrupo son dentro de la misma jurisdicción fiscal no son obligatorias)	-	-	-
Beneficios o pérdidas antes de impuestos			
En España	86.748	66.210	99.054
Fuera de España [*]	196	188	47
Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo			
En España	477.165	430.468	412.403
Fuera de España [*]	0	0	0
Impuesto sobre el beneficio de sociedades pagado [**]			
En España	4	6	17
Fuera de España [*]	21	20	0
Impuesto sobre el beneficio de sociedades devengado [**]			
En España	33	8	6
Fuera de España [*]	21	20	5
Motivos de diferencia entre impuesto sobre el beneficio de sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas e impuestos calculados si se aplica tipo impositivo legal a beneficios o pérdidas antes de impuestos	-	-	-

(Datos en miles de euros)	2024	2023	2022
Impuestos retenidos y pagados en nombre de los empleados/as			
En España	104.570	93.602	82.379
Fuera de España (*)	0	0	0
Impuestos recaudados de los clientes en nombre de una autoridad fiscal (impuestos y tasas cobrados y recaudados con respecto a las ventas de ciertos productos y servicios. Estos los paga la Organización a las autoridades fiscales en nombre de los clientes) (***)			
En España (****)	45.797	51.909	52.953
Fuera de España (*)	3	4	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 EINFD del Grupo Ilunion.

(*) Incluye los datos de la sociedad 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)	2024	2023	2022
Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno	3,0(*)	2,3(**)	3,9

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

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

Más detalle en el Anexo V de las Cuentas anuales individuales de la ONCE de los ejercicios 2023 y 2024.

7 PRÁCTICAS RESPONSABLES EN LA CADENA DE SUMINISTRO

La ONCE fomenta la contratación con empresas que promuevan la inclusión social, la accesibilidad, la sostenibilidad y el apoyo a la discapacidad.

Descripción de la cadena de suministro

La **normativa sobre "Selección de proveedores y contratación de bienes y servicios"** establece las competencias de los órganos de contratación, así como los trámites y procedimientos a seguir, guiándose por principios de concurrencia, igualdad de trato, no discriminación, proporcionalidad, transparencia y accesibilidad universal.

En base al **plan anual de auditoría interna de 2024**, en 10 centros se ha revisado que el proceso de compras se realiza conforme a la normativa y se han reportado 18 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

	2024	2023	2022
Proveedores con facturación superior a 3.000 €	1.540	1.390	1.390
Proveedores con los que se han hecho transacciones	4.159	4.033	4.253
Volumen de compras (miles de euros)	305.853	252.654	238.867
Proporción de gasto en proveedores locales	94,82%	95,9%	94,0%

Gestión sostenible de la cadena de suministro

El compromiso de la ONCE con los **criterios ASG** (ambientales, sociales y de gobierno) se extiende a sus **proveedores**. De la aplicación del "**Procedimiento de Debida Diligencia Externa"**, que implica el análisis de riesgo asociado a cada proveedor, se derivan las exigencias y criterios aplicables a cada uno. Cuando la

oportunidad de contratación implica un riesgo alto, se lleva a cabo un análisis de riesgos más completo que incluye aspectos ASG.

	2024		2023		2022	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
N.º y porcentaje de proveedores evaluados y/o seleccionados de acuerdo con criterios sociales, éticos o ambientales	8	100%	5	100%	19	100%

En este sentido, a los proveedores calificados con nivel de riesgo alto se les evalúa su desempeño de acuerdo con criterios ambientales, sociales y éticos, su compromiso con los principios internacionales en estos ámbitos, considerando especialmente la integración laboral de personas con discapacidad y su posicionamiento en los índices de referencia en la materia. En 2024, el **100% de los proveedores de riesgo alto fueron evaluados según criterios ASG** y a todos los **socios de negocio y proveedores estratégicos** de la ONCE se les aplica esta **debida diligencia reforzada**.

Además, se ha desarrollado un **formulario en materia ASG** a través del cual todos los proveedores participantes en concursos convocados en la Dirección General de la ONCE son evaluados en la gestión de los citados aspectos, constituyendo uno de los criterios de baremación para la adjudicación de la contratación.

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

Asimismo, a la firma de un contrato, los **proveedores deben aportar certificados de estar al corriente con las obligaciones de Seguridad Social y tributarias**. Además, en la totalidad de los contratos y convenios firmados relacionados con **prestaciones de servicios a menores**, se incluye una **cláusula sobre su protección** para certificar que el personal no ha sido condenado, por sentencia firme, por ningún delito contra la libertad sexual (agresión y acoso sexual, exhibicionismo y provocación sexual, prostitución y explotación sexual, y corrupción de menores) ni de trata de seres humanos.

En la actualidad, **no hay constancia de impactos sociales y/o ambientales negativos significativos en la cadena de suministro**, así como tampoco de proveedores en los que los derechos a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva corran riesgo significativo en cuanto al tipo de operación, ni riesgo de presentar casos de trabajo infantil, trabajo forzoso u obligatorio.

8 COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

La ONCE comparte la preocupación sobre la necesidad de preservar el entorno y luchar contra el cambio climático, comprometiéndose a alinear su desempeño ambiental con su destacado posicionamiento en el ámbito social y de la discapacidad.

8.1 Acción climática en la ONCE

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

Asimismo, 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, en 2024 se elaboró el último **informe de riesgos financieros asociados al cambio climático** derivados de las actividades de la Organización, teniendo en cuenta los inmuebles, quioscos, agentes vendedores y personal no vendedor, lo que ha constituido un punto de partida para la implementación de acciones relativas a la mitigación y adaptación al cambio climático. A continuación, se informa según los pilares de divulgación de las mencionadas recomendaciones:

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.

Estrategia

El primer paso del análisis de riesgos y oportunidades derivados del cambio climático realizado en 2024 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 1,5º 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, 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 su 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:

- Proporcionar 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.

Mitigación:

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

Cabe resaltar que el evento climático extremo de octubre de 2024 en la Comunidad Valenciana (DANA) tuvo un impacto que se considera físico y afectó con una probabilidad alta a los inmuebles, los quioscos y los agentes vendedores que desarrollan su actividad profesional a la intemperie, agravada por la discapacidad.

En este sentido, los efectos financieros previstos están basados en los costes elevados de reparación y mantenimiento de infraestructuras tras la destrucción o pérdida y las medidas de gestión se basan en la evaluación de la vulnerabilidad de las infraestructuras y la planificación de medidas de resiliencia específicas.

En el momento de la emergencia se solicitaron ayudas directas para la reparación de las infraestructuras esenciales para asegurar la movilidad de las personas con discapacidad y, además, se han creado redes de apoyo psicológico y asistencia personalizada para las familias afectadas.

Este enfoque ha sido crucial para garantizar que las personas con discapacidad sean tenidas en cuenta en situaciones de emergencia y para fortalecer los sistemas de apoyo y respuesta ante futuros desastres.

Actualmente estamos desarrollando planes de refuerzo de las infraestructuras, planes de emergencia donde se incluyan todos los fenómenos meteorológicos, sistemas de alerta de temprana accesibles con la colaboración de las autoridades para que las rutas de evacuación y refugios sean accesibles y seguros.

Métricas y objetivos

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**.

8.2 Gestión del impacto ambiental

Tomando como referencia el informe de riesgos financieros asociados al cambio climático derivados de las actividades de la Organización y siguiendo los objetivos del Plan de Sostenibilidad Ambiental de la ONCE, que incluye objetivos a corto, medio y

largo plazo en materia de huella de carbono, economía circular, innovación y movilidad, se han realizado las diversas acciones que se presentan en este capítulo.

La ONCE está implantando un **sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma ISO 14001:2015** en sus centros, habiendo obtenido la certificación en 2024 en 8 centros, y esperando ampliar la implantación del sistema en más centros.

Durante 2024, 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 2024 que favorecía la reducción del desperdicio alimentario.
- Participación por primera vez en CONAMA (Fundación española que promueve un diálogo abierto para fomentar el desarrollo sostenible) con el acto: "**Integrar la dimensión social en las estrategias de sostenibilidad ambiental**"
- Impartición de **acciones formativas** relacionadas con la implementación del Sistema de Gestión Ambiental y cadena de custodia del papel para cumplir con los requisitos establecido por la norma ISO 14001 y la certificación FSC/PEFC.
- Organización de un **evento** para conmemorar el **Día mundial del Medio Ambiente: "Cambio climático, transición ecológica y personas con discapacidad**", con el objetivo de contribuir a la reflexión y generar sensibilización sobre el impacto del cambio climático en las personas con discapacidad, así como promover la toma en consideración de la perspectiva de la inclusión en las políticas e iniciativas climáticas

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 CLP y, también, se implementan en la cadena de custodia del papel de las bobinas utilizadas para la impresión del cupón, los estándares establecidos por FSC/PEFC, estando actualmente en proceso de verificación.

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, estamos en proceso de adhesión a un SCRAP (Sistemas Colectivos de Responsabilidad Ampliada del Productor) que asegure la correcta gestión de los residuos generados.

Por otra parte, colaboramos con la Fundación ONCE en el desarrollo de un Plan de movilidad inclusivo y sostenible para contribuir a minimizar la Huella de Carbono.

Además, trabajamos en los indicadores que permiten optimizar los recursos y consumos de energía eléctrica: precio de energía, control de potencia contratada / demandada, análisis riguroso de penalizaciones por reactiva, patrón de consumo, etc.

En cuanto a **provisiones y garantías para riesgos ambientales**, el CLP dispone de un seguro de responsabilidad civil por daños y perjuicios causados por contaminación, con una prima que tiene unas provisiones por siniestro y año de 300.000 € para responsabilidad ambiental por contaminación con un límite para gastos de prevención de 30.000 € y otros 30.000 € para reparación complementaria y compensatoria. Además, se establece un límite de 300.000 € por año y siniestro para responsabilidad civil por contaminación (daños personales y materiales a terceros, incluida la plantilla).

Por otra parte, la Organización tiene establecidos diferentes **canales** que, no siendo específicos para temas ambientales, permiten **canalizar cualquier tipo de queja, reclamación y/o comunicación** recibida por parte de la plantilla, personas afiliadas o clientes al respecto. En este sentido, en 2024 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 2023 ni en 2022.

8.3 Consumo y eficiencia energética

Durante 2024 se han impulsado diferentes **acciones para la mejora de la eficiencia energética** en algunos centros de la ONCE, entre las que destacan las siguientes:

- Renovación 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.
- Instalación de nuevos **puntos de recarga de energía para vehículos**.
- Sustitución de vehículos diésel por **vehículos híbridos enchufables**.
- Sustitución de **luminarias** y **reforma de edificios** para incrementar la eficiencia de la iluminación y de la climatización.
- Adecuación y cambio de **ascensores**.

Consumo energético (*)

	2024	2023	2022
Consumo total de electricidad (kWh)	22.589.896	23.420.851	24.365.100
Consumo electricidad inmuebles (kWh)	18.192.380	18.876.445	20.078.044
Consumo electricidad quioscos (kWh)	4.397.516	4.544.406	4.287.056
Consumo electricidad de fuentes renovables (% sobre el total) (1)	53,9%	50,60%	48,91%
Consumo total de gas (kWh)	2.853.879	3.032.797	3.229.735
Consumo combustible gasóleo automoción y calderas (GJ) (2)	**4.819**	6.108	7.534
Consumo combustible gasolina automoción (GJ) (2)	**2.074**	1.800	1.899
Consumo total de energía (GJ)	**102.726**	107.423	111.527
Consumo total de energía directo (GJ) (3)	98.493	103.143	108.777
Consumo total de energía indirecto (GJ) (4)	4.232	4.280	2.750
Consumo total de energía por empleado/a (GJ / empleado/a) (5)	4,25	4,57	4,94

(*) 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 2023 se han recalculado teniendo en cuenta los valores de cierre de las comercializadoras.

(1) La ONCE cuenta con Garantías de Origen (GdO) para la electricidad consumida en los quioscos. El cálculo del % de 2022 se ha obtenido tomando los datos del informe de la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) sobre el ejercicio 2021 para las comercializadoras con las que la Organización tiene contratada la electricidad.

(2) Se incluyeron los datos de consumo de los combustibles de las dos tarjetas de las estaciones de servicio utilizadas y el consumo de las calderas de 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).

Reducciones de requerimientos energéticos de productos y servicios (*)

(Datos en miles de J)	2024	2023	2022
Producto / servicio			
Producción de cupón	1.387.346	1.328.472	1.582.236

(*) 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) --> $\frac{Consumo\ energético\ producción\ cupón}{Número\ de\ cupones\ producidos}$*3.600.000

En relación a la eficiencia energética, y de acuerdo con los requerimientos legales[17], la ONCE se somete a la **auditoría energética externa** cada 4 años, habiéndose realizado la **última en 2024**. Fruto de las acciones implementadas en línea con las recomendaciones de la auditoría previa de 2020, se han detectado mejoras relativas a la eficiencia de algunas instalaciones, consiguiendo así la optimización del consumo y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

8.4 Reducción de emisiones

La ONCE trabaja para reducir su huella de carbono.

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

	2024	2023	2022
Alcance 1: emisiones directas de GEI (CO_2 teq) (1)	**1.390,88**	**1.252,95**	**1.793,00**
Instalaciones fijas	702,64	783,84	912,28
Desplazamiento en vehículos/maquinaria	248,81	272,42	297,18
Emisiones fugitivas	439,43	196,70	583,54
Alcance 2: emisiones indirectas de GEI al generar energía (CO_2 teq) (2)	**4.777,54**	**4.970,56**	**5.511,58**
Electricidad (ton)	4.777,54	4.970,56	5.511,58
Alcance 3: otras emisiones indirectas de GEI (CO_2 teq) (3)	**310,22**	**281,17**	**398,80**
Total de emisiones de CO_2 Alcance 1+2+3 (teq)	**6.478,64**	**6.504,68**	**7.703,38**
Total de emisiones de CO_2 por empleado/a (teq / empleado/a) (4)	0,27	0,28	0,34

(*) La fuente de los factores de emisión de referencia han sido: MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico). Los datos de 2023 se han recalculado teniendo en cuenta los valores de cierre de las comercializadoras y los factores de emisión correspondientes.

(1) Alcance 1: se han considerado las emisiones que se producen de forma directa en los centros e instalaciones de las que la ONCE tiene el control operacional, incluyendo las emisiones relativas al gas, las fugas de gases refrigerantes, los vehículos propiedad de la ONCE (con tarjetas de las estaciones de servicio utilizadas) y las calderas de gasóleo, descontando en los cálculos las emisiones procedentes de la superficies alquiladas.

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

(2) Alcance 2: se han considerado las emisiones relativas al consumo de electricidad de los 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: se han considerado las emisiones de algunos de nuestros proveedores, calculándose las emisiones derivadas del transporte de los "topes agente vendedor" y las emisiones relativas a la fabricación de los nuevos quioscos que se están instalando.

(4) Para el cálculo de emisiones por empleado/a se ha considerado la plantilla a 31 de diciembre (personal vendedor y no vendedor).

La exclusión de algunos capítulos del Alcance 3 está justificada por la dificultad de la recopilación de los datos que son necesarios para el cálculo. Este proceso de clasificación se realiza de manera manual y no se ha podido disponer de los medios necesarios para la correcta consecución de los mismos. Además, se depende de datos de proveedores que no ha sido posible recopilar por lo que, hasta el momento de publicación de este informe, no se ha podido realizar el cálculo para más categorías de alcance 3 que las presentadas en la tabla.

En 2024, se ha **verificado la Huella de Carbono de los años 2019, 2020, 2021 y 2022** (incluyendo Alcances 1 y 2) por Bureau Veritas y se han impulsado diferentes iniciativas encaminadas a favorecer la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, así como cualquier forma de contaminación atmosférica específica, incluyendo las emisiones de ruido y contaminación lumínica. Además, se ha registrado la huella de todos los años verificados en el MITERD obteniendo el sello de "Reduzco" para el año 2022. Entre otras medidas destacan las siguientes:

Medidas para reducir la contaminación por gases fluorocarbonados de climatización con elevado potencial de agotamiento de ozono (PAO)[18]

- Sustitución paulatina, en las máquinas antiguas, del refrigerante R22 (PAO=0,5) por R410A, R134, R410 y R407 (todos ellos con PAO=0). El 100% de la maquinaria reemplazada en 2024 contiene sustancias que no agotan la capa de ozono y, en los circuitos frigoríficos de los equipos bajo mantenimiento, se realizan revisiones preventivas, para evitar, en la medida de lo posible, la fuga de gases que agotan la capa de ozono y contribuyen al cambio climático.

Medidas para reducir la contaminación por ruido

- Sistemas de insonorización en todas las máquinas de aire acondicionado, fuentes de ruido más relevantes de la ONCE, ubicadas en las cubiertas de los edificios, mediante paneles aislantes para disminuir la emisión de ruido. Además, el 100% de la maquinaria reemplazada en 2024 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 la ONCE de un índice de deslumbramiento o UGR (Unified Glare Rating) inferior a 19, certificado por los fabricantes.
- Limitación del nivel de iluminación en los puestos de trabajo a 550 lux con una tolerancia del ±10%, que garantiza una cantidad de luz suficiente y reduce el

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

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 4000º K, para que la radiación luminosa emitida sea de longitud de onda corta.

8.5 Consumo de papel y otros materiales

	2024	2023	2022
Consumo total de papel (t) (*)	**1.145,8**	983,4	1.028,7
Consumo folios blancos (t) (**)	6,3	7,3	9,7
Consumo folios reciclados (t) (***)	19,1	24,3	29,8
Consumo otros (papel) (t)	3,0	3,4	4,6
Consumo SBO Madrid y Barcelona (t)	37,1	49,2	37,6
Consumo TPVs (t)	440,3	374,3	271,0
Consumo CLP (t)	640,0	524,9	676,0
Porcentaje de papel reciclado	1,7%	2,5%	2,9%
Consumo de otras materias primas (material de oficina)	**0,72**	4,75	1,0
Consumo de otras materias primas: tóner (unidades)	**614**	754	879
Consumo de tintas CLP (t)	**8,4**	8,3	8,4
Consumo polietileno CLP (t) (****)	168,4	72,2	91,3
Valores reales de impresión en los centros (*****)	7.136,4	9.153,1	7.181,5
Nuevos quioscos instalados	176	180	246

(*) 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).

Respecto al consumo de papel, las impresiones se han registrado a través del uso nominativo de cada uno de los dispositivos utilizando los datos individuales, para realizar medidas de concienciación consiguiendo así una reducción de en torno a 2.000 copias respecto a 2023 (un 22%).

8.6 Economía circular y gestión de residuos

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.

Se han identificado y evaluado los aspectos ambientales directos e indirectos en la Organización relacionados con los residuos, habiéndose detectado que algunos de los directos más significativos se deben a que en 2024 se reciclaron/gestionaron los residuos de manera correcta dando como resultado un aumento de la generación.

Otros aspectos ambientales directos significativos detectados son los siguientes: consumo de agua, consumo de combustible de vehículos de gasolina, generación de

pilas, generación de envases de plástico y metálicos contaminados, generación de absorbentes y trapos contaminados y generación de material sanitario.

Como aspecto indirecto significativo figura el consumo de productos de limpieza.

En todos los centros se dispone de "**puntos limpios**" para asegurar la segregación de los Residuos Sólidos Urbanos (RSU).

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

Residuos no peligrosos

	2024		2023		2022	
	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)	503,20	0,035	417,72	-	531,5	23,19

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

	2024		2023		2022	
	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	18,72 t	17,16 t	40,52 t	5,63 t	32,57 t + 4 contenedores 18,75 t	

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 (*)

	2024		2023		2022	
	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 reutilización	-	-	-	-	-	-
Reciclado	-	-	-	-	-	-
Otras operaciones de valorización	-	18,72	-	40,51	-	27,0
Residuos no peligrosos no destinados a eliminación (t)						
Preparación para reutilización	-	-	-	-	-	106,5
Reciclado	-	-	-	-	-	425,0
Otras operaciones de valorización	-	503,2	-	417,71	-	-

(*) Los datos se han obtenido tras solicitar a los centros los residuos que han generado en 2024, junto con los documentos que acreditan qué tratamiento final van a tener los residuos.

Residuos destinados a eliminación (*)

	2024		2023		2022	
	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)	-	-	-	-	-	5,6
Traslado a un vertedero	-	5,06	-	5,21	-	-
Otras operaciones de eliminación	-	12,105	-	0,42	-	-
Residuos no peligrosos destinados a eliminación (t)						
Incineración (con recuperación energética)	-	-	-	-	-	-
Incineración (sin recuperación energética)	-	-	-	-	-	23,2
Traslado a un vertedero	-	-	-	-	-	-
Otras operaciones de eliminación	-	0,035	-	-	-	-

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

En 2024, las 5,06 t provienen de contenedores higiénicos y su tratamiento final es el D5 y los 0,19 t son residuos sanitarios con tratamiento final D15.

8.7 Uso sostenible del agua

La ONCE extrae el agua de la **red de abastecimiento**, tanto en sus centros asimilables a oficinas como en los complejos industriales como el CLP y el CTI. En 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 y son tratadas por un gestor de residuos autorizado.

Tras la evaluación de los aspectos ambientales directos e indirectos en distintos centros, se ha detectado en el CRE de Pontevedra, la DT de Cataluña y el CLP el consumo de agua como aspecto significativo, habiéndose puesto en marcha, para subsanarlo, acciones de sustitución de vegetación con necesidades hídricas inferiores y la mejora de las revisiones de las instalaciones para evitar fugas innecesarias.

Consumo de agua

	2024	2023	2022
Consumo total de agua (ML) (*)	86,9	82,2	97,0

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

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

- **Reducción del volumen de agua en las cisternas y colocación de fluxómetros** al sustituir la grifería antigua.

- Implantación **en el CLP** de un **proceso diario** de control del consumo de agua que permite **detectar de forma prematura la existencia de averías** en la red de suministro del complejo.

8.8 Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles

En este apartado se da cumplimiento a las obligaciones de información establecidas en el Reglamento de la taxonomía (UE) 2020/852[19] que establece los criterios para determinar si una actividad económica se considera medioambientalmente sostenible, a efectos de fijar el grado de sostenibilidad medioambiental de una inversión y/o proyecto, desarrollado por el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 que determina las actividades elegibles respecto a los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático; por el RD 2023/2485 que modifica el anterior cambiando ciertos criterios y añadiendo nuevas actividades económicas; por el RD 2021/2178 que especifica cómo deben informar las empresas sobre sus actividades económicas medioambientalmente sostenibles; por el RD 2022/1214 que afecta a determinados sectores energéticos; y por RD 2023/2486 que lo complementa estableciendo criterios para los objetivos de Agua, Economía Circular, Contaminación y Biodiversidad, y modifica también el RD 2021/2178 ampliando la información a reportar.

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

En este sentido, tras divulgar en 2021 el porcentaje de **actividades elegibles** sobre ingresos, inversión y gastos de explotación operativos (vinculados a actividades contempladas por la taxonomía por su potencial contribución sustancial a la mitigación y adaptación al cambio climático), en 2022 se amplió la obligación de reporte, incluyendo los porcentajes de **alineamiento** de nuestras actividades elegibles sobre los mismos tres indicadores económicos señalados. Desde 2023 esto se ha mantenido, ampliando el número de criterios de contribución substancial y con ello las actividades susceptibles de ser elegibles y estar alineadas.

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

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

[19] 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.

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 2024** son las de 2023 incluyendo una nueva vinculada a los puntos de recarga de vehículos eléctricos. Atendiendo a la nomenclatura de los anexos de los citados Reglamentos Delegados que pueden contribuir de forma sustancial a la **mitigación y adaptación del cambio climático y a la economía circular**, cuyo contenido se detalla en el Anexo V del presente Informe, son las siguientes:

- Construcción de edificios nuevos (CCM 7.1; CCA 7.1 y CE 3.1).
- Renovación de edificios existentes (CCM 7.2; CCA 7.2 y CE 3.2).
- Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética (CCM 7.3 y CCA 7.3).
- Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios) (CCM 7.4 y CCA 7.4).
- Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios (CCM 7.5 y CCA 7.5).
- Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable (CCM 7.6 y CCA 7.6).

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

Gran parte de las actividades enmarcadas dentro de los objetivos CCM 7.1., CCM 7.2., CCM 7.3., CCM 7.4. CCM 7.5. y CCM 7.6. 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 determinado que cumple 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).

En el caso de la actividad económica 7.3 hemos establecido que está alineada con los tres criterios técnicos de contribución sustancial a la mitigación del cambio climático porque la adquisición de equipos de climatización se ha realizado mejorando los criterios de eficiencia energética.

La actividad 7.4 cumple con el criterio técnico de mitigación al cambio climático vinculado a la compra e implantación de los puntos de recarga.

Para la actividad 7.5 se establece que cumple con los criterios de contribución sustancial al cambio climático porque está identificada en el apartado a) del Anexo. La inversión realizada en la implementación del BMS, así como la instalación de equipos SCADA, sensores y contadores, se ajustan el criterio técnico 2 del objetivo de mitigación al cambio climático, ya que constituyen medidas de automatización y control de procesos que mejoran la eficiencia en las operaciones, y por tanto, reduce el consumo energético.

Por último, la actividad 7.6 se trata de la instalación de paneles solares que están incluidos en el apartado a) del Anexo. La inversión realizada en la instalación de paneles solares queda recogida en el criterio técnico 1 del objetivo de mitigación al cambio climático, ya que constituye una medida de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) al utilizar una fuente de energía limpia y renovable en lugar de combustibles fósiles.

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 una serie de políticas y procedimientos en materia de anticorrupción y cumplimiento penal preventivo (que comprende la debida diligencia externa de proveedores y socios de negocio y la adhesión de estos al Código de conducta de proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE), cumplimiento tributario preventivo, sostenibilidad,

ética, entre otros, que incluyen el respeto de los derechos humanos y muestran el compromiso de la Organización en estos asuntos.

Como sistema de control interno de estas salvaguardas, la ONCE se apoya en el modelo de prevención penal, a través del cual se identifican sus principales riesgos penales, incluidos aquellos relacionados con los derechos humanos y el medio ambiente, y se realizan evaluaciones periódicas de impactos adversos para el aseguramiento de dichas salvaguardas. En 2024 se realizó una nueva reevaluación de riesgos penales, derivando en una nueva matriz de riesgos penales y sus controles correspondientes. Este control se complementa con otras fuentes de información, entre las que se cuenta con el buzón de denuncias en materia ética del Grupo Social ONCE, el canal de denuncias de la ONCE y otros buzones de queja y reclamación, entre otras.

En 2024, 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 (19,2 millones de los 2.766,3 millones de euros) están sujetos a la taxonomía verde. El artículo 8, apartado 2, letra b), del Reglamento (UE) 2020/852 limita el cálculo del OpEx a los costes directos no capitalizados que se relacionan con la investigación y el desarrollo, las medidas de renovación de edificios, los arrendamientos a corto plazo, el mantenimiento y las reparaciones, así como otros gastos directos relacionados con el mantenimiento diario de activos del inmovilizado material, por la empresa o un tercero a quien se subcontraten actividades, y que son necesarios para garantizar el funcionamiento continuado y eficaz de dichos activos. Adicionalmente, las empresas no financieras que apliquen PCGA nacionales y no capitalicen activos por derecho de uso incluirán los costes de arrendamiento en los OpEx. Cuando los gastos operativos no sean materiales para el modelo de negocio de las empresas no financieras, la norma permite no reportar los costes directos no capitalizados referenciados anteriormente, si se analiza y se explica la falta de materialidad de los gastos operativos en su modelo de negocio.

Teniendo esto en cuenta y la **mínima materialidad** de los gastos taxonómicos sobre el total de gastos operativos de la ONCE en el ejercicio 2024, no se reporta dicho indicador.

	2024
Total gastos explotación (MM de euros)	**2.766,27**
Total gastos taxonómicos (MM de euros)	**19,15**
6200000000 GASTOS INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	0,01
6210000000 ARRENDAMIENTOS Y CÁNONES	3,70
6220000000 REP.Y CONS. INM. E IREP Y CONSERV DE INMUEB E INSTALACIONES	4,44
6221000000 REP Y CONSERV DE KIOSCOS	2,76
6222000000 REP Y CONSERV DE MOBILIARIO Y MAQUINARIA	0,95
6223000000 REP Y CONSERV DE OTRO INMOVILIZADO	7,29
6224000000 MANTENIMIENTO DE MATERIAL TIFLOTÉCNICO	0,00
Materialidad gastos taxonómicos	**0,7%**

En lo referente al indicador **CapEx**, el porcentaje de actividades elegibles es del 85,2%, de los cuales el 70,1% es medioambientalmente sostenible. Las operaciones de la Organización en capital prácticamente se han duplicado con respecto a 2023, y el volumen de actividades medioambientalmente sostenibles ha aumentado drásticamente pasando del 5% al 70,1%, debido al alineamiento de las obras de construcción de la Nueva Sede del Grupo Social, de la nueva Dirección Territorial de Castilla y León y de la reforma de la Dirección Territorial de Extremadura, que suponen prácticamente el 70% del CapEx de la ONCE en 2024. En este sentido 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

(Datos en miles de euros)	2024					
	Volumen negocio		***OpEx***		***CapEx***	
	Importe	***%***	***Importe***	***%***	***Importe***	***%***
A. TAXONOMÍA ACTIVIDADES ELEGIBLES						
A.1. Medioambientalmente sostenibles	0	0,0%	0	0,0%	51.525	70,1%
A.2. Medioambientalmente no sostenibles	0	0,0%	0	0,0%	11.085	15,1%
Elegibles para la taxonomía (A.1 + A.2)	**0**	**0,0%**	**0**	**0,0%**	**62.609**	**85,2%**
B. TAXONOMÍA ACTIVIDADES NO ELEGIBLES						
No elegibles para la taxonomía (B)	**2.831.291**	**100,0%**	**19.152**	**100,0%**	**10.854**	**14,8%**
Total de actividades para la Taxonomía (A + B)	**2.831.291**	**100,0%**	**19.152**	**100,0%**	**73.463**	**100,0%**
Total ONCE (*)	2.831.291		2.766.273		73.463	

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

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

9 COMUNICACIÓN CON 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 2024 se ha implementado el sistema de medición de indicadores estratégicos (KPIs) establecidos a partir de las variables y públicos del **Índice Global de Reputación (IGR)**. Además, se ha definido un KPI específico que mide la percepción de los 11 públicos de interés sobre criterios ASG. Asimismo, se ha implementado el **sistema de medición de riesgos** desde la perspectiva de marca-reputación entre la sociedad, a partir de las variables que construyen el tracking de Reputación y Marca.

También se ha completado el desarrollo de un modelo analítico para cuantificar el efecto positivo de la marca Grupo Social ONCE en los negocios, así como un análisis de la reputación de la ONCE diferenciando entre clientes y no clientes.

En el tracking de reputación y marca con el que medimos la reputación de la marca ONCE, el **IGR** se mantiene adecuado, en línea con el año anterior, **por encima de 700** (en una escala de 0 a 1000).

Se ha actualizado el **panel de control de comunicación (PCIA),** dashboard digital, y los nuevos canales de comunicación de las marcas del Grupo Social ONCE, como el perfil en TikTok de la ONCE.

Es importante reseñar que parte de los contenidos que antes se lanzaban desde las redes sociales y web ONCE han pasado a estar ubicados y movilizarse desde la nueva denominación de Grupo Social ONCE, como por ejemplo, las cuestiones internacionales, los premios solidarios u otras temas que se impulsan de forma grupal.

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

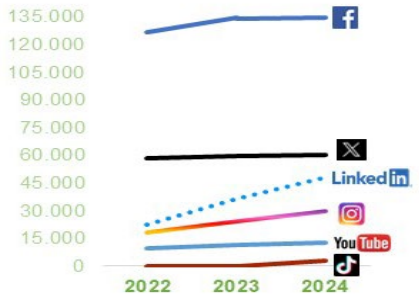
- Campaña “Venta con Talento en Femenino” de impulso a la inclusión de las mujeres en la comercialización de productos de lotería de la ONCE.
- Elaboración de microvídeos formativos en redes sociales para sensibilizar sobre las situaciones diarias a las que se enfrenta una persona con discapacidad visual.
- Campaña institucional “La inclusión es imparable”.

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

Además, la web de la ONCE incorpora un enlace informativo de **dudas (FAQ)**, que contiene un correo y un teléfono de contacto a disposición de la sociedad. Igualmente se recibe información o dudas a través de un **buzón global del Grupo Social ONCE** info@gruposocialonce.com y del **buzón de gabinete de prensa** (gabinetedeprensa@once.es).

Volumen de seguidores en las redes sociales de la ONCE

	2024	2023	2022
Personas seguidoras			
Facebook	134.691	134.597	126.425
Instagram	29.543	24.554	18.207
X (antes Twitter)	60.121	59.726	58.406
LinkedIn	48.129	36.644	22.524
YouTube	12.900	11.400	9.540
TikTok	3.092	-	-



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

	2024		
	Así Somos	**PortalONCE**	**ClubONCE**
N.º visitas (GA4)	89.228	4.242.859	1.404.703

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

En la **plataforma de marca Brand Center**, en 2024 se ha lanzado un módulo para la gestión integral del merchandising en el que se ha implementado un sistema de medición del nivel de sostenibilidad de cada artículo.

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

- Actualización de la revista Así Somos.
- Actualización del site ClubONCE.
- Actualización y difusión del site Tarjeta +ONCE.
- Buzón nueva sede y comunicación mensual sobre evolución de las obras y nueva forma de trabajo.

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 2024
	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. ***Indicadores destacados:*** • Certificación UNE-EN ISO 45001:2023/A1:2024 del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. • 9.570 asistencias a cursos de formación en salud y seguridad, incluida la formación en seguridad vial. • 71.444 personas afiliadas beneficiarias de nuestros servicios sociales. • 49.398 servicios de atención personal prestados. • Índice neto de satisfacción de las personas usuarias de servicios sociales excelente: 84,1 sobre 100. • Evaluación de riesgos de los productos de lotería comercializados: media de 1,74 (umbral de alerta: 2). ***Más información:*** • Epígrafe 3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería (pág. 12) • Epígrafe 4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales (pág. 22) • Epígrafe 5.5 Salud y seguridad (pág. 42)

	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. ***Indicadores destacados:*** • 7.153 beneficiarios de la atención educativa. • Media de 16 horas de formación al año por empleado/a. • Más de 2.148.000 € invertidos en formación. ***Más información:*** • Epígrafe 4.2.1 Avanzando hacia la educación inclusiva (pág. 25) • Epígrafe 5.6.1 Formación de calidad (pág. 46)
	Compromiso con la igualdad entre mujeres y hombres y la no discriminación • Prórroga del Distintivo de Igualdad en la Empresa (DIE). • Consolidación y desarrollo de la figura del Agente de Igualdad de la ONCE. • Elaboración del “Protocolo de atención y apoyo a mujeres trabajadoras de la ONCE en situación de violencia de género” • 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. ***Indicadores destacados:*** • 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). • 3.911 personas afiliadas empleadas en organizaciones externas al Grupo Social ONCE. ***Más información:*** • Epígrafe 4.2.2 Entornos laborales inclusivos (pág. 26) • Epígrafe 5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad (pág. 37) • 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.

Indicadores destacados:

- 4.989 contratos laborales nuevos suscritos.
- 70% de la plantilla con contrato indefinido, a diciembre de 2024.
- Nivel de satisfacción de la plantilla de trabajadores/as según la última encuesta de clima laboral anual: 83%.

Más información:

- Epígrafe 3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE (pág. 10)
- Epígrafe 4.2.2 Entornos laborales inclusivos (pág. 26)
- Epígrafe 5. Nuestro equipo de personas (pág. 34)
- Epígrafe 5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad (pág. 37)

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.

Indicadores destacados:

- 88% de la plantilla son personas con alguna discapacidad, a diciembre de 2024.
- 6.585 horas de formación recibidas por empleados y empleadas sobre no discriminación y/o gestión de la diversidad.
- 118.314 servicios de voluntariado prestados.

Más información:

- Epígrafe 4.2.5 Mayor bienestar social para quienes lo necesitan (pág. 31)
- Epígrafe 5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad (pág. 37)

<table>
<tr><td rowspan="2"> </td><td>Desarrollo de acciones para promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas</td></tr>
<tr><td>

- Códigos Éticos y guías de conducta para responsables de gestión y para trabajadores/as.
- Disponibilidad de un Procedimiento de Debida Diligencia Interna para la selección y contratación de candidatos/as a puestos de trabajo.
- Disposición de canales de denuncias y sugerencias en materia ética o de incumplimiento de la legislación vigente en la página web de la ONCE.

Indicadores destacados:

- Certificación, por primera vez en 2024, de las normas UNE 19.601 y 19.602 del sistema de gestión de compliance penal y tributario.
- No se han detectado casos de corrupción.
- 42.991 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.

Más información:

- Epígrafe 6.6 Ética y ejemplaridad (pág. 56)

</td></tr>
<tr><td rowspan="2"> </td><td>Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos</td></tr>
<tr><td>

- Medidas para favorecer la reducción del consumo y mejora de la eficiencia de su uso.

Indicadores destacados:

- 86,9 ML de consumo de agua.

Más información:

Epígrafe 8.7 Uso sostenible del agua (pág. 75)

</td></tr>
<tr><td rowspan="2"> </td><td>Impulso de medidas de eficiencia energética</td></tr>
<tr><td>

- Impulso de medidas de eficiencia energética en nuestros centros.
- Certificación del sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma ISO 14001 en 8 centros en 2024.

Indicadores destacados:

- 54% del consumo de electricidad procedente de fuentes renovables.
- 100% de los nuevos equipos de climatización instalados contiene sustancias que no agotan la capa de ozono.

Más información:

- Epígrafe 8.3 Consumo y eficiencia energética (pág. 70).

</td></tr>
</table>

	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. ***Indicadores destacados***: • Reto ONCE Innova Emprendedores 2024, para premiar los mejores proyectos de emprendimiento de startups 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. • 1,3 millones de € invertidos en proyectos de I+D+i. • 113 proyectos de investigación social/tecnológica que impulsan la innovación en materia de discapacidad. ***Más información***: • Epígrafe 4.2.6 Investigación e innovación social (pág. 32)
	Contribuir a hacer que las ciudades y comunidades sean inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles • Apoyo a que las ciudades sean inclusivas y seguras promoviendo la accesibilidad a diversos espacios y mejorando la comunicación, contribuyendo así a la inclusión social. • Impulso de medidas para reducir la contaminación por gases con elevado potencial de agotamiento de ozono, la contaminación por ruido y la contaminación lumínica. • Apuesta por la innovación y movilidad y por la economía circular. ***Indicadores destacados***: • Gestores de residuos autorizados en todas las Comunidades Autónomas en las que se opera. • Disponibilidad de “puntos limpios” en todos los centros para asegurar la segregación de los Residuos Sólidos Urbanos (RSU). ***Más información***: • Epígrafe 8. Compromiso con el medio ambiente (pág. 66).

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.

Indicadores destacados:

- 100% de alineación de la web JuegosONCE.es con el estándar de EL (European Lotteries) en materia de Juego Responsable.
- Bajo nivel medio de riesgo de todos los productos de la ONCE en el mercado: 1,74 (por debajo de 2)
- Cátedra Extraordinaria de Investigación sobre Juego Responsable y su Comunicación.
- Clasificación de los residuos peligrosos para facilitar los procesos de retirada y reciclaje.
- Actuaciones de difusión y sensibilización entre la plantilla de empleados/as y la sociedad en general sobre la importancia del cuidado del medio ambiente, así como para fomentar la economía circular y el consumo responsable.

Más información:

- Epígrafe 3. ONCE, una lotería social, segura y responsable (pág. 9).
- Epígrafe 8.6. Economía circular y gestión de residuos (pág. 73).

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, mejora de las instalaciones y de fomento del consumo responsable de recursos.
- Acciones de concienciación en materia medioambiental entre la plantilla de empleados/as.

Indicadores destacados:

- Inscripción en el registro de productores de producto.
- Instalación de microbosques.

Más información:

- Epígrafe 8. Compromiso con el medio ambiente (pág. 66).

	Alianzas para lograr los ODS • Establecimiento de alianzas con otros organismos y organizaciones para lograr los objetivos. ***Indicadores destacados***: • 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 del ámbito de la discapacidad, la educación, el juego, la economía social, entre otros sectores de interés. ***Más información***: • Epígrafe 1. La ONCE, única en el mundo (pág. 4) • Epígrafe 6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética (pág. 48)

ANEXOS

Anexo I. **Sobre este informe**

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

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

Anexo IIIb. **Índice de contenidos GRI**

Anexo IV. **Ampliación de datos:**

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

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 las actuaciones de la Organización en materia de sostenibilidad en el ejercicio 2024, cubriendo el periodo comprendido **entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024**, sus principales magnitudes, indicadores e hitos relevantes alcanzados, así como su evolución respecto a ejercicios anteriores[20].

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

Estándares y normativa de aplicación

- **Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad** y verificación externa, a través de Ernst & Young Auditores, S.L.[21]
- **Estándares GRI**, por décimo año consecutivo.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas**: contribución a través de la protección de consumidores; el modelo de servicios sociales; el impulso de la lotería social, segura y responsable; el desarrollo profesional y humano de la plantilla; la igualdad de oportunidades; la ética y transparencia; y el compromiso con el medio ambiente.
- **Reglamento sobre la taxonomía (UE) 2020/852**[22] 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 2024, 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 2025.

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 reporting adicional para los grupos de interés.

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

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

[21] El informe de verificación externa independiente de 2024 se puede consultar al inicio del presente documento.

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

Anexo II. Análisis de materialidad

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

En 2024 sigue estando vigente el listado de temas materiales. No obstante, ya se ha avanzado en la actualización del análisis de doble materialidad introducido por la Directiva de informes de sostenibilidad corporativa (CSRD) y los estándares desarrollados por EFRAG para el reporte (ESRS).

Grupos de interés

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

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

Metodología

Fase 1. Identificación de asuntos potencialmente materiales.

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

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

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

Fase 2. Consulta a los grupos de interés.

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

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

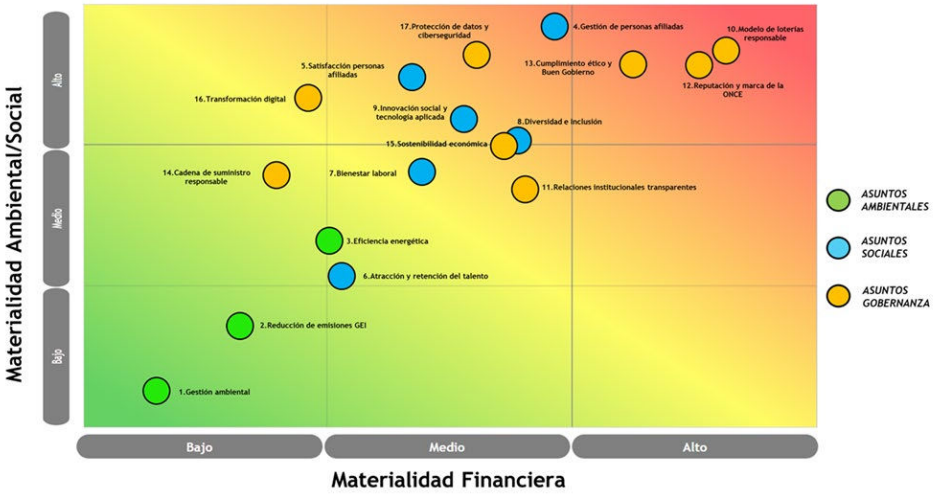
Fase 3. Priorización de asuntos materiales.

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

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

Fase 4. Matriz de materialidad.

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



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

La cobertura de los temas materiales se refleja en los distintos apartados del presente informe y en el Anexo IIIb se asocian estos asuntos a los estándares GRI.

Asuntos materiales ASG priorizados por valoración de grupos de interés

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

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

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

Validación por las áreas clave de la ONCE de los asuntos materiales detallados anteriormente, resultantes del análisis, los que, a su vez, han permitido diseñar la presente Memoria, en la que se reporta el enfoque de gestión, actuaciones y resultados de cada uno, así como también definir y priorizar las líneas estratégicas en materia de RSC de la ONCE, que conforman el Plan Director de RSC 2024-2027.

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

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

Ámbitos generales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio: entorno empresarial organización y estructura. Mercados en los que opera. Objetivos y estrategias. Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	2-1 Detalles organizacionales. 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo) Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 9 (3. ONCE, una lotería social, segura y responsable) Pág. 24 (4.2 El Modelo de Servicios Sociales especializados) Pág. 48 (6.2 Órganos de dirección) Pág. 55 (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 2024.
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 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 55 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 64 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	
	Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave			

Información sobre cuestiones medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Enfoque de gestión		3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 66 (8. Compromiso con el medio ambiente)	
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Marco interno: descripción cualitativa de los principales aspectos e impactos ambientales.	Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería – Política de Juego Responsable) Pág. 66 (8.1 Acción climática en la ONCE) Pág. 68 (8.2 Gestión del impacto ambiental)	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno: descripción de medidas relativas a evaluaciones ambientales.	Pág. 68 (8.2 Gestión del impacto ambiental) Pág. 70 (8.3 Consumo y eficiencia energética)	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de los principales recursos para la prevención de riesgos ambientales.	Pág. 66 (8.1 Acción climática en la ONCE) Pág. 68 (8.2 Gestión del impacto ambiental)	
	Aplicación del principio de precaución	Marco interno: descripción del enfoque y consideración interna en relación al principio de precaución.	Pág. 66 (8.1 Acción climática en la ONCE) Pág. 68 (8.2 Gestión del impacto ambiental)	

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. 68 (8.2 Gestión del impacto 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 Gestión del impacto ambiental) Pág. 71 (8.4. Reducción de emisiones)	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Marco interno: descripción cualitativa de medidas relativas a la gestión de residuos e información cuantitativa del total de residuos generados.	Pág. 73 (8.6. Economía circular y gestión de residuos) Pág. 117 (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. 75 (8.7. Uso sostenible del agua)	
	Consumo de materias primas	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 73 (8.5 Consumo de papel y otros materiales)	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de uso de materias primas	Marco Interno: descripción cualitativa de medidas para mejorar eficiencia consumo de papel y otros materiales.	Pág. 73 (8.5 Consumo de papel y otros materiales)	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	Marco interno: descripción cuantitativa del consumo de energía. 302-1 Consumo energético dentro de la Organización 302-2 Consumo energético fuera de la Organización	Pág. 70 (8.3 Consumo y eficiencia energética)	Alcance: el consumo de energía directo se corresponde con energía consumida por entidades que son propiedad o son controladas por la Organización. El consumo indirecto se corresponde con energía consumida por entidades que no están bajo el control de la Organización (sin control operacional).
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética.	Pág. 70 (8.3 Consumo y eficiencia energética)	
	Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la Organización	Pág. 70 (8.3 Consumo y eficiencia energética)	
Cambio climático	Elementos importantes de emisiones de GEI generados como resultado de actividades, incluido el uso de bienes y servicios producidos	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2) 305-3 Otras emisiones indirectas GEI (alcance 3)	Pág. 71 (8.4 Reducción de emisiones)	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Pág. 66 (8.1 Acción climática en la ONCE) Pág. 71 (8.4 Reducción de emisiones)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
	Metas reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir emisiones de gases de efecto invernadero y medios implementados para tal fin.	Marco interno: descripción cualitativa de las metas de reducción.	Pág. 68 (8.2 Gestión del impacto ambiental) Pág. 71 (8.4 Reducción de emisiones)	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	N/A	---	No se cuenta con acciones para la protección de la biodiversidad debido a la actividad de la ONCE, no siendo un tema material para la Organización.
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas			

Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Enfoque de gestión		3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 34 (5. Nuestro equipo de personas)	
Empleo	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. 34 (5.2 Creación de empleo de calidad) Pág. 39 (5.4. Compromiso con la Igualdad y la diversidad - Presencia femenina en cargos de responsabilidad y en resto de puestos) Pág. 111 (Anexo IV. Ampliación de datos – Detalle datos de plantilla, empleo y formación) Pág. 53 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)	Alcance: en este dato global de plantilla no se ha considerado el número de trabajadores/as que no son empleados/as, puesto que no alcanzan un volumen significativo para la Organización. La ONCE únicamente opera comercialmente en España.
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	Marco interno: información cuantitativa sobre contratos de trabajo.	Pág. 34 (5.2 Creación de empleo de calidad) Pág. 111 (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. 34 (5.2 Creación de empleo de calidad) Pág. 111 (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. 34 (5.2 Creación de empleo de calidad) Pág. 111 (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 – Brecha salarial)	
	Remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional.	Pág. 40 (5.4 Compromiso con la Igualdad y la diversidad – Remuneración media mensual por sexo, edad y clasificación profesional)	
	Remuneración media de consejeros/as y directivos/as (incluyendo retribución variable, dietas, indemnizaciones, pago a sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media de los Consejeros/as y Directivos/as por sexo. 2-19 Políticas de remuneración	Pág. 41 (5.4 Compromiso con la Igualdad y la diversidad – Remuneración media mensual de directivos/as y consejeros/as por sexo) Pág. 53 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)	
	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo.	Pág. 37 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales - Medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar)	
	Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Pág. 34 (5.2 Creación de empleo de calidad) Pág. 39 (5.4 Compromiso con la Igualdad y la diversidad - Presencia femenina en cargos de responsabilidad y en resto de puestos) Pág. 111 (Anexo IV. Ampliación de datos – Detalle datos de plantilla, empleo y formación) Pág. 53 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo.	Pág. 36 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)	
	Número de horas de absentismo	Marco interno: se consideran accidentes de trabajo con baja (incluyendo in itinere y recaídas), enfermedad común, enfermedad profesional y riesgo durante el embarazo.	Pág. 42 (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. 37 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales - Medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar) Pág. 37 (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. 42 (5.5 Salud y seguridad)	
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	Marco interno: Nº accidentes: nº total accidentes trabajo con baja. Nº enfermedades profesionales (EEPP): se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional (con baja y sin baja), excluyéndose las EEPP en estudio. Tasa de frecuencia de accidentes de trabajo: (nº accidentes de trabajo con baja / nº horas trabajadas) x 1.000.000. (no se incluyen accidentes in itinere ni recaídas). Tasa de gravedad: (nº jornadas perdidas por accidentes con baja / nº horas trabajadas) x 1.000. 403-9 Lesiones por accidente laboral	Pág. 42 (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. 36 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	2-30 Convenios de negociación colectiva.	Pág. 36 (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. 36 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales) Pág. 42 (5.5 Salud y seguridad)	
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 34 (5. Nuestro equipo de personas) Pág. 81 (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. 111 (Anexo IV. Ampliación de datos – Detalle datos de plantilla, empleo y formación)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		Marco interno: descripción cualitativa de las principales actuaciones implementadas para garantizar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 34 (5.2 Creación de empleo de calidad) Pág. 37 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 53 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)	Las reformas y proyectos de construcción de 2024 cumplen con normativa específica de accesibilidad. Se trabaja por la adecuación efectiva de edificios a condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de personas con discapacidad. Las aplicaciones y herramientas informáticas tienen la certificación de accesibilidad, siguiendo el procedimiento de verificación de accesibilidad y todas las web de la ONCE y del Grupo Social ONCE www.gruposocialonce.com, www.once.es y www.juegosonce.es se basan en el cumplimiento de las pautas de accesibilidad para el contenido en la WEB 2.0 del W3C (Consorcio de la World Wide Web) y pasan por las auditorías de accesibilidad establecidas en las normas de los certificados emitidos por entidades independientes.
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. 37 (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. 37 (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. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 34 (5.2 Creación de empleo de calidad) Pág. 37 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 53 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco interno: descripción de políticas contra discriminación y de gestión de la diversidad.	Pág. 40 (5.4 Compromiso con la Igualdad y la diversidad-Compromiso contra todo tipo de discriminación - Sensibilización con las personas con discapacidad)	

Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Enfoque de gestión	3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 37 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 48 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética) Pág. 60 (6.6 Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 64 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro) Pág. 76 (8.8 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).

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
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. 37 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 55 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 56 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 64 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro) Pág. 76 (8.8 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. 37 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 48 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética) Pág. 55 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 60 (6.6 Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 64 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro) Pág. 76 (8.8 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. 37 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 59-60 (6.6 Ética y ejemplaridad - Canales de denuncia y sugerencias y Protección de los derechos humanos-)	
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. 60 (6.6 Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 64 (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. 56 (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. 56 (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. 56 (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 2024.

Información sobre la sociedad

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
Enfoque de gestión		3-3 Gestión de los temas materiales.	Pág. 10 (3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE) Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 20 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - Diálogo con grupos de interés) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 64 (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 2024.
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Marco interno: descripción cuantitativa y cualitativa acerca de los servicios sociales especializados de la ONCE que contribuyen a la inclusión educativa, social y laboral de las personas con ceguera y deficiencia visual grave.	Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón omisión
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cuantitativa y cualitativa acerca de los servicios sociales especializados de la ONCE que contribuyen a la inclusión educativa, social y laboral de las personas con ceguera y deficiencia visual grave.	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	Las actividades propias de la prestación de servicios sociales especializados a las personas con discapacidad visual no producen ningún impacto negativo en las comunidades locales.
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Marco interno: descripción cualitativa de las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos. 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Págs. 12 y 20 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - Política de Juego Responsable - Diálogo con grupos de interés) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 92 (Anexo II. Análisis de materialidad – Grupos de interés) Pág. 81 (9. Comunicación con grupos de interés)	
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: descripción cualitativa de los principales acuerdos. 2-28 Afiliación a Asociaciones	Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo) Pág. 56 (6.6 Ética y ejemplaridad)	Más información en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2024.
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Marco interno: descripción cualitativa del grado de inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	Pág. 64 (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. 64 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	Pág. 64 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 56 (6.6 Ética y ejemplaridad)	
	Sistemas de reclamación	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación.	Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - Política de Juego Responsable) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: información cuantitativa sobre quejas recibidas y su resolución.	Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - Política de Juego Responsable) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: información cuantitativa sobre beneficios. 207-4 Presentación de informes país por país	Pág. 61 (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. 61 (6.7 Responsabilidad fiscal)	
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: información cuantitativa sobre las subvenciones públicas recibidas.	Pág. 61 (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. 76 (8.8 Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles) Pág. 119 (Anexo V. Taxonomía verde)	

Anexo IIIb. Índice de contenidos GRI

CONTENT INDEX ESSENTIALS SERVICE 2025

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 2024 y el 31 de diciembre de 2024**
GRI 1 usado	**GRI 1: Fundamentos 2021**

Estándar GRI	*Contenido*	*ODS*	*Referencia (pág. EINFD-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. La ONCE como operador de lotería social, segura y responsable)		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad		Pág. 91 (Anexo I. Sobre este informe) Pág. 61 (6.7 Responsabilidad fiscal)		
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.		Pág. 91 (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 Ernst & Young, 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. La ONCE como operador de lotería social, segura y responsable) Pág. 10 (3.2. La huella social de productos de lotería de la ONCE) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Mercados servidos: España y, desde la perspectiva social, se contribuye a la mejora de las oportunidades de inclusión y la plena autonomía de las personas ciegas y con otras discapacidades de diferentes países de Europa y América Latina. Pág. 48 (6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo) Pág. 64 (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 2024.		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINFD-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	2-7 Empleados	ODS 8 y 10	Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 34 (5.2 Creación de empleo de calidad) Pág. 111 (Anexo IV. Ampliación de datos – Detalle datos de plantilla, empleo y formación)		
	2-8 Trabajadores que no son empleados		Pág. 34 (5.2 Creación de empleo de calidad)		
	GOBERNANZA				
	2-9 Estructura de gobernanza y composición.	ODS 5 y 16	Pág. 39 (5.4. Compromiso con la Igualdad y la diversidad - Presencia femenina en cargos de responsabilidad y en resto de puestos) Pág. 48 (6.2 Órganos de dirección) Pág. 53 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	ODS 5 y 16	Pág. 48 (6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo) Pág. 53 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	ODS 16	Pág. 53 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos		Pág. 48 (6.2 Órganos de dirección) Pág. 55 (6.4. Estrategia y gestión en sostenibilidad) Pág. 55 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 92 (Anexo II. Análisis de materialidad)		
	2-13 Delegación de responsabilidad de gestión de los impactos		Pág. 48 (6.2 Órganos de dirección)		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad		Pág. 91 (Anexo I. Sobre este informe)		
	2-15 Conflictos de interés		Pág. 48 (6.2.1 Consejo General de la ONCE) Pág. 56 (6.6 Ética y ejemplaridad)		
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas		Pág. 48 (6.2 Órganos de dirección)		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	ODS 4	Pág. 53 (6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General)		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		Pág. 47 (5.6.3 Evaluación por objetivos) Pág. 48 (6.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo) Pág. 54 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General - Retribución del órgano de gobierno y la Alta Dirección)		
	2-19 Políticas de remuneración		Pág. 54 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General - Retribución del órgano de gobierno y la Alta Dirección)		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración		Pág. 54 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General - Retribución del órgano de gobierno y la Alta Dirección)		
	2-21 Ratio de compensación total anual		Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana de la compensación total anual de la plantilla de empleados/as (excluida la persona mejor pagada): 11,97 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): 9,64 Nota: en el cálculo de ambos ratios se han incluido todas las compensaciones y todos los tipos de puestos de plantilla.		
	ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS				
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		Ver Informe de Valor Compartido del Grupo Social ONCE 2024.		
	2-23 Compromisos y políticas	ODS 16	Pág. 55 (6.4. Estrategia y gestión en sostenibilidad) Pág. 55 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 56 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 64 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro) Pág. 68 (8.2 Gestión del impacto ambiental)		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINFD-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas		Pág. 12-14 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - Política de Juego Responsable - Comité de Juego Responsable - Unidad de Calidad, Seguridad y Juego Responsable) Pág. 48 (6.2 Órganos de dirección) Pág. 56 (6.6 Ética y ejemplaridad)		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos		Pág. 56 (6.6 Ética y ejemplaridad)		
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes		Pág. 48 (6.2.1 Consejo General de la ONCE) Pág. 59 (6.6 Ética y ejemplaridad - Canales de denuncia y sugerencias)		
	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		Págs. 12 y 20 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - Política de Juego Responsable - Diálogo con grupos de interés) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 81 (9. Comunicación con grupos de interés) Pág. 92 (Anexo II. Análisis de materialidad – Grupos de interés) La ONCE trabaja con aquellos grupos de interés que tienen capacidad de influencia sobre las decisiones estratégicas de la Organización.		
	2-30 Convenios de negociación colectiva	ODS 8	Pág. 36 (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. 92 (Anexo II. Análisis de materialidad)		
	3-2 Lista de temas materiales		Pág. 94-95 (Anexo II. Análisis de materialidad)		
ASUNTOS MATERIALES					
Modelo de loterías sociales, seguras y responsables					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		La ONCE, con relación a su actividad, sigue los principios y actuaciones definidos por la Asociación de Loterías Europeas y la Asociación Mundial de Loterías en materia de juego responsable (evaluación de productos, protección de grupos vulnerables, etc.). El fin fundacional de nuestra organización gira en torno a la inclusión social de las personas afiliadas a la ONCE, lo que promueve a su vez el desarrollo de la comunidad local. Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones compromiso de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	ODS 4, 5, 8 y 12	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.		Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Las actividades propias de nuestra prestación de servicios sociales especializados a las personas con discapacidad visual no producen ningún impacto negativo en las comunidades locales.		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	ODS 3 y 12	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería)		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a impactos en la salud y seguridad de productos y servicios	ODS 3	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		
Protección de la reputación y la marca de la ONCE					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 12, 18 y 19 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería [Política de Juego		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINFD-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
			Responsable][Publicidad y marketing responsable de productos de juego] e [Información al conjunto de jugadores]) Pág. 55 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE)		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	ODS 3	Pág. 12, 18 y 19 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería [Política de Juego Responsable]. [Publicidad y marketing responsable de productos de juego] e [Información al conjunto de jugadores])		
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	ODS 3	Pág. 18 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - Publicidad y marketing responsable de productos de juego)		
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	ODS 3	Pág. 18 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería - Publicidad y marketing responsable de productos de juego)		
Cumplimiento ético y Buen Gobierno					
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. 34 (5. Nuestro equipo de personas) Pág. 56 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 61 (6.7 Responsabilidad fiscal) Pág. 64 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción	ODS 16	Pág. 56 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 64 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	ODS 16	Pág. 56 (6.6 Ética y ejemplaridad)		
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	ODS 16	Pág. 59 (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. 61 (6.7 Responsabilidad fiscal)		
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos		Pág. 61 (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. 61 (6.7 Responsabilidad fiscal) La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	ODS 8	Pág. 56 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 64 (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. 60 (6.6. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 64 (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. 60 (6.6 Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 64 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto		Pág. 64 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
Correcta gestión de las relaciones con las personas afiliadas					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 8	Pág. 24 (4.2 El Modelo de Servicios Sociales especializados)		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINFD-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
Protección de datos y ciberseguridad					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 9	Pág. 55 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 56 (6.6 Ética y ejemplaridad) La ONCE cumple con los criterios en materia de seguridad del juego de la Asociación Mundial de Loterías		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		Pág. 56 (6.6 Ética y ejemplaridad)		
Diversidad e inclusión en el entorno laboral					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 5 y 8	Pág. 37 (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. 34 (5.2 Creación de empleo de calidad) Pág. 37 (5.4 Compromiso con la igualdad y la diversidad) Pág. 53 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)		
	405-2 Relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres	ODS 5 y 10	Pág. 37 (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. 40 (5.4 Compromiso con la Igualdad y la diversidad - Compromiso contra todo tipo de discriminación)		
Sostenibilidad económica y eficiencia en la gestión de los recursos financieros					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo) Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 10 (3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE) Pág. 55 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 61 (6.7 Responsabilidad fiscal)		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	ODS 8 y 9	Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 10 (3.2 La huella social de productos de lotería de la ONCE) Informe de gestión y Cuentas anuales individuales de la ONCE del ejercicio 2024.		
	201-2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	ODS 13	Pág. 66 (8.1 Acción climática en la ONCE)		
	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 16,6 millones de euros en 2024, y será satisfecha a los trabajadores en abril de 2025. Además, fruto de la negociación colectiva, en 2024 se ha pactado una prima adicional de 3,7 millones de euros que se abonará junto con la prima de resultados.		
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		Pág. 61 (6.7 Responsabilidad fiscal)		
Satisfacción de las personas afiliadas con los servicios proporcionados por la ONCE					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 3	Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversión en infraestructuras y servicios apoyados	ODS, 9 y 11	Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2024.		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	ODS 3 y 10	Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2024.		
Liderazgo en innovación social y tecnología aplicada a la discapacidad visual					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 24 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		
Relaciones institucionales eficientes y transparentes					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 17	Pág. 48 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética)		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINFD-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
Bienestar laboral y entorno de trabajo seguro					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 8	Pág. 34 (5. Nuestro equipo de personas)		
GRI 401: Empleo 2016	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	ODS 8	Pág. 36 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)		
	401-3 Baja por maternidad/ paternidad		Pág. 36 (5.3 Diálogo social y beneficios sociales)		
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Pág. 36 (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. 42 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	ODS 3 y 8	Pág. 42 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	ODS 3	Pág. 42 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		Pág. 42 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	ODS 3 y 8	Pág. 42 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	ODS 3	Pág. 42 (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. 42 (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. 42 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	ODS 3	Pág. 42 (5.5 Salud y seguridad)		
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	ODS 3	Pág. 42 (5.5 Salud y seguridad)		
Transformación digital e innovación tecnológica, organizativa y de los procesos					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales		Pág. 48 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética)		
Atracción, retención del talento y relevo generacional de la plantilla					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 8	Pág. 34 (5. Nuestro equipo de personas)		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	ODS 8 y 10	Pág. 34 (5.2 Creación de empleo de calidad)		
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	ODS 4, 5 y 8	Pág. 46 (5.6.1 Formación de calidad)		
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	ODS 4 y 8	Pág. 45 (5.6. Equipo competitivo)		
	404-3 Porcentaje de profesionales cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúan con regularidad		Pág. 47 (5.6.3 Evaluación por objetivos)		
Eficiencia energética y uso sostenible de los recursos					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 7, 11, 12 y 13	Pág. 66 (8. Compromiso con el medio ambiente)		

Estándar GRI	*Contenido*	*ODS*	*Referencia (pág. EINFD-Memoria RSC)*	*Omisión*	*Verificación externa*
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		Pág. 73 (8.5 Consumo de papel y otros materiales)		
	301-2 Insumos reciclados	ODS 13	Pág. 73 (8.5 Consumo de papel y otros materiales)		
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	ODS 13	Pág. 73 (8.5 Consumo de papel y otros materiales)		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	ODS 7 y 13	Pág. 70 (8.3 Consumo y eficiencia energética)		
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		Pág. 70 (8.3 Consumo y eficiencia energética)		
	302-3 Intensidad de la energía		Pág. 70 (8.3 Consumo y eficiencia energética)		
	302-4 Reducción del consumo energético	ODS 7 y 13	Pág. 70 (8.3 Consumo y eficiencia energética)		
	302-5 Requisitos de reducción de energía en productos y servicios		Pág. 70 (8.3 Consumo y eficiencia energética)		
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido		Pág. 75 (8.7. Uso sostenible del agua)		
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	ODS 6 y 13	Pág. 75 (8.7. Uso sostenible del agua)		
	303-3 Extracción de agua		Pág. 75 (8.7. Uso sostenible del agua)		
	303-4 Vertidos de agua		Pág. 75 (8.7. Uso sostenible del agua)		
	303-5 Consumo de agua		Pág. 75 (8.7. Uso sostenible del agua)		
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	ODS 11	Pág. 73 (8.6. Economía circular y gestión de residuos)		
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	ODS 11	Pág. 73 (8.6. Economía circular y gestión de residuos)		
	306-3 Residuos generados		Pág. 73 (8.6. Economía circular y gestión de residuos)		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación		Pág. 73 (8.6. Economía circular y gestión de residuos)		
	306-5 Residuos destinados a eliminación		Pág. 73 (8.6. Economía circular y gestión de residuos)		
Cadena de suministro 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. 56 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 64 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción del gasto en proveedores locales.		Pág. 64 (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. 64 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas		Pág. 64 (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. 56 (6.6 Ética y ejemplaridad) Pág. 64 (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. 60 (6.6. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 64 (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. 60 (6.6. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 64 (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. 64 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto		Pág. 64 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		

Estándar GRI	Contenido	ODS	Referencia (pág. EINFD-Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
Reducción de emisiones GEI y proceso de descarbonización					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 7, 11, 12 y 13	Pág. 66 (8. Compromiso con el medio ambiente)		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	ODS 7 y 13	Pág. 70 (8.3 Consumo y eficiencia energética)		
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		Pág. 70 (8.3 Consumo y eficiencia energética)		
	302-3 Intensidad de la energía		Pág. 70 (8.3 Consumo y eficiencia energética)		
	302-4 Reducción del consumo energético	ODS 7 y 13	Pág. 70 (8.3 Consumo y eficiencia energética)		
	302-5 Requisitos de reducción de energía en productos y servicios		Pág. 70 (8.3 Consumo y eficiencia energética)		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	ODS 7	Pág. 71 (8.4. Reducción de emisiones)		
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 2)	ODS 7	Pág. 71 (8.4. Reducción de emisiones)		
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	ODS 7	Pág. 71 (8.4. Reducción de emisiones)		
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		Pág. 71 (8.4. Reducción de emisiones)		
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	ODS 11 y 13	Pág. 71 (8.4. Reducción de emisiones)		
	305-6 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono	ODS 13	Pág. 71 (8.4. Reducción de emisiones)		
	305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas		Pág. 71 (8.4. Reducción de emisiones)		
Gestión ambiental					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	ODS 7, 11, 12 y 13	Pág. 66 (8. Compromiso con el medio ambiente)		

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

	2024			2023			2022		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Total plantilla empleados	24.146			23.481			22.597		
Desglose por sexo	24.146	15.531	8.615	23.481	15.216	8.265	22.597	14.743	7.854
Desglose por edad									
Inferior a 30 años	922	512	410	846	469	377	769	444	325
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	5.476	3.388	2.088	5.209	3.281	1.928	4.959	3.197	1.762
Igual o superior a 45 años	17.748	11.631	6.117	17.426	11.466	5.960	16.869	11.102	5.767
Desglose por clasificación profesional									
Agentes vendedores	20.583	14.125	6.458	19.965	13.804	6.161	19.128	13.343	5.785
Otra fuerza de ventas (*)	370	252	118	346	247	99	336	247	89
No fuerza de ventas (**)	2.822	956	1.866	2.797	965	1.832	2.771	951	1.820
Mandos Intermedios	279	145	134	280	146	134	272	143	129
Directivos/as	50	34	16	51	35	16	51	40	11
Consejeros/as (***)	42	19	23	42	19	23	39	19	20
Desglose por contrato laboral									
Indefinido	16.778	11.047	5.731	16.670	11.027	5.643	16.765	11.151	5.614
Temporal	7.368	4.484	2.884	6.811	4.189	2.622	5.832	3.592	2.240
Desglose por tipo de jornada									
Completa	23.085	15.004	8.081	22.405	14.671	7.734	21.554	14.204	7.350
Parcial	1.061	527	534	1.076	545	531	1.043	539	504
Desglose por discapacidad									
Afiliados/as a la ONCE	4.317	2.553	1.764	4.552	2.720	1.832	4.757	2.842	1.915
Otra discapacidad visual	1.321	889	432	1.324	896	428	1.259	848	411
Discapacidad física	13.746	9.769	3.977	13.005	9.335	3.670	12.074	8.814	3.260
Discapacidad sensorial auditiva	1.234	822	412	1.206	809	397	1.180	800	380
Discapacidad intelectual	232	166	66	223	163	60	586	382	204
Discapacidad psicosocial	389	230	159	344	203	141	-	-	-
Otra discapacidad	48	29	19	34	20	14	-	-	-
Sin discapacidad	2.859	1.073	1.786	2.793	1.070	1.723	2.741	1.057	1.684

(*) 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

		2024			2023			2022		
		Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M
Total plantilla(1)		24.146	15.531	8.615	23.481	15.216	8.265	22.597	14.743	7.854
Clasificación profesional	**Edad**									
Agentes vendedores	Inferior a 30 años	605	404	201	565	372	193	535	363	172
	Igual o superior a 30 años e inferior a 45	4.498	3.017	1.481	4.402	2.966	1.436	4.309	2.937	1.372
	Igual o superior a 45 años	15.480	10.704	4.776	14.998	10.466	4.532	14.284	10.043	4.241
Otra fuerza de ventas (*)	Inferior a 30 años	19	9	10	13	6	7	13	7	6
	Igual o superior a 30 años e inferior a 45	110	61	49	74	44	30	59	37	22
	Igual o superior a 45 años	241	182	59	259	197	62	264	203	61
No fuerza de ventas (**)	Inferior a 30 años	289	95	194	257	86	171	206	71	135
	Igual o superior a 30 años e inferior a 45	725	245	480	588	205	383	473	167	306
	Igual o superior a 45 años	1.808	616	1.192	1.952	674	1.278	2.092	713	1.379
Mandos Intermedios	Inferior a 30 años	9	4	5	11	5	6	15	3	12
	Igual o superior a 30 años e inferior a 45	129	61	68	130	61	69	108	52	56
	Igual o superior a 45 años	141	80	61	139	80	59	149	88	61
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	3	0	3	4	1	3	2	1	1
	Igual o superior a 45 años	47	34	13	47	34	13	49	39	10
Consejeros/as (***)	Inferior a 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Igual o superior a 30 años e inferior a 45	11	4	7	11	4	7	8	3	5
	Igual o superior a 45 años	31	15	16	31	15	16	31	16	15

(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 contratos[23]

	2024				2023				2022			
	Por contrato laboral		Por tipo de jornada		Por contrato laboral		Por tipo de jornada		Por contrato laboral		Por tipo de jornada	
	Indef.	Temp.	Tiempo completo	Tiempo parcial	Indef.	Temp.	Tiempo completo	Tiempo parcial	Indef.	Temp.	Tiempo completo	Tiempo parcial
Promedio anual	16.790	7.078	22.811	1.057	16.840	6.211	21.996	1.055	16.776	5.731	21.484	1.023
Desglose por sexo												
Hombres	11.082	4.325	14.871	536	11.159	3.817	14.432	544	11.201	3.558	14.219	540
Mujeres	5.708	2.753	7.940	521	5.681	2.394	7.564	511	5.575	2.173	7.265	483
Desglose por edad												
Inferior a 30 años	320	574	874	20	269	541	786	24	221	533	725	29
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	3.205	2.147	5.211	141	3.176	1.881	4.901	156	3.184	1.754	4.772	166
Igual o superior a 45 años	13.265	4.357	16.726	896	13.395	3.789	16.309	875	13.371	3.444	15.987	828
Desglose por clasificación profesional												
Agentes vendedores	13.954	6.356	19.722	588	13.995	5.553	18.920	628	13.918	5.140	18.407	651
Otra fuerza de ventas (*)	314	51	318	47	303	41	304	40	296	35	301	30
No fuerza de ventas (**)	2.176	646	2.409	413	2.199	591	2.411	379	2.220	534	2.425	329
Mandos Intermedios	255	24	270	9	251	26	269	8	252	22	262	12
Directivos/as	50	0	50	0	51	0	51	0	51	0	51	0
Consejeros/as (***)	41	1	42	0	41	0	41	0	39	0	38	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.

[23] 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

	2024	2023	2022
Total nuevos contratos formalizados	4.989	4.656	5.054
Desglose por sexo			
Hombres	2.975	2.758	2.960
Mujeres	2.014	1.898	2.094
Desglose por edad			
Inferior a 30 años	715	653	732
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	1.707	1.611	1.666
Igual o superior a 45 años	2.567	2.392	2.656
Desglose por discapacidad			
Afiliados/as a la ONCE	491	461	547
Con otra discapacidad	3.699	3.415	3.670
Sin discapacidad	799	780	837

Tasa de rotación media de la plantilla[24]

	2024	2023	2022
Tasa rotación media	11,58	11,3	13,0
Desglose por sexo			
Hombres	7,32	6,93	7,9
Mujeres	4,26	4,37	5,1
Desglose por edad			
Inferior a 30 años	0,90	1,06	1,4
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	2,15	2,06	2,4
Igual o superior a 45 años	8,52	8,19	9,2
Desglose por discapacidad			
Afiliados/as a la ONCE	2,28	2,46	2,8
Con otra discapacidad	7,42	6,62	7,6
Sin discapacidad	1,88	2,22	2,6

[24] Para el cálculo de la tasa de rotación de la plantilla se han considerado: jubilaciones ordinarias, jubilaciones anticipadas, jubilación de personas con discapacidad, personas fallecidas, gran invalidez, IPT (Incapacidad Permanente Total), IPA (Incapacidad Permanente Absoluta), despidos individuales, dimisión tácita, baja por no superar el periodo de prueba, término de contrato, bajas voluntarias y extinción por causas objetivas. No se ha tenido en cuenta las finalizaciones de contratos interinos por término del contrato, ni los cambios de tipo de contrato, ni las personas que causan baja y una sucesiva alta, ni tampoco las excedencias.

N.º de despidos[25]

	2024	2023	2022
Total despidos	100	105	87
Desglose por sexo			
Hombres	66	59	65
Mujeres	34	46	22
Desglose por edad			
Inferior a 30 años	5	3	1
Igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	11	11	12
Igual o superior a 45 años	84	91	74
Desglose por clasificación profesional			
Agentes vendedores	66	61	61
Otra fuerza de ventas (*)	2	5	6
No fuerza de ventas (**)	31	34	18
Mandos Intermedios	0	3	2
Directivos/as	1	1	0
Consejeros/as (***)	0	1	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.

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

	2024	2023	2022
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	302	289	277
Hombres	203	203	192
Mujeres	99	86	85
Empleados/as que regresaron al trabajo tras suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor			
Total	295	285	277
Hombres	201	203	192
Mujeres	94	82	85
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	288	277	260
Hombres	197	196	179
Mujeres	91	81	81
Tasa de regreso al trabajo de empleados/as acogidos a suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor			
Total	97,68%	98,6%	100%
Hombres	99,01%	100%	100%
Mujeres	94,94%	95,3%	100%
Tasa de retención de empleados/as acogidos a suspensión del contrato por nacimiento y cuidado del menor			
Total	95,36%	95,8%	93,9%
Hombres	97,04%	96,5%	93,2%
Mujeres	91,91%	94,2%	95,3%

(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.

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

Horas de formación por clasificación profesional y sexo

	2024			2023			2022		
	Horas formación recibidas			Horas formación recibidas			Horas formación recibidas		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Clasificación profesional									
Agentes vendedores	296.831	191.871	104.960	274.888	178.158	96.730	222.551	143.726	78.825
Otra fuerza de ventas (*)	7.916	4.982	2.934	14.169	10.008	4.161	12.572	8.609	3.963
No fuerza de ventas (**)	76.029	23.307	52.722	105.708	34.206	71.502	72.868	25.569	47.299
Mandos Intermedios	9.833	4.310	5.523	20.212	10.168	10.044	10.247	4.774	5.473
Directivos/as	3.824	2.063	1.761	2.652	1.704	948	628	422	206
Consejeros/as (***)	803	266	537	1.225	485	740	481	162	319
Total	395.236	226.799	168.437	418.854	234.729	184.125	319.346	183.261	136.085

(*) 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

	2024			2023			2022		
	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	14,4	13,6	16,3	13,8	12,9	15,7	11,6	10,8	13,6
Otra fuerza de ventas (*)	21,4	19,8	24,9	40,9	40,5	42,0	37,4	34,9	44,5
No fuerza de ventas (**)	26,9	24,4	28,3	37,8	35,4	39,0	26,3	26,9	26,0
Mandos Intermedios	35,2	29,7	41,2	72,2	69,6	74,9	37,7	33,4	42,4
Directivos/as	76,5	60,7	110,0	52,0	48,7	59,2	12,3	10,6	18,7
Consejeros/as (***)	19,1	14,0	23,3	29,2	25,5	32,2	12,3	8,5	16,0
Total	16,4	14,6	19,6	17,8	15,4	22,3	14,1	12,4	17,3

(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

	2024		2023		2022	
	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) (*)	**260,94**	-	177,11	-	156,4	0,09
Aluminio	0,57	-	0,57	-	-	-
Papel blanco	9,92	-	8,3	-	5,3	-
Cartón	24,61	-	24,05	-	-	-
Chatarra	0,89	-	0,86	-	-	-
Fardos maculatura	135,67	-	102,03	-	109,3	-
Papelote inspección	36,03	-	25,09	-	41,8	-
Otros residuos	53,25	-	16,21	-	-	0,09
Residuos no peligrosos resto de centros (t) (**)	**242,26**	**0,035**	240,61	-	375,1	23,1
Papel y cartón	122,23	-	116,44	-	260,3	-
Envases, plásticos y latas	4,76	-	11,25	-	8,3	-
Quioscos	68,25	-	57,89	-	96,5	-
Aceite de cocina	0,371	-	-	-	0,1	-
Expositores	9,57	-	3,91	-	1,0	-
Textil (chalecos)	2,26	-	2,11	-	1,4	-
Mobiliario de oficina	17,14	0,035	49,01	-	7,5	-
Otros residuos	17,687	-	-	-	-	23,1

(*) 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 (*)

	2024		2023		2022	
	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	0,453		0,40	-	-	-
Absorbentes contaminados	-	2,052	1,57	-	-	-
Aceite usado	-	-	0,16	-	-	-
Aerosoles	0,097	-				
Aguas de mojado	-	5,107	5,4	-	5,1	-
Envases plásticos contaminados	1,932	-	1,54	-	-	-
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES Línea GRIS)	-	-	0,063	-	0,2	-
Envases metálicos contaminados	0,119	-	0,053	-	1,6	-
Residuos de tóner de impresión	-	-	0,55	-	0,5	-
Tintas residuales y líquidas	-	4,414	2,61	-	2,7	-
Tubos fluorescentes	-	-	-	-	0,03	-
Lotes fuera de especificación (productos orgánicos caducados)	-	-	-	-	0,08	-
Cauchos mantillas	-	0,079	0,093	-	0,2	-
Contenedor de jeringuillas	-	-	-	-	-	4 contenedores de 10 l
Residuos peligrosos CTI (t)						
Absorbentes contaminados	-	0,028	0,20	-	1,8	-
Aceite usado	0,045	-	1	-	0,039	-
Aerosoles	0,031	-				
Envases metálicos contaminados	0,009	-	0,30	-	-	-
Envases plásticos contaminados	0,019	-				
Tubos fluorescentes	0,025	-	1,81	-	0,02	-
Filtros (unidades)	-	-	-	-	0,002	-
Residuos peligrosos resto de centros (t)						
Absorbentes contaminados	0,006	0,201	0,10	-	0,002	-
Tóner	0,324	-	0,80	-	1,7	-
Contenedores higiénicos	-	5,06	-	5,21	-	5,1
Material sanitario	-	0,197	-	0,42	-	0,5
Pilas	0,199	-	0,09	-	0,2	-
Fluorescentes	1,49	-	2,40	-	2,2	-
RAEEs	11,78	-	19,28	-	9,1	-
Otros residuos	2,184	0,027	2,10	-		1,5

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

Anexo V. Taxonomía verde

A continuación detallamos las actividades de la ONCE elegibles según la taxonomía verde[26] que contribuyen a las cifras expuestas en las tablas:

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

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

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

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

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

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

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

Se incluyen los proyectos de remodelación y nuevas instalaciones del patrimonio inmobiliario relacionados con puntos de recarga de vehículos eléctricos o híbridos.

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

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

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

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

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

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

2024																			
Volumen de negocios				**Criterios de contribución sustancial**						**Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")**									
Actividad económica	**Códigos**	**Cifra de negocios (Miles de €)**	**Proporción de volumen de negocio (%)**	**Mitigación del cambio climático**	**Adaptación al cambio climático**	**Agua**	**Contaminación**	**Economía circular**	**Biodiversidad**	**Mitigación del cambio climático (Sí/No)**	**Adaptación al cambio climático (Sí/No)**	**Recursos hídricos y marinos (Sí/No)**	**Economía circular (Sí/No)**	**Contaminación (Sí/No)**	**Biodiversidad y ecosistemas (Sí/No)**	**Garantías mínimas (Sí/No)**	**A.1. o A.2. (%) 2023**	**Categoría (actividad facilitadora) (F)**	**Categoría (actividad de transición) (T)**
A. TAXONOMÍA ACTIVIDADES ELEGIBLES																			
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																			
VOLUMEN DE NEGOCIO relacionado con actividades medioambientales sostenibles																			
Total de actividades* elegibles *medioambientalmente sostenibles (A.1)		**0**	**0,0%**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	-	-	-	-	-	-	-	**N/A**		
De las cuales: facilitadoras		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	-	-	-	-	-	-	N/A	-	
De las cuales: de transición		N/A	N/A							-	-	-	-	-	-	-	N/A		-
A.2. Actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles																			
VOLUMEN DE NEGOCIO relacionado con actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles																			
Total de actividades elegibles pero no* medioambientalmente *sostenibles (A.2)		**0**	**0,0%**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**								**N/A**		
Total (A.1+A.2)		**0**	**0,0%**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**								**N/A**		
B. TAXONOMÍA ACTIVIDADES NO LEGIBLES																			
Total de actividades no elegibles para la taxonomía (B)		**2.831.291**	**100,0%**																
TOTAL (A+B)		**2.831.291**	**100,0%**																

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

2024																			
CapEx				**Criterios de contribución sustancial**						**Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")**									
Actividad económica	**Códigos**	**CapEx (Miles de €)**	**Proporción de las CapEx, año 2023 (%)**	**Mitigación del cambio climático**	**Adaptación al cambio climático**	**Agua**	**Contaminación**	**Economía circular**	**Biodiversidad**	**Mitigación del cambio climático (Sí/No)**	**Adaptación al cambio climático (Sí/No)**	**Recursos hídricos y marinos (Sí/No)**	**Economía circular (Sí/No)**	**Contaminación (Sí/No)**	**Biodiversidad y ecosistemas (Sí/No)**	**Garantías mínimas (Sí/No)**	**A.1. o A.2. (%) 2023**	**Categoría (actividad facilitadora) (F)**	**Categoría (actividad de transición) (T)**
A. TAXONOMÍA ACTIVIDADES ELEGIBLES																			
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																			
Construcción de edificios nuevos	CCM 7.1	48.510	66,0%	S	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,0%	F	
Renovación de edificios existentes	CCA 7.2	2.010	2,7%	N	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,0%	F	
Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	CCM 7.3	788	1,1%	S	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	4,1%	F	
Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios	CCM 7.4	95	0,1%	S	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,0%	F	
Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	CCM 7.5	108	0,1%	S	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,7%	F	
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	CCM 7.6	14	0,0%	S	N	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	0,1%	F	
Total de actividades* elegibles *medioambientalmente sostenibles (A.1)		**51.525**	**70,1%**	**67,4%**	**2,7%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**S**	**5,0%**		
De las cuales: facilitadoras		51.525	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	S	S	S	S	S	S	S	100,0%	**F**	
De las cuales: de transición		0	0,0%	0,0%						S	S	S	S	S	S	S	0,0%		**T**
A.2. Actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles																			

Construcción de edificios nuevos	CCM 7.1 / CCA 7.1 / CE 3.1	0	0,0%	**EL**	EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								38,9%		
Renovación de edificios existentes	CCM 7.2 / CCA 7.2 / CE 3.2	8.359	11,4%	**EL**	EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								9,2%		
Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	CCM 7.3 / CCA 7.3	2.725	3,7%	**EL**	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								8,4%		
Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios	CCM 7.4 / CCA 7.4	0	0,0%														0,0%		
Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	CCM 7.5 / CCA 7.5	0	0,0%	**EL**	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,0%		
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	CCM 7.6 / CCA 7.6	0	0,0%	**EL**	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,0%		
Adquisición y propiedad de edificios	CCM 7.7 / CCA 7.7	0	0,0%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								0,0%		
Total de actividades elegibles pero no* medioambientalmente *sostenibles (A.2)		**11.085**	**15,1%**	**15,1%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**								**56,5%**		
Total (A.1+A.2)		**62.609**	**85,2%**	**85,2%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**								**61,5%**		
B. TAXONOMÍA ACTIVIDADES NO LEGIBLES																			
Total de actividades no elegibles para la taxonomía (B)		**10.854**	**14,8%**																
TOTAL (A+B)		**73.463**	**100,0%**																

	Proporción de las CapEx/CapEx totales	
	que se ajusta a la Taxonomía por objetivo	elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	67,4%	85,2%
CCA	2,7%	85,2%
WTR	0,0%	0,0%
CE	0,0%	80,1%
PPC	0,0%	0,0%
BIO	0,0%	0,0%

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

2024																			
OpEx				**Criterios de contribución sustancial**						**Criterios de ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")**									
Actividad económica	**Códigos**	**OpEx (Miles de €)**	**Proporción de OpEx (%)**	**Mitigación del cambio climático**	**Adaptación al cambio climático**	**Agua**	**Contaminación**	**Economía circular**	**Biodiversidad**	**Mitigación del cambio climático (Sí/No)**	**Adaptación al cambio climático (Sí/No)**	**Recursos hídricos y marinos (Sí/No)**	**Economía circular (Sí/No)**	**Contaminación (Sí/No)**	**Biodiversidad y ecosistemas (Sí/No)**	**Garantías mínimas (Sí/No)**	**A.1. o A.2. (%) 2023**	**Categoría (actividad facilitadora) (F)**	**Categoría (actividad de transición) (T)**
A. TAXONOMÍA ACTIVIDADES ELEGIBLES																			
A.1. Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																			
OPEX de actividades medioambientales sostenibles																			
Total de actividades* elegibles *medioambientalmente sostenibles (A.1)		**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	-	-	-	-	-	-	-	**N/A**		
De las cuales: facilitadoras		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	-	-	-	-	-	-	-	N/A	-	
De las cuales: de transición		N/A	N/A							-	-	-	-	-	-	-	N/A		-
A.2. Actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles																			
OPEX de actividades elegibles pero no medioambientalmente sostenibles																			
Total de actividades elegibles pero no* medioambientalmente *sostenibles (A.2)		**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**								**N/A**		
Total (A.1+A.2)		**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**								**N/A**		
B. TAXONOMÍA ACTIVIDADES NO LEGIBLES																			
Total de actividades no elegibles para la taxonomía (B)		**N/A**	**N/A**																
TOTAL (A+B)		**19.152**	**100,0%**																

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

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

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

Denominador

El “volumen de negocios neto”, que es el importe resultante de la venta de productos y de la prestación de servicios, hecha la deducción de las reducciones sobre ventas, así como del impuesto sobre el valor añadido y otros impuestos directamente ligados al volumen de negocios (artículo 2, apartado 5, de la Directiva 2013/34/UE). Su importe es el que figura en la nota 22.a) ”Importe neto de la cifra de negocios y otros ingresos de explotación” de las Cuentas Anuales de la ONCE.

Numerador

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

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

Denominador

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

Numerador

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

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

Denominador

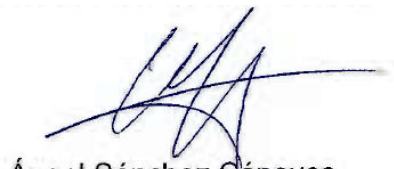
Incluye los costes directos no capitalizados que se relacionan con la investigación y el desarrollo, las medidas de renovación de edificios, los arrendamientos a corto plazo, el mantenimiento y las reparaciones, así como otros gastos directos relacionados con el mantenimiento diario de activos del inmovilizado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

Numerador

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

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 2024 ha sido formulado por el director general de la ONCE el día 30 de abril de 2025.



Ángel Sánchez Cánovas
DNI: 74179124-F