

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información  
No Financiera y Diversidad consolidado correspondiente al ejercicio  
anual finalizado el 31 de diciembre de 2019**

**ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES (ONCE)  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**



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

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

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera y Diversidad consolidado adjunto (en adelante EINFD) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado 2019 del Grupo.

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”, correspondiente a la Parte I y en el Anexo I “Índice de contenidos exigidos por la ley 11/2018”, correspondiente a la Parte II del EINFD adjunto.

---

### **Responsabilidad de la Dirección General de la Entidad dominante**

La formulación del EINFD incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección General de la Entidad dominante. 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”, correspondiente a la Parte I y en el Anexo I “Índice de contenidos exigidos por la ley 11/2018”, correspondiente a la Parte II del citado Estado.

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

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

---

### **Nuestra independencia y control de calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad 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 la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados 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 del Grupo 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 del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINFD del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado Anexo II. “Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor” correspondiente a la Parte I y en el apartado 1.3 “Materialidad” correspondiente a la Parte II, 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 2019.
- 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 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINFD del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de la Dirección General de la Entidad dominante.

---

## 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 EINFDF del Grupo, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 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”, correspondiente a la Parte I y en el Anexo I “Índice de contenidos exigidos por la ley 11/2018”, correspondiente a la Parte II del EINFDF adjunto.

---

## 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.

Este informe se corresponde con el  
sello distintivo nº 01/20/07045  
emitido por el Instituto de Censores  
Jurados de Cuentas de España

ERNST & YOUNG, S.L.



---

Alberto Castilla Vida

18 de mayo de 2020

**ESTADO DE INFORMACIÓN No  
FINANCIERA Y DIVERSIDAD  
CONSOLIDADO DE LA ORGANIZACIÓN  
NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES  
(ONCE) Y SOCIEDADES  
DEPENDIENTES-2019**





# Ejercicio 2019

- Introducción.
- PARTE I: Estado de información no financiera y diversidad de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE).
- PARTE II: Estado de información no financiera y diversidad consolidado - Grupo ILUNION y Sociedades Dependientes del ejercicio 2019.
- Diligencia de formulación del estado de información no financiera y diversidad consolidado.

grupo social **ONCE**

---



# INTRODUCCIÓN

El Estado de Información no Financiera y Diversidad Consolidado de ONCE y Sociedades Dependientes del ejercicio 2019 incluye la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del grupo consolidado, y el impacto de su actividad respecto, al menos, a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.

Según dispone la ley 11/2018, del 28 de diciembre, de trasposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo, el Estado de Información no Financiera y Diversidad Consolidado forma parte del Informe de Gestión Consolidado, y se publicará íntegramente acompañado de su informe de revisión independiente en la página web de ONCE [www.once.es](http://www.once.es) junto con las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión Consolidado.

En los siguientes dos apartados se reproduce de manera literal el estado de Información No Financiera y Diversidad de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) y el estado de Información No Financiera y Diversidad Consolidado de Grupo ILUNION S.L. y Sociedades Dependientes participado por ONCE en un 47,51%.

La Organización ha decidido excluir a la sociedad Total Gaming Systems, S.L. al representar solo un 0,1 % de la plantilla total, y a la sociedad Patronce, S.L. por carecer de personal de plantilla y ser poco significativas sus cifras de actividad.



**ORGANIZACIÓN NACIONAL  
DE CIEGOS ESPAÑOLES (ONCE)  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

**PARTE I**

Estado de información no financiera y diversidad de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE).

# Contenido

<b>1. La ONCE, única en el mundo</b>	<b>3</b>
<b>2. Las cifras de la ONCE</b>	<b>8</b>
<b>3. Lotería social y responsable</b>	<b>9</b>
3.1. La ONCE como operador de lotería social y responsable	10
3.2. La huella social de los productos de lotería de la ONCE	11
3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería	13
<b>4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales</b>	<b>20</b>
4.1. El protagonista de la inversión social: la persona afiliada	21
4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados	23
4.2.1. Avanzando hacia la educación inclusiva	24
4.2.2. Entornos laborales inclusivos	26
4.2.3. Autonomía personal del colectivo de afiliados	26
4.2.4. Promoción del ocio, el deporte y la cultura para todos	28
4.2.5. Mayor bienestar social para quienes lo necesitan	31
4.2.6. Investigación e innovación social	33
<b>5. Nuestro equipo de personas</b>	<b>34</b>
5.1. Cultura institucional de la ONCE, sentido de pertenencia	35
5.2. Creación de empleo	35
5.3. Diálogo social y beneficios sociales	40
5.4. Igualdad de oportunidades y de género	41
5.5. Salud y seguridad	45
5.6. Equipo competitivo	48
5.6.1. Formación de calidad	48
5.6.2. Estudio de clima laboral	50
5.6.3. Evaluación de competencias	50
<b>6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</b>	<b>51</b>
6.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo	52
6.2. Los órganos de dirección	53
6.2.1. Consejo General de la ONCE	53
6.2.2. Consejos Territoriales	59
6.2.3. Dirección General	59
6.3. La composición y el perfil de los miembros del Consejo General	60
6.4. La gestión del riesgo en la ONCE	62

6.5. Ética y ejemplaridad .....	64
<b>7. Responsabilidad en la cadena de suministro .....</b>	<b>68</b>
7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro .....	69
<b>8. Compromiso con el medio ambiente .....</b>	<b>72</b>
8.1. Lucha contra el cambio climático.....	73
8.1.1. Gestión del impacto ambiental.....	73
8.1.2. Consumo y eficiencia energética .....	74
8.1.3. Reducción de emisiones.....	75
8.1.4. Consumo de papel y otros materiales.....	77
8.1.5. Economía circular y gestión de residuos.....	78
8.1.6. Uso sostenible del agua.....	79
<b>9. Comunicación y diálogo con los grupos de interés .....</b>	<b>80</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>82</b>
Anexo I. Sobre este informe.....	83
Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor.....	84
Anexo IIIa. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad.....	89
Anexo IIIb. Índice de contenidos GRI y correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible .....	97

# 1. La ONCE, única en el mundo

*La Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)<sup>1</sup> nace en el año 1938 para dar respuesta a las necesidades de las personas con ceguera o con deficiencia visual grave (personas afiliadas) y facilitarles el acceso a un trabajo digno a través de la venta del cupón. Desde entonces, la ONCE ha sido autorizada para comercializar otras modalidades de lotería, y sigue trabajando por mejorar la calidad de vida de sus afiliados y afiliadas y contribuir a su autonomía y plena inclusión en la sociedad.*

La ONCE es una **Corporación de Derecho Público** de **carácter social**, con **personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar y de autoorganización**, cuyos **finances sociales** se dirigen a la consecución de la **autonomía personal y plena integración** de las **personas de nacionalidad española con ceguera o con deficiencia visual grave**, mediante la prestación de servicios sociales, bajo el **protectorado y supervisión del Estado**, cuyos **responsables** son **elegidos democráticamente** entre sus miembros.<sup>2</sup>

## Servicios sociales



Mediante la **prestación de servicios sociales**, la ONCE está presente en las etapas de la vida del colectivo de afiliados: desde la infancia hasta la vida adulta, para atender sus necesidades y mejorar su plena integración social, educativa y laboral.

En este sentido, se favorece la autonomía personal, la inclusión laboral, la accesibilidad universal y el fomento de actividades socioculturales y deportivas, entre otros servicios, mediante una oferta de ayudas, prestaciones y programas especializados.

## Lotería responsable



La labor social de la ONCE se apoya en la **comercialización de responsable de productos de lotería**, actividad sometida a la supervisión y el control del Estado a través del Consejo de Protectorado de la ONCE, que vela por la transparencia y una correcta gestión.

La actividad comercial la lleva a cabo una red principal de agentes vendedores en el entorno de las 19.000 personas con discapacidad, y una red complementaria de unos 13.000 establecimientos autorizados, además de la web oficial de productos de lotería de la ONCE "[www.juegosonce.es](http://www.juegosonce.es)".

***“El fin principal de los ingresos de lotería de la ONCE es lograr la sostenibilidad de la Institución para continuar desarrollando su labor social en favor de las personas ciegas o con deficiencia visual grave y dar cumplimiento a su compromiso de solidaridad con otras personas con discapacidad.”***

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


<sup>2</sup> La singularidad institucional de la ONCE en cuanto a sus fines, organización, funcionamiento, financiación, prestaciones y actuaciones sociales ha sido expresamente reconocida por la Ley 5/2011, de 29 de marzo, de Economía Social, así como en su normativa específica de aplicación, constituida básicamente por el Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, de reordenación de la ONCE y sus vigentes Estatutos.

grupo social **ONCE** La ONCE, por tanto, ha creado un **modelo de prestación social único** en el mundo, y junto con la Fundación ONCE e ILUNION, forman el denominado **Grupo Social ONCE**.



La **Fundación ONCE** para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad trabaja en la **integración laboral**, la **formación** y el **empleo para personas con discapacidad**, y la **accesibilidad global**. La ONCE destina el 3% de sus ingresos por ventas de productos de lotería a este fin.



**ILUNION** es el **grupo de empresas sociales** que  favorece la inclusión laboral de las personas con discapacidad, manteniendo el equilibrio entre los objetivos económicos y sociales, siendo la discapacidad su eje transversal y diferenciador.

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



La **Fundación ONCE del Perro-Guía (FOPG)**<sup>3</sup>, que facilita la movilidad a las personas ciegas y deficientes visuales.



La **Fundación ONCE para la solidaridad con las personas ciegas de América Latina (FOAL)**<sup>4</sup>.



La **Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera (FOAPS)**<sup>5</sup>.



Como organización de base asociativa, la **ONCE forma parte del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)** y colabora activamente con otras organizaciones del movimiento asociativo.

La **ONCE** también **forma parte del Tercer Sector**, una  plataforma representativa de más de nueve millones de personas en riesgo de exclusión social que luchan por proteger los derechos sociales y reclaman políticas públicas inclusivas.



En el ámbito de la representación internacional, la **ONCE participa** en el sector asociativo mundial de las personas ciegas, tanto en la **Unión Europea de Ciegos (EBU: European Blind Union)** como en la **Unión Mundial de Ciegos (WBU: World Blind Union)** a través de **sendas vicepresidencias**. Además, **forma parte activa del Foro Europeo de la Discapacidad (EDF: European Disability Forum)** y tiene presencia en muchos otros foros internacionales de la discapacidad. En este sentido, la ONCE ostenta diversos cargos de representación en algunas de las organizaciones mencionadas.

Asimismo, la ONCE orienta su acción hacia los principios que acogen la Agenda 2030 para un desarrollo sostenible auspiciada por la ONU (Organización de las Naciones Unidas) y el Pilar Europeo de Derechos Sociales.

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

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

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

## Premios y reconocimientos



El Grupo Social ONCE repite en **primera posición en 2019 y acumula cinco años** como la empresa más responsable de España, según el **ranking de Responsabilidad y Gobierno Corporativo** del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa Merco.



El Grupo Social ONCE sube en **2019 al puesto 7** en el **ranking Merco-Empresas con mejor reputación corporativa**, manteniendo el **primer puesto en el sector de ONG's, Fundaciones y Asociaciones.**



Entre **otros premios y reconocimientos** destacamos:



**Premio del Gobierno de Castilla La Mancha** a las mujeres de la ONCE por su **compromiso con medidas feministas y a favor de las mujeres con discapacidad**, tanto dentro como fuera de la Organización.



El Grupo Social ONCE se mantiene **entre las 25** entidades con **mayor capacidad para atraer y retener talento** en España según el **ranking Merco-Talento de Empresas 2019**, siendo la **primera del sector de ONG's, Fundaciones y Asociaciones.**

El **informe RepTrak España** (publicado en 2019 y referido a 2018), del Reputation Institute, sitúa al Grupo Social ONCE **entre las empresas españolas con mejor reputación entre los consumidores.** Además, el Grupo Social ONCE aparece en el **número 20 del mundo en el capítulo global de reputación, la segunda española mejor valorada.**



El **CRE de Sevilla** recibe la **bandera de Andalucía**, máxima distinción de la Junta en la provincia.



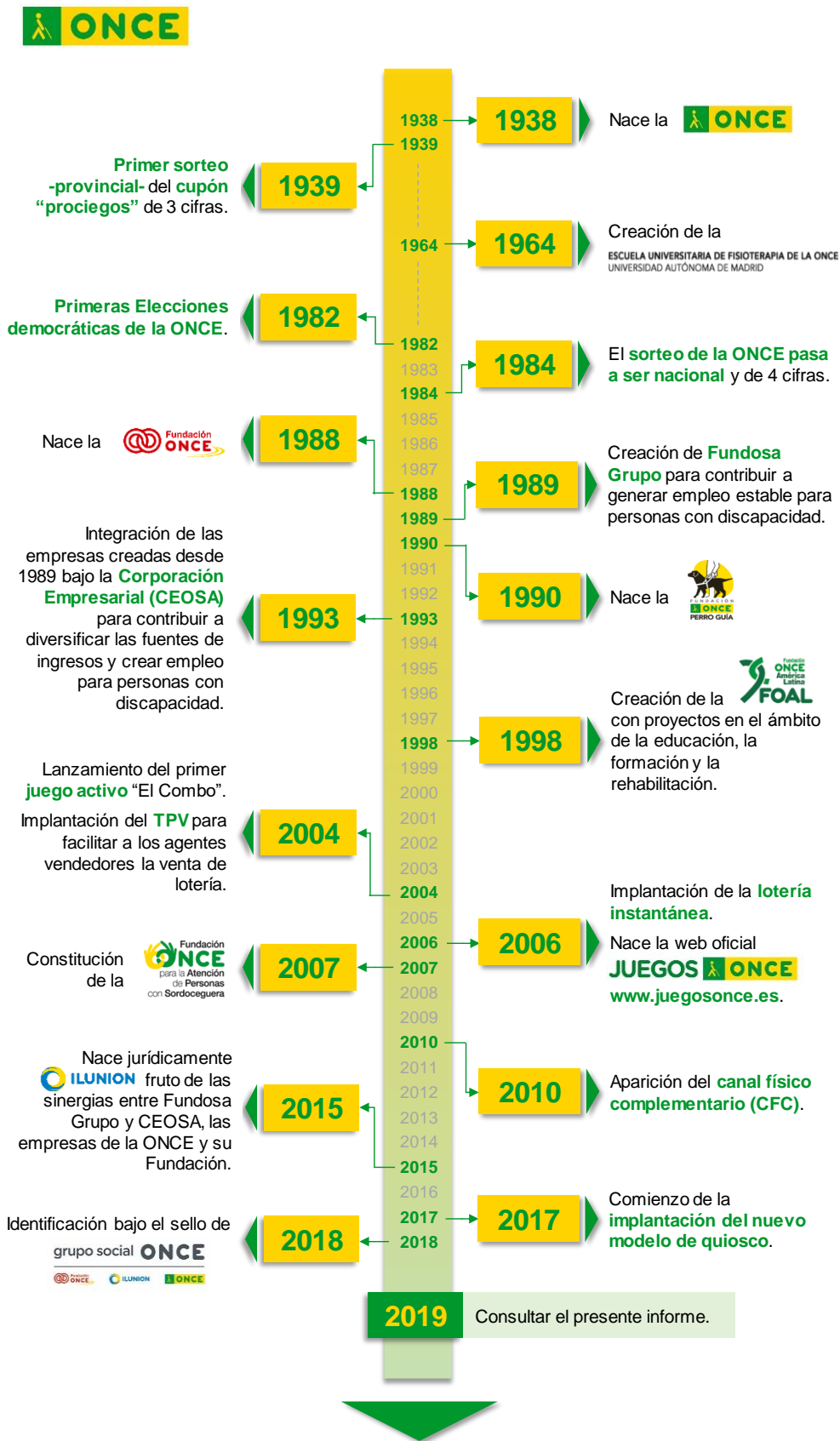
El **reconocimiento** a la ONCE por la **"colaboración con SEMERGEN Solidaria"** (Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria).



El **Presidente, Miguel Carballada**, se mantiene como **uno de los líderes mejor valorados** del país ya que, **en 2019**, continúa en el **puesto 18** en el **ranking Merco-Líderes.**

La ONCE **lidera el ranking de marcas con fuerte imagen corporativa**, según el **informe "Brand Ocean"**, elaborado por OMD y OMG Custom (expertas en gestión de marcas), que pone el foco en el consumidor y en su percepción de las marcas.







## Principales perspectivas de futuro

Nuestros ambiciosos planes de juego y sociales se han visto truncados con la declaración por el Gobierno de la Nación del Estado de Alarma Sanitario en todo el Estado Español, para la gestión de la situación de crisis sanitaria generada por el coronavirus COVID-19.

En estos momentos tan difíciles todo el Grupo Social ONCE se ha volcado en la solidaridad, tanto hacia los nuestros como hacia el resto de la ciudadanía.

Hemos llegado prácticamente a la totalidad de nuestros mayores (especialmente los 15.000 que viven solos), para asegurar sus necesidades mediante trabajadores sociales, psicólogos, otros profesionales o voluntarios; nuestros docentes se están volcando para que nuestros estudiantes ciegos no pierdan el curso y sean uno más, iguales desde casa; estamos contactando con nuestros compañeros y compañeras con sordoceguera; el Grupo Social ONCE utiliza, en diferentes servicios, impresoras 3D, que antes fabricaban figuras y otros materiales educativos en relieve para niños ciegos o piezas para personas con discapacidad, y que hoy producen mascarillas y respiradores para hospitales; y nuestros centros educativos se ofrecen y convierten, como el de Madrid, en residencias medicalizadas para colaborar en la descongestión de los hospitales para la atención a los enfermos de Coronavirus.

Nos enfrentamos, individualmente y como Institución, a decisiones difíciles: nuestros más de 19.000 vendedores de productos de lotería y los cerca de 13.000 puntos de venta del canal físico complementario no pueden desarrollar dicha actividad comercial. Esto nos obliga, como al resto de empresas e instituciones, a tomar las medidas que salvaguarden el empleo y garanticen nuestra continuidad con la responsabilidad y el compromiso del Grupo Social ONCE, en línea con las posibilidades que nos permite la legislación especialmente aprobada para esta situación, y negociadas con los representantes legales de los trabajadores.

Nuestra intención y nuestra obligación es salvaguardar al máximo el empleo, que en nuestro caso no es un medio para lograr ingresos, sino un fin en sí mismo, un objetivo, el de dar trabajo a la mayor cantidad posible de personas con discapacidad, generando nuevas oportunidades de vida.

Somos el Grupo Social ONCE, los que también podremos con esta realidad cruda que nos ha tocado vivir y de la que una vez más, unidos, vamos a salir para compartir, abrazar y valorar aún más, si cabe, que **“LA ILUSIÓN PUEDE CON TODO”**.

Somos personas con capacidad para ser capaces y demostrarlo, ahora más que nunca.



## 2. Las cifras de la ONCE

### LOTERÍA RESPONSABLE



### INVERSIÓN SOLIDARIA



<sup>1</sup> Se excluyen los pagos realizados a acreedores por inmovilizado de obras y quioscos en curso. Además, la práctica totalidad de las compras se ha realizado a proveedores españoles (98%).

<sup>2</sup> Se han tomado como datos de empleados/as, la plantilla del colectivo de trabajadores a 31 de diciembre 2019 (personal vendedor y no vendedor).

## 3. Lotería social y responsable

*Para dar cumplimiento al fin social de la ONCE, los recursos económicos proceden de la comercialización de lotería social y responsable.*

---

### Social...

... porque la inversión solidaria que miles de ciudadanos y ciudadanas realizan con la compra de los productos de lotería de la ONCE está destinada a alcanzar la plena autonomía y la inclusión social, educativa y laboral de las personas ciegas y con deficiencia visual grave.

### Responsable...

... porque la ONCE es consciente de sus posibles consecuencias si opera de forma no apropiada, por lo que se preocupa de garantizar la protección del conjunto de consumidores, aplicando mecanismos preventivos.

- 3.1. *La ONCE como operador de lotería social y responsable*
- 3.2. *La huella social de los productos de lotería de la ONCE*
- 3.3. *La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería*

## 3.1. La ONCE como operador de lotería social y responsable

La ONCE, como operador de lotería sujeto a un estricto control público, es uno de los dos operadores designados por la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, que pueden **comercializar productos de lotería de ámbito estatal**.

### Modalidades de lotería de la ONCE

La ONCE opera estos productos<sup>6</sup> a nivel nacional dentro del territorio español:

#### Cupón



Cupón Diario, Cuponazo, Sueldazo del fin de semana y Sorteos extraordinarios.

#### Instantánea

Variada gama de productos “rascas” de diferentes premios y precios.



#### Juego activo



Eurojackpot (comercializado conjuntamente con operadores de otros países europeos), Super Once, 7/39 y Triplex de la ONCE.

### Otros productos comercializados por la ONCE

Además, la ONCE sigue colaborando **de forma solidaria con la Cruz Roja**, comercializando conjuntamente el “**Sorteo de Oro**”. En este producto de lotería, la ONCE actúa como distribuidor comisionista, sin compartir su titularidad.

La ONCE **también ofrece: “productos complementarios”** (Apple Store & iTunes, Paysafecard, Amazon y Google Play) y el “servicio complementario” TWYP de ING.

### Canales de venta

La actividad comercial de la ONCE se desarrolla a través de tres canales de venta:

#### Canal Principal (agentes vendedores)

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

#### Canal Físico Complementario (CFC)

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

#### Canal Internet

Web oficial que comercializa los productos de lotería de la ONCE: [www.juegosonce.es](http://www.juegosonce.es).

<sup>6</sup> Para más detalle sobre las características y regulación de los productos de lotería, se pueden consultar los Reglamentos en la web oficial de juegos de la ONCE: <https://www.juegosonce.es/reglamentos>

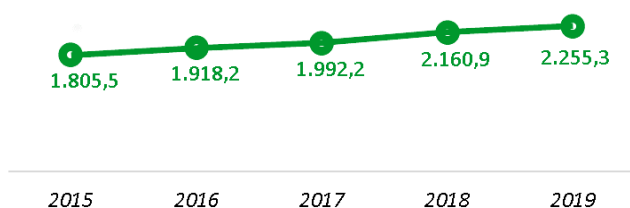
## 3.2. La huella social de los productos de lotería de la ONCE

A través de la **comercialización de las modalidades y productos de lotería** de los que es titular la ONCE, se reparte la ilusión a las personas premiadas, pero, sobre todo, **se canaliza la inversión solidaria** del conjunto de consumidores a la **labor social de la ONCE**.

### Evolución del negocio

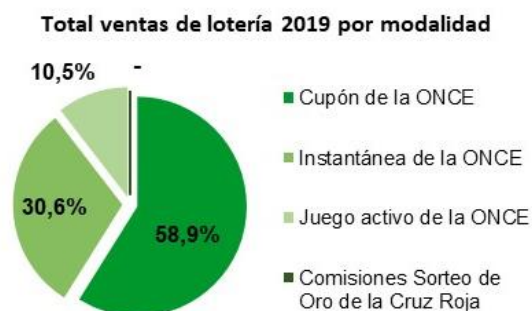
#### Evolución de las ventas de la ONCE para el período 2015-2019 (millones de euros)

En 2019, las **ventas de los productos de lotería** han alcanzado los **2.255,3 millones de euros**, un 4,4% más respecto a los ingresos obtenidos durante el año 2018, por lo que se ha continuado con la línea ascendente de crecimiento por quinto año consecutivo.

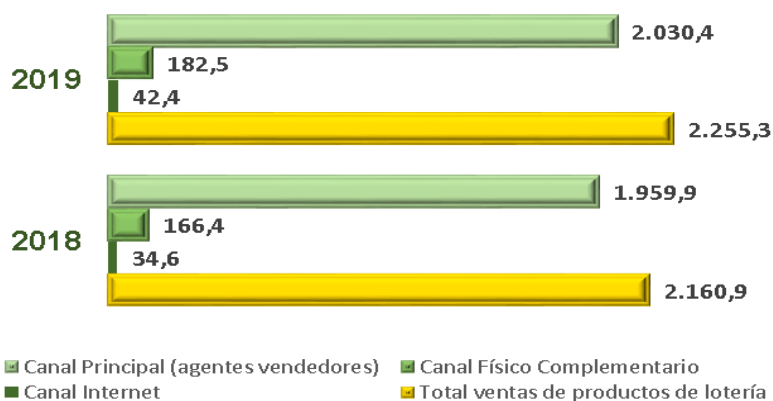


#### Evolución de las ventas por modalidad de lotería

(Datos en millones de euros)	2019	2018
Cupón de la ONCE	1.329,2	1.322,9
Lotería instantánea de boletos de la ONCE	689,3	622,3
Juego activo de la ONCE	236,8	215,6
Comisiones Sorteo de Oro de la Cruz Roja	-	0,1
<b>Total ventas de productos de lotería</b>	<b>2.255,3</b>	<b>2.160,9</b>



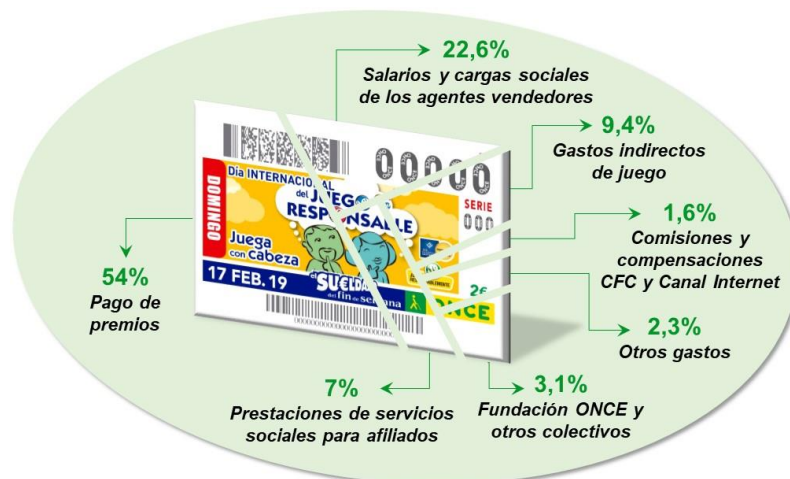
#### Evolución de las ventas por canal (millones de euros)



Los **ingresos obtenidos** por la venta de las modalidades de lotería constituyen la principal vía de financiación de la ONCE y **contribuyen a:**

- La **sostenibilidad económica de la prestación de los servicios sociales especializados al colectivo de afiliados**, que permitan su plena inclusión social, educativa y laboral, entre otros aspectos.
- La **solidaridad y cooperación con el resto de las personas con discapacidad**, a través de la Fundación ONCE.
- La **solidez y estabilidad financiera global de la Organización**, por ejemplo, para atender el pago de salarios, las compensaciones del Canal Físico Complementario (CFC) y del Canal Internet y otros gastos indirectos de la actividad.

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



- El **54%** se destina al **pago de los boletos premiados** en los sorteos de la ONCE.
- El **22,6%** se dedica a **retribuir a los agentes vendedores** y a **asumir sus cargas sociales**.
- El **1,6%** se destina a **comisiones y compensaciones del Canal Físico Complementario (CFC) y del Canal Internet**.
- Los **gastos indirectos del juego** constituyen el **9,4%**. Se incluyen entre estos gastos los correspondientes al personal no vendedor, publicidad, sistemas informáticos, limpieza de quioscos, aprovisionamientos, etc.
- El **7%** se dedica a la **prestación de servicios sociales para las personas afiliadas de la ONCE**.
- El **3,1%** se transfiere a la **Fundación ONCE y a la solidaridad con otros colectivos de la discapacidad**.
- Del **2,3%** restante, el **0,5%** se destinará a una **prima de participación de la plantilla de trabajadores en los resultados** y el **0,4%** a **programas especiales de servicios sociales** para personas afiliadas para ejecutar en el **período 2020-2024**. El **1,4%** se destinará en **próximos ejercicios a inversiones** para reforzar la capacidad de la ONCE en su doble vertiente, **como operador de lotería y como prestador de servicios sociales especializados**.



## Valor económico generado y distribuido

(Datos en millones de euros)	2019	2018
<b>Valor económico generado</b>	<b>2.279,6</b>	<b>2.184,6</b>
Venta de loterías	2.255,3	2.160,9
Otros ingresos de explotación <sup>(1)</sup>	16,0	15,7
Ingresos financieros	8,3	8,0
Resultados procedentes del inmovilizado	---	---
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>-2.223,1</b>	<b>-2.143,5</b>
Premios de lotería ajustados	-1.218,8	-1.160,0
Gastos de personal	-674,6	-649,2
Otros gastos operativos <sup>(2)</sup>	-231,3	-236,6
Inversiones en comunidades (ayudas monetarias)	-82,0	-79,1
Resultados procedentes del inmovilizado	-12,1	-12,1
Gastos financieros	-3,4	-5,5
Administraciones Públicas (tributos)	-0,9	-1,0
<b>Valor económico retenido</b>	<b>56,5</b>	<b>41,1</b>

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

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

### 3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería

*El compromiso de la ONCE no se limita a su labor social, sino que también se extiende a la sociedad a través de un compromiso y actitud responsable, ya que la Organización no permanece ajena a la responsabilidad que se deriva de su actividad comercial.*

El juego es una actividad lúdica inocua para la gran mayoría de la población, sin embargo, puede suponer un riesgo para algunas personas vulnerables.

La ONCE, por tanto, adquiere una responsabilidad con la sociedad y con el mercado, que se materializa en los principios de transparencia y fiabilidad que rigen el diseño de todos los procesos de diseño, producción y comercialización de su lotería, y que garantizan y respaldan su integridad en términos de seguridad y autenticidad.

Además, en cuanto a la relación con los clientes, la ONCE se caracteriza por promover el consumo responsable de lotería, al que circunscribe y publicita exclusivamente en la esfera de lo lúdico, evitando estrategias que fomenten su consumo incontrolado.

***“Desde el diseño de los productos de lotería hasta su comercialización, pasando por la publicidad responsable, y la prohibición expresa de la venta a menores de edad y a personas que tengan prohibido jugar, la ONCE ha implementado una serie de controles que persiguen la minimización de todos aquellos elementos que pudieran activar o fomentar factores actitudinales o comportamentales que faciliten el consumo excesivo de los productos de lotería.”***

Este compromiso se articula a través de su **Política de Juego Responsable** y de los sistemas de evaluación y seguimiento de la **Certificación de Juego Responsable** definidos por la **Asociación Mundial de Loterías (WLA: World Lottery Association)** y la **Asociación Europea de Loterías (EL: European Lotteries)**.

### **La Política de Juego Responsable<sup>7</sup>**

---

En 2009 se formalizó el Plan de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego, con el objetivo de adaptar la política interna de la ONCE a los estándares sobre juego responsable de las organizaciones internacionales que agrupan a los principales operadores de loterías del mundo (WLA y EL), aunque, previamente, la ONCE ya había suscrito su adhesión a los principios fundamentales del juego responsable.

Igualmente, se creó la **Política de Juego Responsable de la ONCE** en la que se definen los compromisos de la Organización para la protección de los consumidores, actualizándose periódicamente para incorporar, por un lado, los aprendizajes obtenidos de las interacciones con los grupos de interés y, por otro, las mejoras sugeridas en las auditorías recurrentemente realizadas.

En marzo de 2015, el Consejo General aprobó el Programa de Juego Responsable de la ONCE, documento que permanece vigente en la actualidad. Como desarrollo del mismo, se aprueba la Planificación de Actuaciones en materia de Juego Responsable para el año 2019, al igual que en años previos, y desde este ejercicio 2019 se aprueba también la Memoria de Actividad de Juego Responsable.

El principal análisis de riesgos relacionado con el compromiso responsable que realiza la Organización se centra en **analizar el riesgo de todos los productos** que vayan a ser lanzados al mercado o modificados durante su comercialización, a fin de comprobar que el nivel de riesgo se ajusta a la definición aprobada por el Comité de Juego Responsable de la ONCE.

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

- El Servicio de Atención al Cliente (SAC), vía telefónica a través del 91 125 34 12 y mediante e-mail: [sacliente@juegosonce.es](mailto:sacliente@juegosonce.es).
- La Oficina de información de la ONCE: [soi4@once.es](mailto:soi4@once.es).
- Los Centros Territoriales y Agencias de la ONCE.
- La relación con Autocontrol para atender peticiones o demandas en relación a una campaña.

Durante 2019 se han recibido **en el Servicio de Atención al Cliente de la ONCE 22 consultas y una queja**, relativas a juego responsable. Por otro lado, se ha registrado **una reclamación formulada ante Autocontrol que posteriormente fue desestimada** por el Jurado de la Publicidad de Autocontrol y, adicionalmente, se han **contabilizado 935 actuaciones de autoexclusión** en la Web oficial que comercializa los productos de lotería: [www.juegosonce.es](http://www.juegosonce.es).

---

<sup>7</sup> Para obtener más información acerca de la Política de Juego Responsable de la ONCE: <https://www.juegosonce.es/juego-responsable>

## Comité de Juego Responsable<sup>8</sup>

<u>Constitución</u>	2011	<u>Composición</u>	Presidido por el Director General de la ONCE y formado por los responsables máximos de las áreas directivas de la Organización implicadas.
<u>Reuniones en 2019</u>	1	<u>Misión</u>	<b>Coordinar, desarrollar y evaluar el nivel de rendimiento y la eficiencia de las actuaciones de la Política de Juego Responsable.</b>

Para acometer el desarrollo y posterior aplicación de la Política de Juego Responsable se creó un **Grupo de Trabajo multidisciplinar** que integra a los responsables de distintas áreas de la Organización implicadas. Cada una de estas áreas es responsable de la **aplicación de la política en su ámbito de actuación y del desarrollo de acciones específicas** que contribuyan a que la estrategia de Juego Responsable esté integrada en los procesos de la Organización.

La estructura de la Política de Juego Responsable sigue los **diez apartados del Estándar de Juego Responsable de EL**, presentados a continuación:

### 1. Fomento de la investigación sobre el Juego Responsable

La ONCE fomenta la investigación y los estudios para contribuir a la sensibilización social sobre el Juego Responsable a través de un **Certamen Internacional de Investigación sobre Juego Responsable** que convoca periódicamente.

#### IV Certamen Internacional ONCE de Investigación sobre Juego Responsable

En diciembre de 2019 se presentaron los resultados del proyecto ganador: *“Impacto de la publicidad en función de la tipología de juego, factores sociodemográficos y psicopatología asociada”*, del equipo de la Dra. Marta Sancho del Hospital de la Santa Creu i Sant Pau de Barcelona. El acto contó con la máxima difusión por parte de la ONCE entre los grupos de interés. Del mismo modo, la aplicación de estos resultados está siendo evaluada para su integración en la estrategia de Juego Responsable de la ONCE.

La **ONCE participa** también de forma activa en **foros y seminarios nacionales e internacionales**, relacionados con el juego responsable, difundiendo las líneas estratégicas de la Organización en esta materia y contrastando otras acciones de interés:

- Se ha **asistido y participado** como **ponente** en el **Seminario anual sobre Juego Responsable** organizado por **EL y WLA** (Dubrovnik, septiembre 2019).
- Se ha **acudido** a la primera edición del **congreso “Responsibility in Gaming”** (Bruselas, octubre 2019).
- Se ha **continuado participando** a lo largo de 2019 en el **Grupo de Trabajo de Juego Responsable de EL**, que se ha reunido con el objetivo de mejorar el estándar de Juego Responsable y las prácticas de RSC.

<sup>8</sup> Para obtener más información acerca del Comité de Juego Responsable:  
[https://www1.juegosonce.es/pdf/juego\\_responsable/Politica\\_Juego\\_Responsable\\_ONCE.pdf](https://www1.juegosonce.es/pdf/juego_responsable/Politica_Juego_Responsable_ONCE.pdf)



- Se **sigue colaborando** con la **Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados (FEJAR)** en sus **IV Jornadas de Investigación Científica “El juego de azar en la sociedad. Una visión internacional”** (Madrid, mayo 2019).
- Se **mantiene la cooperación** con el **Consejo Asesor de Juego Responsable** de la **Dirección General de Ordenación de Juego (DGOJ)**.

## 2. *Comunicación a plantilla de empleados sobre los ejes fundamentales del Juego Responsable*

Dado que la plantilla de empleados representa una figura clave en el compromiso, actuación y comunicación del juego responsable, en especial la parte que tiene un trato directo con el conjunto de consumidores, durante el año 2019 se ha continuado con:

- La **formación** en materia de **Juego Responsable** a la **plantilla de empleados**, con especial hincapié en los agentes vendedores.
- Se ha incorporado **formación de Juego Responsable** también en los cursos impartidos a futuros ocupantes de **puestos de responsabilidad**.
- Se han enviado **comunicaciones de refuerzo** sobre esta materia a los **agentes vendedores**, a través del Terminal de Punto de Venta (TPV) y en los **artículos** publicados en las revistas de la ONCE.

## 3. *Comunicación sobre Juego Responsable a establecimientos autorizados*

Los establecimientos del **Canal Físico Complementario (CFC)**, como agentes colaboradores autorizados para la venta de las modalidades de lotería de la ONCE, tienen también una gran responsabilidad en la promoción del Juego Responsable.

Por esta razón, en 2019 se ha continuado impartiendo **formación** a los colaboradores del CFC manteniendo y adaptando los contenidos de Juego Responsable en los manuales formativos y se ha hecho un seguimiento de la efectividad de la misma.

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

Todos los productos de lotería de la ONCE se someten a un estudio integral de viabilidad económica y social y de adecuación a los límites y requerimientos establecidos en el Acuerdo General con el Gobierno de la Nación y a los vigentes procedimientos y criterios de control aprobados por el Consejo General y el Consejo de Protectorado.

### *Herramienta de análisis de los niveles de riesgo de las loterías de la ONCE*

La ONCE ha diseñado una herramienta, validada y contrastada, que considera todos aquellos factores que pueden acentuar la vulnerabilidad de ciertos consumidores ante sus productos de lotería. En **2019** se han analizado con esta herramienta todos los productos lanzados al mercado, siendo el resultado final, ponderado por sus ventas, de 1,68, lo que indica una **cartera de productos de nivel de riesgo bajo** (al estar por debajo de 2).

## 5. Canal Internet para la venta de productos de lotería

La ONCE desarrolla su actividad de **comercialización de productos de lotería online** a través de su web oficial [www.juegosonce.es](http://www.juegosonce.es), que dispone de los elementos limitadores identificados y reconocidos internacionalmente como más eficaces para minimizar los patrones comportamentales de riesgo de consumo de loterías.

*Auditoría externa de la web que comercializa las loterías de la ONCE*

Se ha obtenido un **alto grado de alineación (99,5%) en la auditoría** realizada en 2019, siguiendo los parámetros incluidos en el estándar 5 de Juego Responsable.

Además, se ha continuado en 2019 con el seguimiento de algunos parámetros de interés sobre [www.juegosonce.es](http://www.juegosonce.es) relacionados con el juego responsable, tales como la medición del tiempo medio de permanencia en la web (1 minuto y 58 segundos) y las visitas al cuestionario de autodiagnóstico (455), entre otros aspectos.

## 6. Principios para una publicidad y marketing responsable del juego<sup>9</sup>

*Código autorregulador de Publicidad y Marketing de la ONCE*

Vela porque la estrategia de comunicación comercial y las campañas publicitarias que realiza la ONCE cumplan con los requisitos para ofrecer al conjunto de jugadores un contexto seguro y responsable, alejado de la incitación a comportamientos excesivos relacionados con el juego. Además, presta especial atención a los colectivos más vulnerables, entre los que destacan los menores de edad. La ONCE se exige a sí misma y a las agencias de publicidad con las que trabaja, el cumplimiento estricto de estas directrices.

Durante 2019 se han mantenido en las comunicaciones comerciales emitidas en los diferentes canales y en los productos preimpresos mensajes relacionados con la lotería responsable bajo las leyendas “+18” y “**Juega responsablemente**”.

Conforme a la nueva Política de Privacidad adaptada al Reglamento General de Protección de Datos, el **envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos requiere el consentimiento previo y expreso de los usuarios y usuarias**, revocable en cualquier momento. Además, en 2019 el **servicio de cancelación de comunicaciones comerciales** de forma automática por e-mail y SMS ha estado operativo.

En 2019 **no hubo ningún dictamen negativo en relación con la publicidad** ni se tiene constancia de incumplimiento respecto a la información y etiquetado de los productos.

## 7. Alianzas con referentes en el tratamiento de comportamientos de riesgo

*Colaboración con*



La ONCE mantiene un **acuerdo marco de colaboración con FEJAR (Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados)**, cuyo fin es desarrollar actuaciones conjuntas encaminadas a “*la lucha contra el juego desordenado y sus efectos perjudiciales para las personas afectadas en particular y para la sociedad en general, por lo que es importante trasladar a la sociedad los riesgos inherentes a dicha práctica desordenada.*”

<sup>9</sup> Para obtener más información acerca del Código autorregulador de Publicidad y Marketing de la ONCE: <https://www.juegosonce.es/codigo-publicidad-juego-responsable>

Estado de Información No Financiera y Diversidad

de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) del ejercicio 2019

Desde la ONCE se hace **referencia a FEJAR como prestador de servicios de asesoramiento y tratamiento respecto al juego patológico** en: [www.juegosonce.es](http://www.juegosonce.es), los folletos informativos de lotería responsable disponibles en los puntos de venta, la formación a los agentes vendedores y a través de una campaña de radio para sensibilizar a la opinión pública en materia de juego responsable desarrollada durante mayo y septiembre de 2019.

El público objetivo de esta información son tanto el colectivo de jugadores como sus familiares o contactos más cercanos. En 2019, el 13% de las llamadas recibidas por FEJAR fueron derivadas por la ONCE.

## 8. Información al conjunto de jugadores



Los productos de lotería de la ONCE, así como toda su comunicación comercial, incluyen el mensaje **“+18”** y **“Juega responsablemente”**. También en los puntos de venta, esta leyenda se integra logotipada en un vinilo informativo, y serigrafiada en el chaleco de la red de agentes vendedores.

Adicionalmente, y en colaboración con FEJAR, la ONCE realiza diferentes acciones de comunicación con el objetivo de **informar sobre aspectos relacionados con el juego responsable**. En concreto, en 2019 se emitió una campaña de radio en los meses de mayo y septiembre/octubre, y en septiembre, se reforzó esta emisión con comunicación en redes sociales y la distribución de una nueva producción de folletos en los puntos de venta dirigida a los jugadores que pudieran presentar un consumo excesivo.

Por otra parte, el pasado 17 de febrero de 2019, se dedicó el **motivo del cupón** del Sueldazo del Fin de Semana al **compromiso con el Juego Responsable**, comunicándose su comercialización a través de mensajes al Terminal de Punto de Venta (TPV) de los agentes vendedores, y a los clientes a través de las redes sociales.



En el **Canal Internet** también se mantiene actualizada una **sección de Juego Responsable** con información en la materia, donde se incluyen aspectos tan relevantes como la Política de Juego Responsable de la ONCE, el test de autodiagnóstico de problemas con el juego, las recomendaciones para disfrutar del premio (grandes ganadores), la referencia a FEJAR para recibir asesoramiento respecto al juego patológico, la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de la ONCE, etc.

## 9. Diálogo con los grupos de interés

La ONCE mantiene contactos regulares con los principales grupos de interés con el objetivo de conocer sus necesidades, dar una mejor respuesta y cumplir con sus expectativas, incorporando en la gestión las conclusiones de dicho diálogo:

La aproximación al **mundo de la investigación y de las universidades** se realiza principalmente con el **Certamen Internacional de Investigación**, a través del que la ONCE mantiene contacto continuo con otras instituciones e investigadores interesados en el Juego Responsable, dentro y fuera del país.

A **nivel institucional**, se colabora con la **Dirección General de Ordenación del Juego como miembro del Consejo Asesor de Juego Responsable**.

En el marco de este diálogo cabe destacar la **colaboración con FEJAR**, con la que se realizan múltiples actividades, **así como con otras asociaciones** vinculadas a la **protección del consumidor como HISPACOOOP y la FAD**.

En cuanto a uno de los grupos de interés más relevantes, que es la **sociedad**, el diálogo se genera por múltiples vías, como las comunicaciones a través de **campañas en radio**, en la **publicidad y productos**, en **folletos**, en la **web oficial de loterías de la ONCE**, etc., y de forma más directa, mediante las **redes sociales** e incluso a través del **contacto directo con los agentes vendedores**.

## 10. Mediciones y certificaciones en estándares avanzados de Juego Responsable

### Indicadores 2019 de la Política de Juego Responsable de la ONCE

Investigaciones sobre juego responsable realizadas por la ONCE o en las que ha participado	1
Nº de comunicaciones efectuadas por la ONCE sobre los resultados de las investigaciones a los grupos de interés	4
Nº de congresos y seminarios sobre juego responsable en los que la ONCE ha participado	4
Nº de artículos publicados sobre la estrategia ONCE en materia de juego responsable, en medios de comunicación externos a la Organización	190
% de agentes vendedores de la ONCE que han recibido formación sobre juego responsable	77,49%
% de agentes vendedores de la ONCE y de distribuidores CFC que han recibido formación al iniciar la venta de productos de lotería	100%
Nº de acciones de concienciación dirigidas a la plantilla de trabajadores no vendedores de la ONCE, adscritos al área de juego en materia de lotería responsable	3
Puntuación media obtenida en la aplicación de la herramienta de evaluación de riesgos de los productos de lotería comercializados en el período	1,68 <sup>(1)</sup>
Grado de alineamiento con el estándar 5º según la auditoría externa realizada específicamente sobre las estipulaciones de este estándar	99,50%
Acciones de comunicación dirigidas a la red de ventas (ONCE y CFC) destinadas a recordar la posibilidad de derivar hacia prestadores de servicios	4
Puntuación media de los estándares alcanzada en la auditoría externa de revisión o recertificación (EL)	98,78%

(1) En el caso de que el producto analizado supere el umbral de 2,30, se establecerá una estrategia de minimización del impacto negativo.

### Certificaciones en materia de lotería responsable



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

La vocación de estabilidad de las estrategias relacionadas con el juego responsable se materializa en la certificación según el marco y los estándares de EL, la cual se renueva a través de una auditoría externa independiente. A partir de esta certificación se consigue la certificación de WLA al nivel más alto (nivel 4).

#### Auditoría global de recertificación de Juego Responsable

Se ha vuelto a mostrar el alto nivel de madurez y compromiso de la ONCE en esta materia, al haber obtenido en 2019 una calificación del **98,78% en la auditoría global de recertificación de los estándares de EL**.

## 4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales

*La ONCE se crea para el impulso y la protección de los derechos de las personas con discapacidad visual y su igualdad de oportunidades, para fomentar la accesibilidad universal y el diseño para todos, así como para lograr la autonomía personal y su inclusión en la sociedad mediante la educación, el empleo, la vida social y cultural. La inversión en servicios sociales es nuestra razón de ser.*

---

Para ello es necesario que los servicios sociales se presten con calidad, equidad y objetividad, y también es imprescindible la continua adaptación a las necesidades de los afiliados y afiliadas, lo que implica intensificar la innovación social, generando nuevas capacidades de respuesta.

4.1. *El protagonista de la inversión social: la persona afiliada*

4.2. *El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados*

## 4.1. El protagonista de la inversión social: la persona afiliada

### Afiliación a la ONCE

La **afiliación** es un **acto voluntario** que **permite participar**, desde su estructura democrática, en la **vida asociativa de la Organización** y **acceder a los servicios y prestaciones de carácter especializado** que la ONCE ofrece a las personas ciegas y deficientes visuales graves.

Para acceder a la **condición de persona afiliada** a la ONCE, además de poseer la **nacionalidad española**, se debe **disponer en ambos ojos, al menos**, de una de las siguientes **condiciones: agudeza visual** igual o inferior a 0,1 obtenida con la mejor corrección óptica posible o **campo visual** reducido a 10 grados o menos.

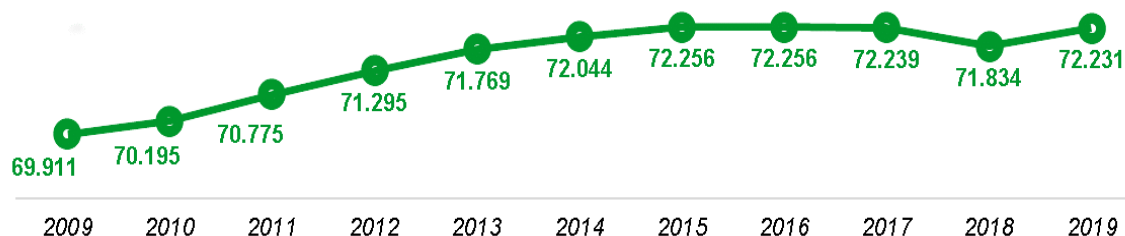
### Censo de población afiliada a la ONCE

#### Volumen personas afiliadas 2019

**72.231 personas**, siendo el **14% personas con ceguera**, el **81% personas con resto visual** y el **5% personas con visión no cuantificable**.

Durante el año 2019 ha habido **3.202 nuevas personas afiliadas**.

### Evolución del censo de personas afiliadas para el periodo 2009-2019



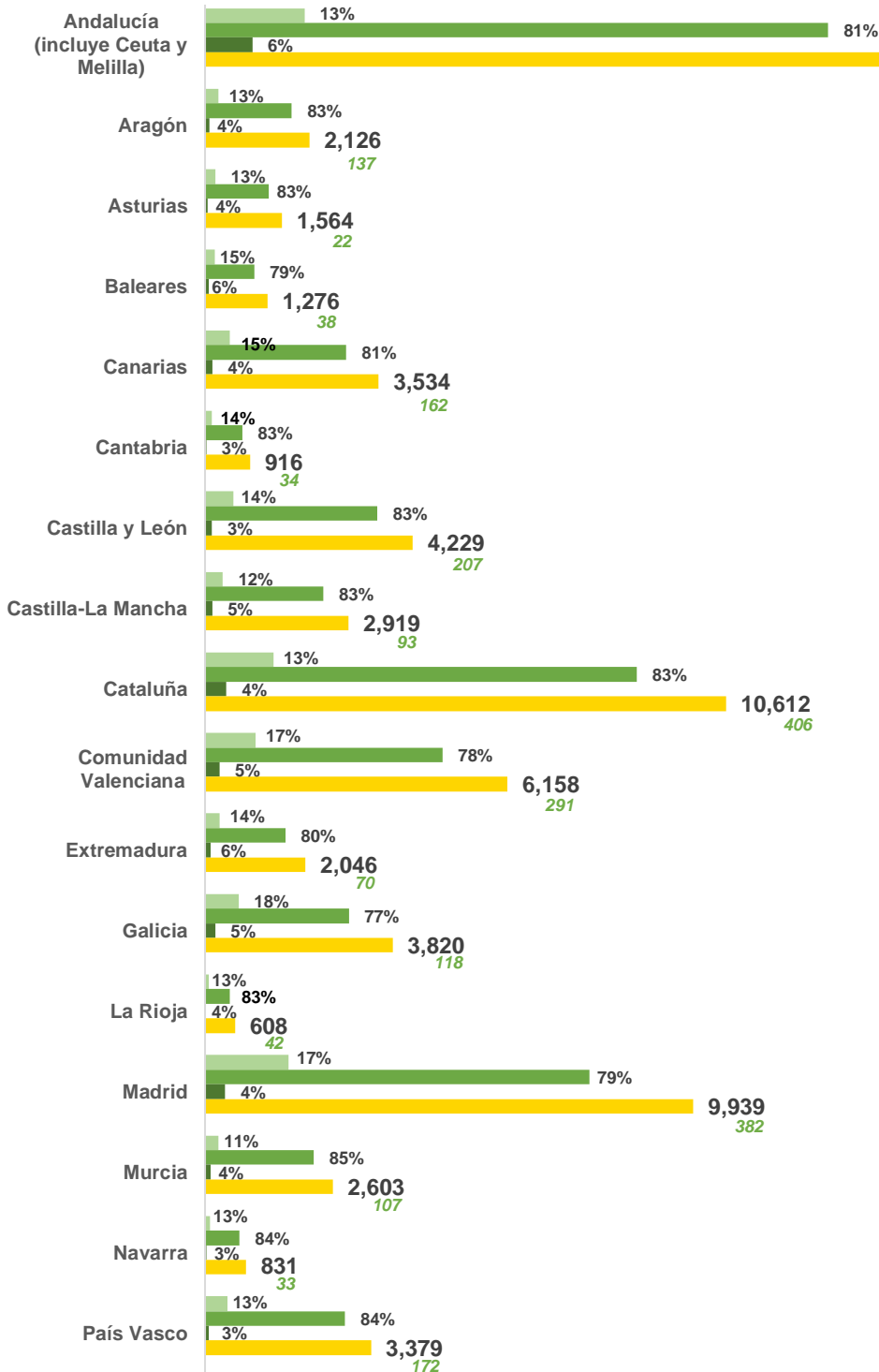
Respecto a la evolución y las **características sociodemográficas** de la **población afiliada**, cabe destacar que en 2019 el 52% son mujeres y el 48% hombres; y que desde los últimos años se ha producido un incremento de las personas mayores de 65 años, hasta representar el 46% del total del censo de afiliados en 2019.

Por Comunidades Autónomas, Andalucía, Cataluña y Madrid son las Comunidades con mayor población afiliada en números absolutos, representando conjuntamente el 50% del total de personas afiliadas, frente a La Rioja, Navarra y Cantabria.



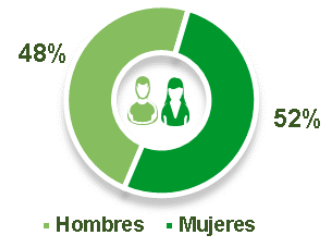
## Características sociodemográficas de la población afiliada a la ONCE en 2019

Total personas afiliadas por Comunidad Autónoma y tipo de discapacidad

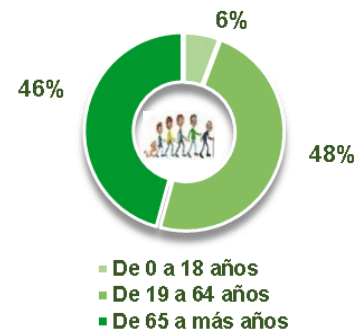


■ Personas con ceguera  
■ Personas con resto visual  
■ Personas con visión no cuantificable  
■ Total personas afiliadas  
 (Total personas afiliadas que, además, disponen de reconocimiento de sordoceguera)

Total personas afiliadas por sexo



Total personas afiliadas por edad



Total personas afiliadas por tipología de afiliación



Un colectivo de atención prioritaria son las personas con sordoceguera, cuyas necesidades están relacionadas fundamentalmente con las dificultades de comunicación, el acceso a la información y la consecución de la autonomía personal que se derivan de la combinación, y no de la suma, de las posibles limitaciones de ambas discapacidades sensoriales.



La **FOAPS** es una fundación creada por la ONCE cuyo fin es la **promoción de programas de atención de las necesidades específicas de las personas con sordoceguera.**

10

*Volumen personas afiliadas con sordoceguera 2019*

**2.969 personas**, un 7,4% superior al censo registrado en 2018. Ello supone el **4,1% del total de personas afiliadas en 2019.**

	2019	2018
% de personas afiliadas con sordoceguera que han accedido a los distintos servicios y prestaciones de la ONCE	64,3%	61,5%
Horas de mediación socioeducativa facilitadas por la FOAPS	89.594	87.369

#### 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.- representan el capital intelectual a través del que la ONCE lleva a cabo la prestación de los servicios y son los que, en última instancia, hacen posible que las personas afiliadas puedan llevar a cabo una vida plena y autónoma.”**

El perfil profesional de estas personas combina una formación técnica especializada con unas capacidades humanas y un conocimiento específico en el trato diario con las personas ciegas o con discapacidad visual grave.

*Profesionales de servicios sociales 2019*

**1.591 profesionales** de servicios sociales distribuidos en una **red estatal de atención.**

## 4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados

**La ONCE está presente en la vida de las personas afiliadas desde la educación temprana hasta la etapa adulta a través de una oferta de servicios sociales especializados que contribuyen a su inclusión educativa, social y laboral.**

El **destino de los recursos** generados por la comercialización de los productos de lotería a los **fines sociales de la ONCE** ascendió en 2019 a **228,5 millones de euros:**

<sup>10</sup> Para obtener más información sobre la FOAPS: <https://www.foaps.es>



- 158,3 millones para programas relacionados con las personas afiliadas a la ONCE.
- 70,2 millones para programas de solidaridad con otros colectivos.

#### Modelo de Servicios Sociales especializados

Está basado en los principios de una atención de calidad centrada en la persona usuaria y en un marco teórico que enfatiza sus potencialidades. Se define en **4 procesos clave**:

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

Para maximizar el impacto de los servicios prestados, la ONCE dedica especial atención a los parámetros de calidad de sus actuaciones. En este sentido, ha desarrollado un sistema de 21 **indicadores** que sirven **para valorar el nivel de calidad proporcionado en la atención** a los usuarios y usuarias. A partir del análisis de estos indicadores, se establecen planes de mejora, habiéndose establecido en 2019 un total de **69 planes de mejora específicos, dirigidos hacia la excelencia en la prestación.**

#### Principales indicadores de servicios sociales prestados

	2019	2018
Nº total de servicios personalizados prestados destinados a atender las necesidades específicas derivadas de la discapacidad visual del colectivo de afiliados	37.907	34.761
Nº total de personas distintas que han accedido a cualquiera de los servicios prestados por la ONCE	33.314	32.311

#### Encuestas de 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 así poder identificar puntos fuertes y áreas de mejora que permitan implementar las acciones correctoras pertinentes.

#### Índice Neto de Satisfacción 2019

**85,86 puntos sobre 100** en el estudio realizado en 2019 para conocer la satisfacción de los usuarios y usuarias, lo que sitúa a los servicios de atención personal de la ONCE dentro del nivel de excelencia, al sobrepasar los 85 puntos que marcan el umbral.

Las **reclamaciones o quejas recibidas del colectivo de afiliados en materia de servicios sociales** son recogidas por la Comisión de Asuntos Jurídicos y Garantías del Consejo General, y enviadas al Director General Adjunto de Servicios Sociales para Afiliados, quien realiza el correspondiente Informe de valoración. En 2019 se atendieron **10 reclamaciones** sobre distintas áreas temáticas: deporte, servicio de rehabilitación, ayudas ópticas, educación, empleo, mediación en sordoceguera, perros guía y formación para la venta, siendo 13 las reclamaciones que fueron atendidas en 2018 sobre temas similares.

### 4.2.1. Avanzando hacia la educación inclusiva

**La ONCE trabaja por la inclusión educativa del colectivo de afiliados en edad escolar, incorporándoles en los centros educativos ordinarios con menores de su edad y**

*aportándoles los recursos específicos, así como conocimientos requeridos al profesorado y tutores del centro educativo.*

### *Principales indicadores relativos a servicios de atención educativa prestados*

	Curso 2018/2019	Curso 2017/2018
Total alumnado escolarizado en centros ONCE	43	32
Total alumnado escolarizado en educación integrada	7.370	7.463
<b>Total beneficiarios/as de la atención educativa</b>	<b>7.413</b>	<b>7.495</b>

### *Tecnología en las aulas*

La ONCE trabaja 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. Durante 2019 han tenido lugar las siguientes iniciativas:

- **Colaboración** con distintas **Administraciones Públicas y empresas del ámbito educativo y/o tecnológico** (HP, Asseco, etc.).
- **Participación** del **Grupo ACCEDO** (Grupo de Accesibilidad a Contenidos Educativos Digitales de la ONCE) **con Fundación ONCE y Microsoft** en un **equipo de trabajo sobre tecnología en educación**.
- **Colaboración** del **Grupo ACCEDO** en diferentes acciones como la **Feria del Libro de Madrid**, el **Comité Técnico del desarrollo de la norma UNE 71362 sobre calidad de materiales educativos digitales**, entre otras.
- **Actualización del Catálogo de Aplicaciones Accesibles 2019**<sup>11</sup>.
- **Impulso** continuo de **políticas educativas que favorecen la inclusión educativa, la accesibilidad universal y la igualdad de oportunidades**, reivindicando el cumplimiento de las medidas necesarias.
- **Valoración** tecnológica del **alumnado de 3º y 4º de Primaria** sobre la **utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación** y sus necesidades en los equipos específicos de atención educativa.
- **Celebración** en el CRE de Barcelona de la **primera edición del Campus de Tecnología** destinado a **estudiantes afiliados** de los cursos comprendidos entre **1º de ESO y Bachillerato** con la **asignatura de tecnología industrial**.

### *Escuela Universitaria de Fisioterapia (EUF)*<sup>12</sup>



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

<sup>11</sup> Para obtener más información sobre los Catálogos de Aplicaciones Accesibles: <https://educacion.once.es/apps-accesibles>

<sup>12</sup> Para obtener más información sobre la EUF: <http://euf.once.es>

## Principales indicadores relacionados con el alumnado de la EUF

	Curso 2018/2019	Curso 2017/2018
Estudiantes con ceguera y deficiencia visual matriculados en los cursos del Grado de Fisioterapia	64	66
Profesionales afiliados Diplomados en Fisioterapia matriculados en cursos de Postgrado	10	24
Profesionales afiliados Diplomados en Fisioterapia matriculados en otros estudios de la Escuela	21	7
% de inclusión laboral de los titulados/as fisioterapeutas ciegos y con deficiencias visuales graves	100%	100%

### 4.2.2. Entornos laborales inclusivos

*Potenciar el talento y las capacidades de las personas con problemas visuales y generar oportunidades para las empresas de acceder a un mercado de trabajo más diverso son los grandes objetivos para alcanzar una plena inclusión laboral. Es por ello que la ONCE fomenta la innovación organizacional (asesoramiento a empresas para la gestión de la diversidad) y tecnológica (accesibilidad y adaptación de puestos).*

La ONCE ofrece al colectivo de afiliados los **servicios y recursos de apoyo al empleo**, orientados a **favorecer la inclusión laboral y el desarrollo profesional**, entre los que destacan: orientación profesional, formación, bolsa de empleo, ayudas y subvenciones, asesoramiento a empresas, normativa o accesibilidad al puesto de trabajo, entre otros.

*Personas afiliadas en búsqueda de empleo en 2019*

**1.013 personas afiliadas**, de las cuales **275** eran ocupadas que **demandaban una mejora de empleo (27%)**.

### Personas afiliadas ocupadas al margen de la venta de productos de la ONCE, por tipo de empresa



	2019	2018
ONCE (no vendedores), Fundación ONCE e ILUNION	1.045	1.066
Autoempleo	300	308
Empresas privadas	841	816
Administraciones Públicas	695	692
ONG's	80	81
Centros ocupacionales	687	689
Centros Especiales de Empleo	78	78
<b>Total</b>	<b>3.726</b>	<b>3.730</b>

### 4.2.3. Autonomía personal del colectivo de afiliados

*El desarrollo de habilidades para desenvolverse de manera autónoma puede verse limitado en las personas afiliadas, lo que condiciona su integración social, por lo que la ONCE trabaja en programas de servicios específicos en este sentido.*

## Principales indicadores relativos a servicios de autonomía personal prestados

	2019	2018
Personas atendidas en el servicio de apoyo psicosocial	3.498	3.058
Usuarios/as que accedieron al servicio de rehabilitación	8.507	8.280
Nº de intervenciones del servicio de rehabilitación (oftalmología, rehabilitación y óptica)	14.969	14.940
Usuarios/as que han recibido capacitación en el aprendizaje del braille y/o el manejo de las tecnologías de la información adaptadas para personas con discapacidad visual	6.637	5.722
Nº de intervenciones en braille	762	568
Nº de intervenciones en tiflotecnología	5.843	5.249
Nº de perros entregados a personas con ceguera o deficiencia visual	131	130

### Apoyo psicosocial

Facilita la **adaptación** positiva de la persona afiliada, y su entorno cercano, **al impacto de la pérdida visual**, ayudando a buscar soluciones y estrategias para afrontar y aceptar de manera adaptativa tales situaciones y cambios.

### Rehabilitación integral

Proporciona a la persona afiliada las **técnicas, estrategias y recursos que permitan realizar las actividades cotidianas**, participando de forma activa en cualquier entorno (educativo, laboral, cultural, etc.) para conseguir una integración social normalizada.

#### Especialización en técnicas de rehabilitación en 2019

Se ha desarrollado un curso especializado para **capacitar a 20 nuevos técnicos de rehabilitación** con actividades destinadas a difundir el conocimiento de la discapacidad visual y la sensibilización social, entre otros aspectos.

### Acceso a la sociedad de la información<sup>13</sup>

Proporciona a las personas afiliadas el **aprendizaje del braille** y el acceso, formación y manejo de las tecnologías de la información adaptadas para personas con ceguera y deficiencia visual, conocidas como **tiflotecnología**.

#### Centro de Tiflotecnología e Innovación (CTI)

Es el **centro de la ONCE referente** en España en **accesibilidad y productos de apoyo** para personas ciegas o con deficiencia visual grave.

Con motivo de la **celebración del XV Día de Internet**, la ONCE se unió al desarrollo de este evento con la programación de 169 actividades, como charlas en streaming y talleres, entre otras, en las que participaron 2.898 personas afiliadas.

#### Actividades de divulgación de la tiflotecnología en 2019

El CTI participó directamente en **48 actividades**, 2 de ellas en el ámbito internacional, destinadas a personas afiliadas, estudiantes, empresas, organismos públicos y privados.

<sup>13</sup> Para obtener más información sobre el CTI: <http://cti.once.es>

Como avance significativo durante 2019, con relación a la comunicación y el acceso a la información de las personas con ceguera o con deficiencias visuales graves, cabe destacar que, según lo establecido en el Real Decreto 1612/2007 por el que se regula un procedimiento de voto accesible, **se homologó el contenido de los kits de votación accesible para los usuarios de braille**, con motivo de las Elecciones Autonómicas, Elecciones al Parlamento Europeo y Elecciones Generales.

**Se ha colaborado con la FEMP** (Federación Española de Municipios y Provincias) en la elaboración de un **documento de buenas prácticas para el uso de espacios peatonales**, con el fin de definir cómo se deben distribuir los mismos para conseguir que sean inclusivos.

*Servicio Bibliográfico  
ONCE (SBO)*

Se encarga de **adaptar a soportes accesibles: braille, sonido o relieve, los textos** que las personas afiliadas necesiten.

14

#### Fundación ONCE del Perro Guía (FOPG)



La **FOPG** es una fundación creada por la ONCE con el fin de **criar y adiestrar perros guía para personas con ceguera o deficiencia visual grave**.

15

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

*El desarrollo de ocupaciones de ocio y tiempo libre aporta beneficios indudables a las personas afiliadas en la consecución de un mayor grado de autonomía personal, la adquisición de habilidades sociales y la participación de actividades en grupo.*

#### Principales indicadores relativos a servicios de ocio, deporte y cultura prestados

	2019	2018
Total actividades de animación sociocultural y deportivas	5.597	5.307
Total participantes en actividades de animación sociocultural y deportivas	143.309	149.965

#### Ocio y tiempo libre

Durante 2019 se destacan las siguientes **actividades** dirigidas a **jóvenes y mayores**:

- Organización de **actividades de “Envejecimiento activo y saludable”** con el fin de favorecer la incorporación normalizada de los mayores a una situación de inactividad laboral.
- Seguimiento del funcionamiento de los **53 Clubes de Mayores**, espacios de encuentro de los centros de la ONCE, donde se realizan actividades dirigidas al colectivo de afiliados mayores.

<sup>14</sup> Para obtener más información sobre el SBO: <https://www.once.es/servicios-sociales/tecnologiayrecursosadaptados/servicio-bibliografico/la-adaptacion-bibliografica-sbo>

<sup>15</sup> Para obtener más información sobre la FOPG: <http://perrosguia.once.es>



- Continuación de la **actividad de “Navidad en familia”** con una oferta de **222 plazas**.
- Celebración de **23 campamentos de cocina** en los que **participaron 477 niños y jóvenes**.
- Se ha continuado desarrollando el **proyecto de “Buenas prácticas en actividades de animación sociocultural y deporte de base”**, realizándose actividades para extender y difundir este tipo de acciones a las personas afiliadas jóvenes y mayores de todos los ámbitos territoriales.
- Programa de **vacaciones sociales para el colectivo de mayores y pensionistas de la ONCE** con actividades de carácter social, cultural y turístico-recreativas. En 2019 se han cubierto **2.526 plazas**.
- **Proyecto “Cultura Global ONCE”** cuyo objetivo es poder **compartir las diferentes actividades culturales organizadas en los centros de la ONCE**, utilizando la tecnología (retransmisión streaming y participación mediante correo electrónico y whatsapp). En este primer año **se han desarrollado 5 actividades culturales**.

## Deporte

La ONCE lleva a cabo **proyectos** que abarcan y promocionan la **práctica del deporte de manera inclusiva** desde edades tempranas.



La **FEDC** gestiona lo referente a las **disciplinas deportivas de competición** llevadas a cabo por **personas con ceguera o discapacidad visual grave**. En la actualidad tienen cabida los siguientes deportes: ajedrez, atletismo, esquí, fútbol sala, goalball (deporte específico para deportistas con ceguera y discapacidad visual), judo, montaña, natación y tiro.

Durante 2019 se destacan **actividades deportivas** como el XXVIII Campeonato de España Individual FEDC de Ajedrez, 2 Copas FEDC, las III Jornadas Sub-14 de esquí alpino, campeonatos de España de fútbol 5 y de fútbol sala, entre otras<sup>16</sup>.

Asimismo, a lo largo de la temporada se han organizado y/o participado en **117 actividades deportivas de competición**, en las que **participaron 3.407 deportistas con ceguera o con deficiencia visual grave, con la colaboración de 2.049 personas de apoyo** (guías, entrenadores y personal de organización).

Además de estas actividades deportivas de competición y alta competición, la ONCE continua con el **compromiso por la promoción deportiva**.

### *IV Encuentro de Escuelas Deportivas ONCE*

Actividad, celebrada en Madrid, centrada en 4 disciplinas: ajedrez, fútbol sala, judo y goalball, además de disfrutar con otras actividades relacionadas con habilidades deportivas.

<sup>16</sup> Para obtener más información sobre la FEDC: <https://www.fedc.es>

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

*XVII Bienal de Teatro en Extremadura*

Actuaron **10 compañías de teatro, compuestas en su mayoría por personas ciegas o con discapacidad visual**, realizando 16 actuaciones.



La ONCE dispone de un **fondo destinado a financiar proyectos culturales y artísticos** de diversa índole (grabación de obras musicales, edición de partituras o libros, etc.) **propuestos por personas afiliadas**. En 2019 se concedieron **7 ayudas** para este concepto.

*Premios Tiflos de Literatura 2019*

Premios **convocados** por la ONCE **para fomentar el interés por la escritura entre los afiliados y afiliadas**. Se ha fallado la 32 edición del Premio de Poesía, la 29 del Premio de Cuento y la 21 del Premio de Novela. Junto de las dotaciones en metálico, se incluye la edición de los primeros premios de cada modalidad.



En 2019 se han realizado actividades sobre **cultura accesible e inclusiva** para facilitar el acceso de manera autónoma, a la información impresa, representada y electrónica:

- Se ha continuado **fomentando y promocionando el sistema braille: reuniones con diferentes organismos** nacionales e internacionales, **impulso** de la actividad de los **Clubes Braille**, entre otras actuaciones.
- **Difusión del sistema de creación de libros adaptados DAISY/EPUB** como un estándar internacional de libros electrónicos válidos y fomento de la producción de libros comerciales accesibles en ese formato.
- Colaboración en un **proyecto de signografía braille para música**, a fin de conseguir una herramienta que mejore los procedimientos de adaptación.
- Desarrollo de la **aplicación para teléfonos inteligentes "AudescMobile"**, que permite disfrutar de la **audiodescripción de películas, series, etc.** En 2019, se contaba con **902 títulos disponibles**.
- Se ha mantenido la **colaboración** con entidades productoras para aumentar la accesibilidad a **contenidos audiovisuales** facilitando la **disponibilidad de títulos audiodescritos**.
- Se ha **participado** en el **Coloquio Internacional de Museos Accesibles**, celebrado en México, para compartir **cómo abordar la accesibilidad al patrimonio**.

*Beneficiarios/as de contenidos digitales sobre cultura en 2019*

**9.535 personas afiliadas distintas** han **accedido a la Biblioteca Digital** de la ONCE y **9.924 se han descargado o visualizado** en streaming **películas audiodescritas** de la videoteca Audesc.

La ONCE ha continuado activamente vinculada a la **Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA)** así como a la **Sección de Bibliotecas para Personas con Discapacidad de acceso al Texto Impreso (LPD)**. En esta última, la ONCE participó con una ponencia sobre los requisitos de accesibilidad exigidos por la nueva directiva europea.

La ONCE también **promueve la accesibilidad a museos y espacios culturales** en general. En la actualidad se está colaborando con el Museo del Prado y el de Ciencias Naturales para hacer accesibles sus salas y exposiciones.

#### *Museo tifológico*<sup>17</sup>

Espacio cultural dedicado a la **exposición de obras artísticas y de materiales tifológicos** que pueden ser **perceptibles a través del tacto**.

#### *Visitas recibidas y exposiciones del Museo en 2019*

**17.598 personas distintas lo han visitado** y se realizaron **5 exposiciones temporales y 2 exposiciones itinerantes** de los fondos del museo.

## **4.2.5. Mayor bienestar social para quienes lo necesitan**

*Los servicios de apoyo al bienestar social favorecen la participación activa en la sociedad de las personas afiliadas y mejoran su calidad de vida y el acceso a recursos.*

La ONCE ha establecido **acuerdos de colaboración** a nivel nacional con distintas entidades que gestionan **centros residenciales y servicios para mayores**, así como con **empresas prestadoras de servicios en el campo audiológico**, al **objeto de obtener una mejora sustancial en la calidad y precio de los servicios ofertados** a sus afiliados y afiliadas.

#### *Programa “A tu lado siempre” para prevenir y atenuar la soledad en la ONCE*

Se ha diseñado y puesto en funcionamiento con el fin de **coordinar la intervención específica de los servicios y profesionales de la ONCE en los grupos de población más propensos a sufrir esta situación de soledad**, dotando de objetivos, líneas de desarrollo, acciones y herramientas unificadas para la realización de esta importante función.

### *Prestaciones económicas y materiales*

La ONCE cuenta con un **sistema de prestaciones, económicas y materiales**, destinadas a contribuir al bienestar social y al acceso a la educación y el empleo de afiliados y afiliadas.

Las prestaciones económicas se refieren a:

- **Ayudas económicas al estudio** (libros, transporte, comedor, material, etc.).
- **Prestaciones de empleo** (formación, préstamos para el autoempleo, etc.).

<sup>17</sup> Para obtener más información sobre el Museo

Tifológico: <http://museo.once.es>



- **Otras ayudas** que inciden de manera positiva en su **bienestar personal** (primera necesidad, ayudas a domicilio o teleasistencias, etc.).

### Indicadores de prestaciones económicas concedidas

	2019		2018	
	Número	Importe (millones de euros)	Número	Importe (millones de euros)
<b>Total de ayudas concedidas</b>	<b>4.643</b>	<b>4,6</b>	<b>4.665</b>	<b>4,5</b>

Por otro lado, la ONCE concede, **en régimen de préstamo, dispositivos especializados** (línea braille, sintetizador de voz, etc.) para la realización de **estudios** o para el desempeño de una **actividad laboral o formativa**.

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

	2019	2018
Valor económico de los equipos (millones de euros)	6,2	7,5
Equipos tiflotécnicos	6.205	7.997
Personas beneficiarias distintas	3.202	3.795

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

El **Programa de Voluntariado** de la ONCE juega un papel esencial a la hora de **reforzar la autonomía personal e inclusión social de las personas afiliadas**.

### Indicadores de actuaciones de voluntariado

	2019	2018
Personas beneficiarias distintas atendidas	4.537	3.085
Servicios realizados	74.369	51.171
Horas de voluntariado	268.920	138.337
Personas voluntarias activas	2.853	2.584

Durante 2019 el **servicio de voluntariado** ha experimentado una evolución muy positiva, habiéndose impulsado las siguientes **acciones**:

- **Expansión territorial en Agencias.**
- **Fortalecimiento de las estructuras territoriales coordinadoras** de este servicio a través de la dotación de herramientas de comunicación y telefonía, fomento de la formación online a los nuevos voluntarios/as, etc.
- **Valoración de 34 proyectos** concretos.
- **Acuerdos de colaboración** en esta materia (actualmente con 19 entidades).
- Participación, tanto en el **Congreso Estatal de Voluntariado**, como en diferentes **proyectos de la Plataforma de Voluntariado de España**, así como en **23 Plataformas Territoriales de Voluntariado**.

## 4.2.6. Investigación e innovación social

*La ONCE mantiene líneas de trabajo en el campo de la investigación, el desarrollo y la innovación tiflotécnica y la investigación en visión, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de los servicios que presta al colectivo de afiliados.*

### *Proyectos de investigación en 2019*

**95 proyectos de tiflotecnología y ayudas técnicas.**

Se ha concedido la **financiación parcial** de **5 proyectos de investigación** sobre las diferentes **patologías que afectan a la visión**, desarrollados por diferentes entidades (universidades, institutos de investigación, fundaciones, etc.).

La **colaboración con universidades, empresas y entidades públicas y privadas** es una de las vías de **apoyo a la investigación** que se trabajan en la ONCE a través de la financiación de proyectos. En este sentido, con la Universidad Autónoma de Madrid se está desarrollando un proyecto de investigación social sobre el impacto de diferentes aprendizajes en torno a la representación espacial para la orientación y movilidad de las personas con discapacidad visual.

Por otro lado, se destaca que este año 2019 **se ha convocado la IV edición** de los **premios de innovación y buenas prácticas en servicios sociales**.

A través del **servicio de asesoramiento genético**, la ONCE facilita a los afiliados y afiliadas información sobre las características clínicas y genéticas, así como orientación acerca del pronóstico familiar de una enfermedad hereditaria, es decir, del riesgo de repetición de la misma en la posible descendencia.

### *Asesoramiento genético en 2019*

**Se atendieron 28 solicitudes y se emitieron 50 informes** de solicitudes de 2019 y años anteriores.

## 5. Nuestro equipo de personas

*Un factor clave para el desarrollo de la actividad de la ONCE es el talento del equipo de personas que la realiza. Por ello, se potencian modelos de gestión que permitan contar con una plantilla de empleados diversa, comprometida y con capacidad para afrontar los retos, ofreciendo condiciones de trabajo satisfactorias, una carrera profesional atractiva y estimulante, incluyendo aspectos como la no discriminación, la formación continua, seguridad en el trabajo y la igualdad de oportunidades y, en definitiva, dando respuesta a sus expectativas profesionales y personales.*

---

- 5.1. Cultura institucional de la ONCE, sentido de pertenencia
- 5.2. Creación de empleo
- 5.3. Diálogo social y beneficios sociales
- 5.4. Igualdad de oportunidades y de género
- 5.5. Salud y seguridad
- 5.6. Equipo competitivo

## 5.1. Cultura institucional de la ONCE, sentido de pertenencia

*El alineamiento de la plantilla con los valores y la cultura institucional del Grupo Social ONCE constituye el éxito de la Organización. La unidad interna y la cohesión de las personas afiliadas y trabajadoras muestra un sentimiento de pertenencia con la ONCE, que va más allá de la cultura corporativa.*

La ONCE trabaja diariamente en el refuerzo de sus principios y valores, basados en la solidaridad, el interés general y la ausencia de ánimo de lucro, para consolidar el presente y garantizar el desarrollo de sus principios fundacionales en el futuro.

Con el fin de difundir y popularizar el sistema de valores, creencias y comportamientos de la Institución, en 2015 se aprobó el **Manual de Cultura Institucional del Grupo Social ONCE**<sup>18</sup>.



*Acciones formativas  
en cultura institucional  
2019*

**4.918 asistencias** a cursos de formación sobre esta materia.

Los equipos de dirección y gestión de servicios sociales han puesto en marcha un **Plan de Acción de Cultura Institucional** para garantizar que todo el **colectivo de trabajadores (especialmente los vinculados al área de servicios sociales) comparten sus señas de identidad**. En el ejercicio 2019 se ha manifestado un gran esfuerzo llevado a cabo por todos los centros en la **promoción de la cultura institucional**, evidenciándose entre todos los profesionales un **alto nivel de implicación y sentido de pertenencia**.

## 5.2. Creación de empleo

A 31 de diciembre de 2019, la **plantilla de trabajadores de la ONCE** estaba compuesta por un total de **22.616 personas**<sup>19</sup>, de las que el 88% tiene alguna discapacidad.

<sup>18</sup> Para consultar el Manual de Cultura Institucional, acceder a: <https://www.once.es/conocenos/organigrama-cooperacion>

<sup>19</sup> En este dato global de plantilla no se ha considerado el número de trabajadores que no son empleados puesto que no alcanzan un volumen significativo para la Organización.

## Datos de plantilla de empleados

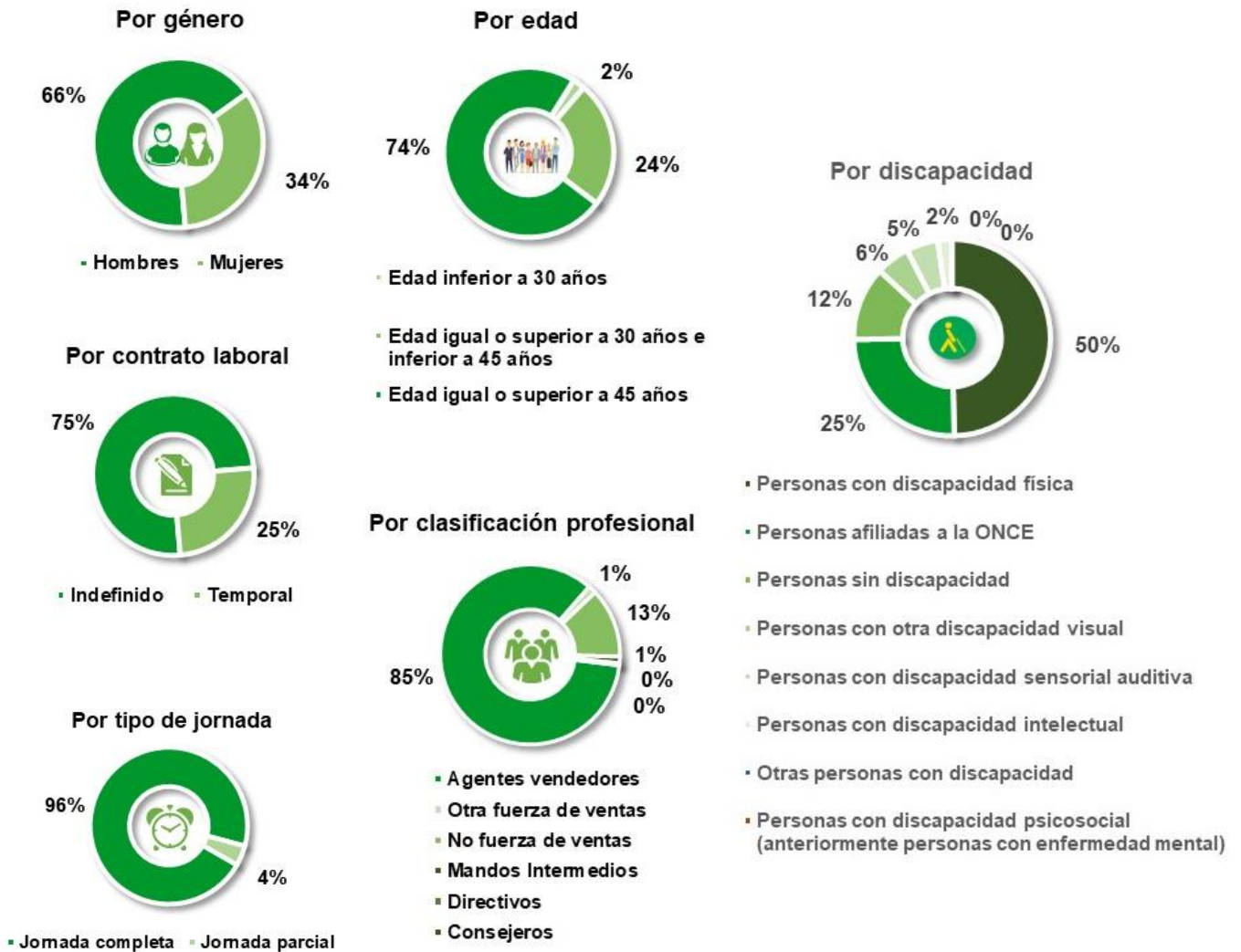
	2019			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<b>Total plantilla de empleados</b>	<b>22.616</b>			<b>22.412</b>		
<b>Desglose por sexo</b>	22.616	15.035	7.581	22.412	14.939	7.473
<b>Desglose por edad</b>						
Edad inferior a 30 años	531	318	213	610	373	237
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	5.436	3.686	1.750	5.384	3.700	1.684
Edad igual o superior a 45 años	16.649	11.031	5.618	16.418	10.866	5.552
<b>Desglose por clasificación profesional</b>						
Agentes vendedores	19.107	13.570	5.537	18.933	13.456	5.477
Otra fuerza de ventas (*)	326	256	70	321	251	70
No fuerza de ventas (**)	2.831	997	1.834	2.806	1.003	1.803
Mandos Intermedios	262	152	110	265	168	97
Directivos/as	51	41	10	47	38	9
Consejeros/as (***)	39	19	20	40	23	17
<b>Desglose por contrato laboral</b>						
Indefinido	16.967	11.299	5.668	17.266	11.478	5.788
Temporal	5.649	3.736	1.913	5.146	3.461	1.685
<b>Desglose por tipo de jornada</b>						
Jornada completa	21.676	14.512	7.164	21.464	14.422	7.042
Jornada parcial	940	523	417	948	517	431
<b>Desglose por discapacidad (****)</b>						
Personas afiliadas a la ONCE	5.664	3.425	2.239	6.084	3.679	2.405
Personas con otra discapacidad visual	1.258	399	859	13.583	10.162	3.421
Personas con discapacidad física	11.223	8.461	2.762			
Personas con discapacidad sensorial auditiva	1.186	852	334			
Personas con discapacidad intelectual	518	347	171			
Personas con discapacidad psicosocial (anteriormente personas con enfermedad mental)	0	0	0			
Otras personas con discapacidad (****)	4	2	2			
Personas sin discapacidad	2.763	1.089	1.674	2.745	1.098	1.647

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

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

(\*\*\*) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 28 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 16 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

(\*\*\*\*) En 2018 el desglose disponible era: "Afiliados", "Otra discapacidad" y "Sin discapacidad". En la actualidad no se dispone de datos suficientes para poder recalcular las cifras con arreglo a los conceptos contemplados en 2019.



### Promedio anual de contratos

	Promedio anual 2019				Promedio anual 2018			
	Por contrato laboral		Por tipo de jornada		Por contrato laboral		Por tipo de jornada	
	Indef.	Temp.	A tiempo completo	A tiempo parcial	Indef.	Temp.	A tiempo completo	A tiempo parcial
<b>Promedio anual</b>	<b>17.109</b>	<b>5.323</b>	<b>21.500</b>	<b>932</b>	<b>17.364</b>	<b>5.285</b>	<b>21.646</b>	<b>1.003</b>
<b>Desglose por sexo</b>								
Hombres	11.390	3.560	14.437	513	11.511	3.609	14.566	554
Mujeres	5.719	1.763	7.063	419	5.853	1.676	7.080	449
<b>Desglose por edad</b>								
Edad inferior a 30 años	125	366	464	27	193	433	587	39
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	3.604	1.848	5.235	216	3.741	1.799	5.289	251
Edad igual o superior a 45 años	13.380	3.109	15.801	689	13.430	3.053	15.770	713

	Promedio anual 2019				Promedio anual 2018			
	Por contrato laboral		Por tipo de jornada		Por contrato laboral		Por tipo de jornada	
	Indef.	Temp.	A tiempo completo	A tiempo parcial	Indef.	Temp.	A tiempo completo	A tiempo parcial
<b>Desglose por clasificación profesional</b>								
Agentes vendedores	14.110	4.857	18.281	686	14.279	4.900	18.399	780
Otra fuerza de ventas (*)	308	13	310	11	306	12	310	8
No fuerza de ventas (**)	2.389	403	2.565	227	2.458	340	2.590	208
Mandos Intermedios	212	50	255	7	235	32	261	6
Directivos/as	51	0	51	0	47	0	47	0
Consejeros/as (***)	39	0	38	1	39	1	39	1

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

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

(\*\*\*) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 28 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 16 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

### Nuevos contratos formalizados

Durante el año 2019 se han suscrito **6.362 contratos laborales nuevos**, de los que **1.049** fueron de carácter indefinido.

	2019	2018
<b>Total nuevos contratos formalizados</b>	<b>6.362</b>	<b>6.142</b>
<b>Desglose por sexo</b>		
Hombres	4.072	4.019
Mujeres	2.290	2.123
<b>Desglose por edad</b>		
Edad inferior a 30 años	668	606
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	2.190	2151
Edad igual o superior a 45 años	3.504	3385
<b>Desglose por discapacidad</b>		
Personas afiliadas a la ONCE	898	915
Personas con otra discapacidad	4.827	4.686
Personas sin discapacidad	637	541

### Tasa de rotación media de la plantilla de empleados<sup>20</sup>

	2019	2018
<b>Tasa de rotación media</b>	<b>10,89</b>	<b>11,61</b>
<b>Desglose por sexo</b>		
Hombres	7,11	7,48
Mujeres	3,78	4,13

<sup>20</sup> Para el cálculo de la tasa de rotación de la plantilla de empleados se han considerado: jubilaciones ordinarias, jubilaciones anticipadas, jubilación de personas con discapacidad, fallecidos, gran invalidez, IPT (Incapacidad Permanente Total), IPA (Incapacidad Permanente Absoluta), despidos individuales, dimisión tácita, baja por no superar el periodo de prueba, término de contrato, bajas voluntarias y extinción por causas objetivas. No se ha tenido en cuenta las finalizaciones de contratos interinos con motivo del término del contrato, ni los cambios de tipo de contrato, ni las personas que causan baja y una sucesiva alta, ni tampoco las excedencias.



	2019	2018
<b>Desglose por edad</b>		
Edad inferior a 30 años	0,75	0,78
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 <sup>(1)</sup>	2,44	2,48
Edad igual o superior a 45 años <sup>(2)</sup>	7,70	8,35
<b>Desglose por discapacidad</b>		
Personas afiliadas a la ONCE	3,37	3,19
Personas con otra discapacidad	6,44	7,28
Personas sin discapacidad	1,08	1,14

### Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional<sup>21</sup>

	2019	2018
<b>Número de despidos</b>	<b>42</b>	<b>35</b>
<b>Desglose por sexo</b>		
Hombres	30	29
Mujeres	12	6
<b>Desglose por edad</b>		
Edad inferior a 30 años	2	1
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	15	8
Edad igual o superior a 45 años	25	26
<b>Desglose por clasificación profesional</b>		
Agentes vendedores	41	35
Otra fuerza de ventas (*)	0	0
No fuerza de ventas (**)	1	0
Mandos Intermedios	0	0
Directivos/as	0	0
Consejeros/as (***)	0	0

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

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

(\*\*\*) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 28 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 16 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

<sup>21</sup> Se reflejan los despidos disciplinarios resueltos por el Consejo General de la ONCE durante 2019.



## 5.3. Diálogo social y beneficios sociales

*El 100% de la plantilla está cubierta por el Convenio Colectivo de la ONCE y su personal vigente en cada momento (actualmente el XVI Convenio Colectivo, firmado en 2017 con vigencia de 4 años), que regula los derechos y obligaciones de los trabajadores de la ONCE, tanto de agentes vendedores como de no vendedores.*

A lo largo del año 2019 se han celebrado varias **reuniones de la Comisión Negociadora del XVI Convenio Colectivo** en las cuales se pactaron las comisiones a percibir por los agentes vendedores por la venta de determinados productos de lotería y las subidas salariales y condiciones retributivas del personal. Asimismo, se celebraron dos **reuniones de la Comisión Paritaria del Convenio**, en las que se trataron diversos asuntos sobre condiciones laborales y la normativa de desarrollo del convenio.

En este sentido, destacar que **no existe ningún beneficio para la plantilla de empleados 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 por causas económicas, técnicas organizativas o de producción, deben ir precedidos de un periodo de consultas con los representantes legales de los trabajadores de una duración no superior a 15 días. El despido colectivo deberá ir precedido de un periodo de consultas con los representantes legales de los trabajadores de una duración no superior a treinta días naturales.

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

Además, la ONCE facilita a todos los trabajadores, sus cónyuges y/o parejas de hecho e hijos menores de 18 años el poder adherirse a una **póliza de asistencia sanitaria suscrita por la ONCE** con Sanitas y Asisa **sin carencias ni preexistencias de ningún tipo, asumiendo la Organización un porcentaje del coste de la misma.**

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

#### **Política de conciliación**

Pone a disposición de la plantilla de trabajadores una serie de **permisos y beneficios para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar**. La guía de conciliación recoge, por ejemplo, el acceso a licencias sin sueldo, permisos retribuidos, permiso adicional por maternidad o paternidad, reducciones de jornada, flexibilidad horaria, excedencias y otras licencias, que se sitúan por encima de los mínimos establecidos en el Estatuto de los Trabajadores, entre otras medidas.

Como una de las áreas de intervención del Plan de Igualdad (anexo al vigente XVI Convenio Colectivo), para favorecer la conciliación de la vida personal, laboral y familiar, se valora la denominada **“desconexión digital”, aplicada a herramientas de índole**

tecnológica e informática, como una medida que promueve la efectiva conciliación, no siendo su utilización motivo ni argumento para la extensión de la jornada laboral, ni para la interrupción de los tiempos de descanso o licencias de los trabajadores y trabajadoras.

### Datos relativos al permiso parental

	2019	2018
<b>Número de empleados/as que han tenido derecho a permiso parental</b>		
Total	La totalidad de la plantilla tiene derecho a este tipo de permiso	
Hombres		
Mujeres		
<b>Número de empleados/as que se han acogido al permiso parental</b>		
Total	217	204
Hombres	166	144
Mujeres	51	60
<b>Número total de empleados/as que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental</b>		
Total	207	198
Hombres	152	144
Mujeres	55	54
<b>Número total de empleados/as que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo</b>		
Total	186	177
Hombres	143	137
Mujeres	43	40
<b>Tasa de regreso al trabajo de empleados/as que se acogieron al permiso parental <sup>(1)</sup></b>		
Total	95% (*)	97,05% (*)
Hombres	91% (*)	100%
Mujeres	100%	90%
<b>Tasa de retención de empleados/as que se acogieron al permiso parental <sup>(2)</sup></b>		
Total	89,8%	89,39% (*)
Hombres	94%	95,13%
Mujeres	78,2%	74,07%

(1) Tasa de regreso al trabajo = Cifra total de empleados/as que han regresado al trabajo después del permiso parental / Cifra total de empleados/as que deben regresar al trabajo después del permiso parental x 100.

(2) Tasa de retención = Cifra total de empleados/as retenidos 12 meses después de regresar al trabajo tras un periodo de permiso parental / Cifra total de empleados/as que regresan del permiso parental en los periodos objeto de informes anteriores x 100.

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

## 5.4. Igualdad de oportunidades y de género

*Un valor esencial de la cultura de la Institución, cuyo cumplimiento debe garantizar, es la igualdad real y efectiva de oportunidades, la acción positiva, la no discriminación y la accesibilidad universal.*

### Política de igualdad

Materializa el **compromiso** con la **igualdad en el trato y el acceso a oportunidades** entre mujeres y hombres en todos los niveles y ámbitos de actividad, garantizando la **protección de los derechos humanos y la presencia de los valores de equidad y justicia** en la actividad diaria de la ONCE.

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 deficiencias visuales y, en concreto, medidas de discriminación positiva a favor del colectivo de ciegos totales.

Respecto a Igualdad entre hombres y mujeres, en la ONCE existe un **Plan de Igualdad** anexo al **Convenio Colectivo**, que se traduce en sucesivos Planes de Acción con medidas orientadas a garantizar la igualdad de trato y oportunidades.

En este sentido, el **Plan de Acción 2019** ha tenido un **alto grado de cumplimiento**, destacando entre otras, las siguientes actuaciones:

- Presentación de la candidatura de la ONCE al DIE (Distintivo de Igualdad en la Empresa).
- Publicación de la convocatoria para la cobertura interna de 22 perfiles de Agentes de Igualdad, que trabajarán esta materia a nivel territorial compatibilizándolo con sus puestos de trabajo, tras ser seleccionados y formados en 2020.
- Diferentes acciones formativas de carácter transversal para toda la plantilla y con contenidos generales sobre igualdad, como, por ejemplo, la 3ª edición de un curso sobre “Gestión del tiempo y conciliación de la vida laboral/familiar/personal”, así como una nueva edición del curso voluntario “Liderazgo y habilidades de gestión para trabajadoras de la ONCE”.
- Publicación de un Protocolo con “Recomendaciones para la celebración de reuniones eficaces y en horarios razonables para favorecer la conciliación”.
- Emisión de cupones conmemorativos y varias actuaciones de difusión interna en fechas relacionadas con la igualdad: Día de la Igualdad Salarial, Día de la Mujer, Día Mundial contra la trata de seres humanos, aniversario de la incorporación de la mujer a la policía nacional y Día de la Eliminación de la Violencia contra la mujer.



### **Comisión de Seguimiento y Evaluación del Plan de Igualdad**

<b>Constitución</b>	2010	<b>Definición</b>	<b>Órgano paritario y colegiado, contemplado en Convenio Colectivo</b> , destinado a la consulta periódica de las actuaciones en materia de igualdad de oportunidades.
<b>Misión</b>	<b>Vigilar la ejecución del Plan de Igualdad, la aplicación y cumplimiento de sus contenidos y objetivos</b> , así como <b>conocer el desarrollo y los resultados obtenidos</b> en las diferentes áreas de actuación del citado Plan. Entre sus cometidos está efectuar el seguimiento de las denuncias que tengan lugar en materia de igualdad en cualquiera de las áreas de intervención, y en particular sobre temas de acoso sexual y acoso por razón de sexo.		

### Comisión Técnica de Igualdad de Género en Dirección General

**Constitución** 2014

**Definición** Comisión de carácter interno y más operativo.

**Misión** Asumir la ejecución de las cuestiones relativas a la igualdad de género, el diagnóstico, la fijación de objetivos y la propuesta e implantación de acciones de respuesta a través del Plan de Igualdad.

### Unidad de RSC, Igualdad y Cultura Institucional

**Constitución** 2018

**Definición** Unidad interna de actuación.

**Misión** Coordinar la implantación de políticas, planes y medidas de igualdad de género en ONCE.

### Compromiso de lucha contra el acoso

*Procedimientos sobre acoso moral en el trabajo y sobre acoso sexual o por razón de sexo en el trabajo*

**Regulan** las actuaciones a seguir en estos supuestos y los **cauces de denuncia** que pueden utilizar los trabajadores y trabajadoras u otras personas que conozcan algún caso de estas características.

En 2019 se abrieron dos protocolos por acoso sexual y en ambos casos se concluyó que **no resultaba acreditada dicha situación**, resolviéndose con medidas de separación entre denunciante y denunciado y realizándose el correspondiente seguimiento. Durante 2018 también fueron dos denuncias de acoso por razón de sexo las recibidas, no llegando una a tramitarse, tras su análisis inicial, y acreditándose en la otra la no existencia de acoso.

En lo referente a **acoso laboral**, en 2019 hubo **5 reclamaciones**. En una de ellas se puso en marcha un **acto de mediación**, considerándose, a la vista de la información recabada y de la valoración de los hechos, que **no existía acoso laboral**. En **dos casos, actuó la Comisión de Investigación de Denuncias por Acoso Laboral (CIDAL)** determinando, en ambos, la **existencia de acoso y proponiendo medidas disciplinarias**. En **otro caso no procedió la activación del procedimiento** por no reunir los requisitos correspondientes. Y, por último, hubo **otro caso** en el que el **denunciante desistió**. A lo largo de 2018, se registraron también 5 casos de reclamación de posible acoso laboral, considerándose en 4 de ellos, tras la mediación realizada, la no existencia, si bien en otro la CIDAL propuso la incoación de un expediente disciplinario por falta muy grave.

*Protocolo de apoyo y asesoramiento al colectivo de afiliados ante discriminación por discapacidad visual*

Fija las **actuaciones** para la prestación del oportuno **apoyo y orientación** a afiliados y afiliadas que sufran discriminación externamente por razón de su discapacidad visual, para que puedan ejercitar sus derechos conforme al marco normativo vigente en cada momento.

En 2019 **no se tiene conocimiento de casos de discriminación en esta materia** y tampoco se detectó ningún caso en 2018.

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

**Órganos de gobierno: miembros<sup>22</sup> desglosados por sexo, edad y discapacidad**

	2019	2018
<b>Total miembros órganos de gobierno</b>	<b>39</b>	<b>40</b>
<b>Desglose por sexo</b>		
Hombres	19	23
Mujeres	20	17
<b>Desglose por edad</b>		
Edad inferior a 30 años	0	1
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	16	14
Edad igual o superior a 45 años	23	25
<b>Desglose por afiliación</b>		
Personas afiliadas	39	40
Personas no afiliadas	0	0

En 2019, un **51%** de mujeres forman parte de los **órganos de gobierno** de la ONCE, siendo la **totalidad de miembros personas afiliadas**.



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

		2019			2018		
		Total	H	M	Total	H	M
<b>Total plantilla de empleados</b>		<b>22.616</b>	<b>15.035</b>	<b>7.581</b>	<b>22.412</b>	<b>14.939</b>	<b>7.473</b>
Clasif. profes.	Edad						
Agentes Vendedores	Edad inferior a 30 años	400	265	135	493	318	175
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	4.890	3.460	1.430	4.939	3.500	1.439
	Edad igual o superior a 45 años	13.817	9.845	3.972	13.501	9.638	3.863
Otra fuerza de ventas (*)	Edad inferior a 30 años	3	2	1	6	4	2
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	38	28	10	37	27	10
	Edad igual o superior a 45 años	285	226	59	278	220	58
No fuerza de ventas (**)	Edad inferior a 30 años	116	46	70	95	46	49
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	372	131	241	291	111	180
	Edad igual o superior a 45 años	2.343	820	1.523	2.420	846	1.574
Mandos Intermedios	Edad inferior a 30 años	12	5	7	15	5	10
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	110	55	55	97	53	44
	Edad igual o superior a 45 años	140	92	48	153	110	43
Directivos/as	Edad inferior a 30 años	0	0	0	0	0	0
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	10	5	5	6	3	3
	Edad igual o superior a 45 años	41	36	5	41	35	6
Consejeros/as (***)	Edad inferior a 30 años	0	0	0	1	0	1
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	16	7	9	14	6	8
	Edad igual o superior a 45 años	23	12	11	25	17	8

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

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

(\*\*\*) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 28 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 16 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

<sup>22</sup> Se incluyen a los 11 miembros de Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 28 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 16 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.



### Remuneración media mensual por sexo, edad y clasificación profesional<sup>23</sup>

(Datos en euros)	2019	2018
<b>Desglose por sexo</b>		
Hombres	2.389	2.278
Mujeres	2.218	2.125
<b>Desglose por edad</b>		
Edad inferior a 30 años	2.218	1.559
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	2.054	1.982
Edad igual o superior a 45 años	2.427	2.335
<b>Desglose por clasificación profesional</b>		
Agentes vendedores	2.192	2.074
Otra fuerza de ventas (*)	3.728	3.740
No fuerza de ventas (**)	2.703	2.697
Mandos Intermedios	4.188	4.107
Directivos/as	10.632	10.522
Consejeros/as (***)	8.966	8.500

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

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

(\*\*\*) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 28 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 16 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

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

(Datos en euros)	2019		2018	
	H	M	H	M
Directivos/as	11.135	8.578	11.052	8.034
Consejeros/as (***)	10.920	7.110	9.552	7.101

(\*\*\*) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 28 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 16 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

### Brecha salarial<sup>24</sup>

	2019	2018
Brecha salarial (%)	7,16%	6,70%

## 5.5. Salud y seguridad

**El compromiso de la ONCE con la seguridad y salud de las personas se plasma en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, elemento fundamental en el desarrollo de la actividad de la Organización, que implica a todos los estamentos y su ámbito se extiende a las condiciones y factores que pueden afectar a la salud y seguridad de su personal, proveedores, clientes, contratistas y otros colaboradores. Asimismo, la seguridad y salud en el trabajo se trata también en el Convenio Colectivo.**

<sup>23</sup> La remuneración media se calcula dividiendo las retribuciones percibidas por los trabajadores/as, según se informa en las partidas "Gastos de personal vendedor y no vendedor" de la cuenta de pérdidas y ganancias, a excepción de las retribuciones plurianuales (indemnizaciones, cesantías, etc.) entre la plantilla media anual. De este modo se han recalculado los datos de 2018.

<sup>24</sup> La brecha salarial se obtiene como el cociente de la diferencia entre el salario medio de hombres y de mujeres, y el salario medio de hombres. De este modo se ha recalculado la brecha salarial de 2018.



Se basa en el estándar OHSAS 18001 y tiene como objetivo la mejora continua, facilitando herramientas operativas que permiten tanto **identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales**, las **exigencias legales y otros requisitos** de aplicación, como **definir la política, la estructura organizativa, las responsabilidades y las funciones** a todos los niveles.

En el **Portal del Empleado** (PortalONCE) se ha seguido **difundiendo y fomentando** entre el personal **hábitos saludables** en cuanto a alimentación y deporte, así como sobre prevención de adicciones, incluyendo también información sobre riesgos y medidas preventivas y temas de salud de interés general.

### Indicadores de seguridad y salud

Los tipos de accidentes más frecuentes que se han identificado en 2019 son: caídas al mismo nivel cuya lesión más frecuente son las dislocaciones, esquinces y torceduras, representando un 30% del total de accidentes. El colectivo más accidentado es el de agentes vendedores, representando un 92% de este tipo de lesión. En cuanto a accidentes de tráfico, durante 2019 ha habido 215, lo que representa un 30% del total de los accidentes.

	2019		2018	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº de accidentes <sup>(1)</sup>	473	251	470	292
Tasa de frecuencia de accidentes <sup>(2)</sup>	35,06	38,59	35,48	44,93
Tasa de gravedad <sup>(3)</sup>	0,99	0,88	0,98	1,04
Nº de enfermedades profesionales <sup>(4)</sup>	1	0	0	2
Tasa de enfermedades profesionales <sup>(5)</sup>	0,81x10 <sup>-4</sup>	0	0	3,21x10 <sup>-4</sup>
Nº de horas de absentismo <sup>(6)</sup>	4.216.017,6	2.587.752	185.134	110.340
Tasa de días perdidos <sup>(7)</sup>	66,16	59,41	53,70	50,12
Tasa de absentismo <sup>(8)</sup>	10	13	0,96	1,23
Víctimas mortales <sup>(9)</sup>	4	0	1	0

- (1) Nº de accidentes de trabajo: nº total de accidentes de trabajo con baja, incluidos in itinere. Según este criterio, se han recalculado los datos de 2018.
- (2) Tasa de frecuencia de accidentes: nº total de accidentes de trabajo con baja / nº total de horas trabajadas x 1.000.000. No se incluyen los accidentes in itinere ni recaídas.
- (3) Tasa de gravedad: (nº de jornadas perdidas por accidentes con baja / nº de horas trabajadas) x 1.000. Se incluyen los accidentes in itinere y recaídas.
- (4) Nº de enfermedades profesionales: se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional (con baja y sin baja), excluyéndose los que se encuentran en estudio. Según este criterio, se han recalculado los datos de 2018.
- (5) Tasa de enfermedades profesionales: considera los procesos de enfermedad profesional con baja y sin baja / nº de trabajadores/as medio del periodo. Según este criterio, se han recalculado los datos de 2018.
- (6) Nº de horas de absentismo: se consideran accidentes de trabajo con baja (se incluyen in itinere y recaídas), enfermedad común, enfermedad profesional y riesgo durante el embarazo. Los datos de 2018 reflejan únicamente siniestralidad laboral (horas perdidas por accidente de trabajo). En la actualidad no se dispone de datos suficientes para poder recalculas las cifras con arreglo a los conceptos contemplados en 2019.
- (7) Tasa de días perdidos: nº de días perdidos / nº de bajas. Los datos de 2018 reflejan únicamente el tiempo promedio de incapacidad por accidente (duración media baja por accidente). En la actualidad no se dispone de datos suficientes para poder recalculas las cifras con arreglo a los conceptos contemplados en 2019.
- (8) Tasa de absentismo: horas perdidas / horas trabajadas x 100. Los datos de 2018 reflejan únicamente siniestralidad laboral (horas perdidas por accidente de trabajo). En la actualidad no se dispone de datos suficientes para poder recalculas las cifras con arreglo a los conceptos contemplados en 2019.
- (9) Víctimas mortales: fallecimientos producidos en jornada laboral.

## Comité Intercentros

**Definición** | Máximo órgano representativo y colegiado del conjunto del personal de la ONCE para la **defensa de los intereses en materia de seguridad y salud en el trabajo** que afecten a toda la plantilla o a colectivos homogéneos de los centros de trabajo. Este Comité se reúne cuando las organizaciones sindicales que lo integran lo estiman oportuno, hasta un máximo de 8 reuniones anuales.

**Misión** | **Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos**, proponiendo a la Organización la **mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias** existentes.

Desde el punto de vista de **Prevención de Riesgos Laborales (PRL)**, en los **acuerdos formales con sindicatos** se **abordan** todas aquellas **actuaciones de ámbito nacional en que es preceptiva la consulta y participación**.

**Buzón de sugerencias y quejas relacionadas con el ámbito de la prevención de riesgos laborales** | Pone a disposición de cualquier trabajador/a la **posibilidad de comunicar directamente** aquellas **cuestiones** que en este ámbito tengan interés en plantear, **compatible con los cauces formales** que actualmente están **establecidos** a través de los Comités de Seguridad y Salud, Delegados de Prevención, etc.

En 2019, la ONCE siguió realizando **evaluaciones de riesgos individuales del personal vendedor y no vendedor**, ha procedido a la **adaptación** de las **tareas de las trabajadoras durante el embarazo, parto o lactancia**, así como a la **adecuación** de las **tareas del personal no vendedor** con restricciones o adaptaciones laborales y a la **adecuación** de los **puntos de venta de los agentes vendedores** a los que se haya limitado la venta a la intemperie, áreas de influencia extensa y conducción de vehículos. Asimismo, en la ONCE **se investigan los accidentes con o sin lesión**.

**Acciones formativas en salud y seguridad en el trabajo 2019** | **8.159 asistencias** a cursos de formación sobre esta materia.

## Comités de Seguridad y Salud (CSS)

**Definición** | Órganos específicos de participación destinados a la **consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en esta materia**. La ONCE cuenta con 42 CSS que se reúnen trimestralmente y representan al conjunto del personal de la Organización en su ámbito de actuación.

## 5.6. Equipo competitivo

**Potenciar el conocimiento y las habilidades de la plantilla de empleados es un valor necesario y una garantía para el logro de los objetivos y la sostenibilidad de la ONCE.**

### *Plan de Formación anual para el personal*

Contempla las **acciones y ayudas previstas en materia formativa** para cada ejercicio presupuestario. Se realiza sobre la base de un diagnóstico de necesidades en el que se solicitan propuestas formativas a los responsables de cada centro, así como a los comités de empresa, delegados de personal y sindicales. Es aprobado por la Comisión de Formación y publicado para conocimiento del colectivo de trabajadores.

Los **procesos de formación** son **auditados anualmente** para la **Certificación de Calidad ISO 9001:2015**, que garantiza que se adecúan a las necesidades de los puestos de trabajo, cumpliendo con los objetivos de las distintas áreas de la Organización.

### 5.6.1. Formación de calidad

Cabe destacar durante el año 2019 el gran esfuerzo realizado en la formación de agentes vendedores, en la profesionalización de mentores de aspirantes a la venta, así como la formación de especialización para profesionales de servicios sociales y cursos interdepartamentales de gran importancia, como son el de transformación digital para el Comité de Dirección, RSC para toda la plantilla, entre otros.

#### *Indicadores globales de formación*

	2019	2018
Total horas de formación (recibidas) (*)	288.451	406.802
Plantilla de empleados formados (asistencias) (**)	41.259	53.230
Media de horas de formación al año por empleado/a	12,75	18,15
Inversión total (euros)	1.593.690	1.591.040
Inversión por asistencia (euros)	38,63	29,88

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

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

El descenso en horas de formación de un año a otro se ha debido a que en 2019 únicamente se realizó una convocatoria formativa para el reciclaje de agentes vendedores, colectivo más amplio de la plantilla, mientras que en 2018 se llevaron a cabo dos convocatorias.

## Horas de formación y media por clasificación profesional y sexo

Clasificación profesional	2019			2018		
	Horas de formación recibidas			Horas de formación recibidas		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Agentes vendedores <sup>(1)</sup>	200.190	136.731,5	63.458,5	328.785	225.652	103.133
Otra fuerza de ventas (*) <sup>(1)</sup>	6.609,50	5.102,5	1.507			
No fuerza de ventas (**)	65.597,90	21.427,30	44.170,60	63.861	21.257	42.604
Mandos intermedios	13.807,30	7.632,50	6.174,80	11.625	5.806	5.819
Directivos/as	1.150,70	832,90	317,80	964	821	143
Consejeros/as (***)	1.095,8	411	684,8	1.567	705	862
<b>Total</b>	<b>288.451,2</b>	<b>172.137,7</b>	<b>116.313,5</b>	<b>406.802</b>	<b>254.241</b>	<b>152.561</b>

Clasificación profesional	2019			2018		
	Media horas/año <sup>(2)</sup>			Media horas/año <sup>(2)</sup>		
	Empleado/a	Hombre	Mujer	Empleado/a	Hombre	Mujer
Agentes vendedores <sup>(1)</sup>	10,48	10,08	11,46	17,07	16,46	18,59
Otra fuerza de ventas (*) <sup>(1)</sup>	20,27	19,93	21,53			
No fuerza de ventas (**)	23,17	21,49	24,08	22,75	21,19	23,62
Mandos intermedios	52,70	50,21	56,13	43,86	34,55	59,98
Directivos/as	22,56	20,31	31,78	20,51	21,60	15,88
Consejeros/as (***)	28,10	21,63	34,24	39,17	30,65	50,70
<b>Total</b>	<b>12,75</b>	<b>11,45</b>	<b>15,34</b>	<b>18,15</b>	<b>17,01</b>	<b>20,41</b>

(1) En 2018 se facilitó la información conjunta de: "Agentes vendedores" y "Otra fuerza de ventas". En la actualidad no se dispone de datos suficientes para poder recalcular las cifras con arreglo a los conceptos contemplados en 2019.

(2) Media horas/año:

- Por sexo: horas de formación recibidas por los empleados/as (hombres o mujeres) / nº de empleados/as (hombres o mujeres).
- Por categoría profesional: horas de formación recibidas por clasificación profesional / nº de empleados/as de esa clasificación.

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

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

(\*\*\*) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 28 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 16 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

## Acciones formativas por área

	2019		2018	
	Nº de acciones	Nº de asistencias	Nº de acciones	Nº de asistencias
Área de Juego	12	24.940	8	36.992
Área de Servicios Sociales	32	995	30	1.258
Área de Coordinación, Recursos Humanos y Generales	27	12.007	21	9.276
Otras áreas y ayudas individuales a la formación	141	3.317	16	5.704

Para garantizar que las acciones formativas cumplen con los objetivos y expectativas, una vez finalizadas, se **evalúa la satisfacción de los asistentes y de los monitores y tutores de los cursos.**

### Sensibilización con las personas con discapacidad

**El trato con personas con discapacidad requiere unas habilidades y técnicas especializadas que garanticen su atención adecuada. Por ello, en la ONCE, donde conviven personas con y sin discapacidad, anualmente se realizan campañas de sensibilización y formación que contribuyen al desarrollo de estas habilidades.**

En el **curso de acogida** a nuevas incorporaciones se incluye un tema denominado **“Cómo relacionarse con personas con discapacidad”**.

Además, en el Portal del Empleado (PortalONCE) existe un **curso interactivo online** disponible **para toda la plantilla** titulado **“Curso de comunicación y relación con personas con ceguera y deficiencia visual”**.

	2019	2018
Nº de horas de formación recibidas en no discriminación y/o gestión de la diversidad	4.515	4.065
Nº de empleados/as formados para atender a las personas con discapacidad	1.505	1.355

## 5.6.2. Estudio de clima laboral

*Estudio de clima laboral ONCE 2019*



**Dirigido al total de la plantilla** (personal vendedor y no vendedor) y **realizado por una empresa especializada independiente**, a través de una **encuesta** basada en el modelo EFQM de excelencia organizativa que **mide 5 factores**, garantizando la **confidencialidad** y el **anonimato** de las respuestas.

En base al informe de resultados, con los puntos fuertes y áreas de mejora, se diseñarán próximas actuaciones en materia de gestión de personas. Además, los estudios de satisfacción y motivación de la plantilla se llevarán a cabo periódicamente.

## 5.6.3. Evaluación de competencias

La ONCE **evalúa anualmente** a aquellos **empleados y empleadas que tienen una proporción variable en su remuneración**. Esta evaluación de competencias permite a la Organización detectar, potenciar y mejorar ámbitos y cualidades de la plantilla de trabajadores en el ejercicio de sus funciones, contribuyendo a su desarrollo profesional.

### *Profesionales evaluados desglosados por clasificación profesional y sexo*

	2019			2018		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
<b>Total empleados/as evaluados</b>	<b>740</b>	<b>498</b>	<b>242</b>	<b>739</b>	<b>516</b>	<b>223</b>
<b>Porcentaje de empleados/as evaluados</b>	<b>3,27%</b>	<b>2,20%</b>	<b>1,07%</b>	<b>3,30%</b>	<b>2,30%</b>	<b>1,00%</b>
<b>Desglose por clasificación profesional</b>						
Agentes vendedores <sup>(1)</sup>	0	0	0	321	251	70
Otra fuerza de ventas (*) <sup>(1)</sup>	324	254	70			
No fuerza de ventas (**)	64	32	32	66	36	30
Mandos intermedios	262	152	110	265	168	97
Directivos/as	51	41	10	47	38	9
Consejeros/as (***)	39	19	20	40	23	17

(1) En 2018 se facilitó la información conjunta de: “Agentes vendedores” y “Otra fuerza de ventas”. En la actualidad no se dispone de datos suficientes para poder recalculas las cifras con arreglo a los conceptos contemplados en 2019.

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

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

(\*\*\*) Incluye a los 11 miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los 28 Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva: 16 en calidad de Presidente de Consejo Territorial y 12 en calidad de Vicepresidente.

## 6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética

*Las estrategias institucionales y actividades que desarrolla la ONCE, como entidad responsable socialmente, están orientadas al apoyo y cumplimiento de los principios universales del Pacto Mundial de Naciones Unidas y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.*

---

Desde 2018 la **ONCE** está adherida al **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, cuya misión es favorecer la sostenibilidad empresarial mediante la difusión e implantación de una serie de principios universales en áreas relacionadas con los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Además, la ONCE también **trabaja por dar cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible** de la Agenda 2030, promovidos por el citado Pacto Mundial.

- 6.1. *Un gobierno corporativo democrático y participativo*
- 6.2. *Los órganos de dirección*
- 6.3. *La composición y el perfil de los miembros del Consejo General*
- 6.4. *La gestión del riesgo en la ONCE*
- 6.5. *Ética y ejemplaridad*



## 6.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo

*La ONCE fundamenta su organización y funcionamiento en el principio de la democracia interna y en la plena participación del colectivo de sus afiliados que, cada cuatro años, eligen en votación entre todas las personas afiliadas mayores de edad, a quienes les representarán en ese periodo.*

---

El **sistema electoral** de la ONCE se articula en torno a su **normativa específica**, sometida a **supervisión**, desde el punto de vista legal, por el **Consejo de Protectorado de la ONCE**.

Fruto de las elecciones celebradas en diciembre de 2018 para elegir a los miembros de los órganos internos de representación, en **enero de 2019** se **constituyeron los Consejos Territoriales** y se propuso el **nombramiento de los Consejeros Generales**, abriendo así las puertas del XI Mandato. Asimismo, en ese mes de enero, **se aprobaron los nuevos Reglamentos de funcionamiento**, tanto del Consejo General como de los Consejos Territoriales, así como **su organigrama**; y también, **se estableció una nueva Estructura Central y Territorial** para dar respuesta a un modelo adecuadamente dimensionado, profesionalizado, coordinado y jerarquizado, con capacidad de adaptación al cambio y sujeto a los intereses generales y fines de la Organización.

Adicionalmente, se han **aprobado los nuevos Estatutos** por el Consejo de Protectorado el 25 de noviembre de 2019, que han sido publicados en el BOE el 21 de diciembre de 2019, mediante Orden Ministerial SCB/1240/2019.

### *El Programa de Gobierno y su cumplimiento*

El Programa de Gobierno constituye 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 abril de 2019 el **Plan de Desarrollo y Ejecución del Programa de Gobierno del Grupo Social ONCE**, correspondiente al periodo **enero 2019 - diciembre 2022**, por el que se establecen **62 compromisos** articulados a través de medidas y acciones concretas, cuya ejecución corresponde a los diferentes órganos del Consejo General así como a las Áreas Ejecutivas, en razón de sus correspondientes funciones y competencias, que tratan de dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés. Cada compromiso del Plan de Desarrollo y Ejecución lleva asociado un **sistema de indicadores** que permiten llegar a una mejor y más objetiva valoración del cumplimiento.

Los **objetivos son evaluados anualmente y se comunican al colectivo de afiliados**, puesto que son ellos quienes cada cuatro años refrendan su desempeño, validando, o no, la continuidad al frente de la Organización de los órganos de gobierno.

## 6.2. Los órganos de dirección

### 6.2.1. Consejo General de la ONCE<sup>25</sup>

#### Definición

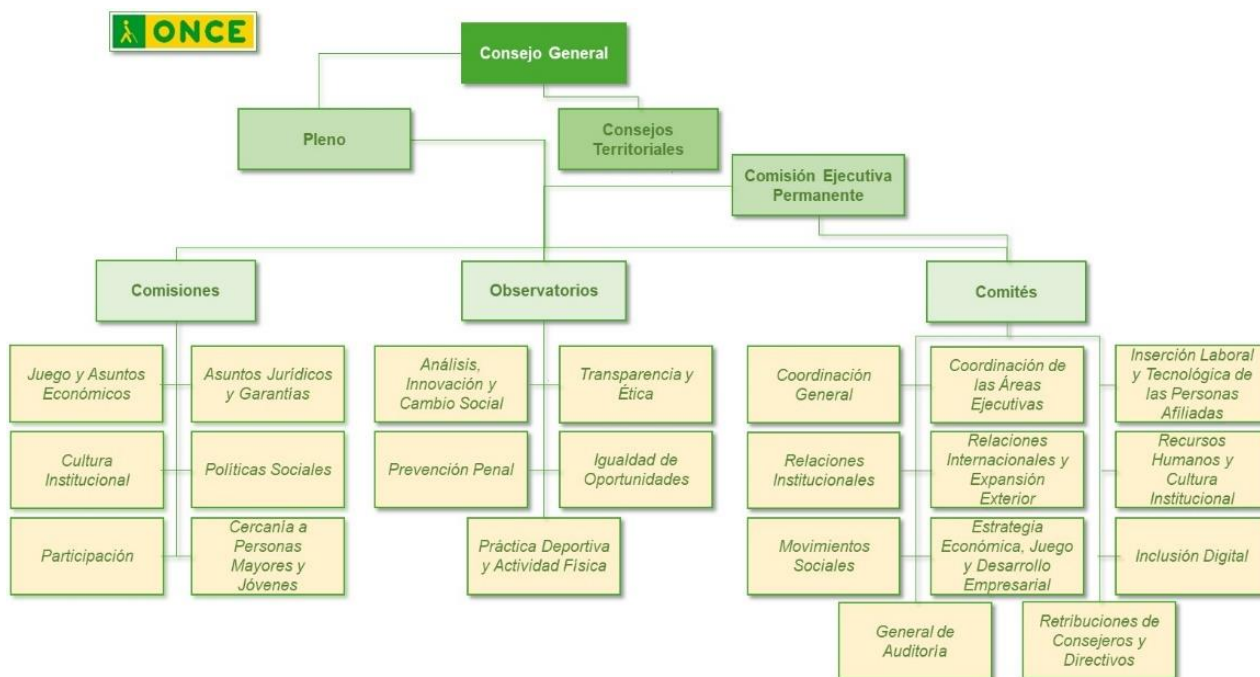
**Máximo órgano de gobierno y representación de la ONCE** y de todos sus afiliados y afiliadas. Su misión es velar por la estabilidad institucional y financiera de la Organización y por el respeto a los derechos humanos y la plena inclusión en la sociedad de las personas con ceguera o discapacidad visual grave.

El Consejo General articula las **relaciones institucionales**, contribuye al fortalecimiento del movimiento asociativo de la discapacidad y a la difusión de los valores de solidaridad, así como al robustecimiento de la sociedad civil y al desarrollo de la comunidad.

El Consejo **se rige por** su propio **Reglamento de funcionamiento interno**, articulándose en torno al Pleno y a la Comisión Ejecutiva Permanente y desarrolla un papel estratégico y global en la toma de decisiones para salvaguardar el buen gobierno de la Organización.

El Consejo General asume las **mayores competencias de dirección, control, coordinación y supervisión de la gestión** de la ONCE, fijando los criterios transversales de actuación y el establecimiento de mecanismos de control y evaluación del funcionamiento general. Respecto del resto de entidades del Grupo Social ONCE, ejerce su impulso, supervisión, coordinación sinérgica y, en su caso, control, con respeto a su legislación aplicable y autonomía y especificidad institucional.

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



<sup>25</sup> El Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, por el que se reordena la ONCE, y sus sucesivas modificaciones, definen su estructura básica, así como las funciones y competencias conferidas al Consejo General, desarrolladas posteriormente por los Estatutos de la Organización.

## Pleno

**Miembros** 11

**Reuniones en 2019** 8

**Definición** Órgano colegiado de gobierno y representación. Con carácter general, es el titular de las competencias que los Estatutos de la ONCE confieren al Consejo General.

## Comisión Ejecutiva Permanente

**Miembros** 7

**Reuniones en 2019** 20

**Definición** Órgano colegiado de gobierno y representación del Consejo General, subordinado al Pleno. Goza de autonomía y capacidad ejecutiva para el desarrollo de 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 funciones.

## Comisiones, Comités y Observatorios del Grupo Social ONCE

**Definición** Órganos colegiados de carácter consultivo, asesoramiento, asistencia y apoyo. Complementan la función del Consejo General a través de la elaboración de informes, propuestas y dictámenes que posteriormente analizarán el Pleno y la Comisión Ejecutiva Permanente.

## Comisiones

**Definición** Órganos constituidos por vocales del Consejo General. Se encargan del análisis de cuestiones relevantes que inciden en la Organización y de la supervisión del cumplimiento de las decisiones del Consejo, el Programa de Gobierno y su Plan de Desarrollo y Ejecución, por parte de la Dirección General de la ONCE, Fundación ONCE e ILUNION y de los Consejos Territoriales, en el ámbito de sus competencias.

Denominación de la Comisión	2019	
	Miembros	Reuniones
Juego y Asuntos Económicos	4	21
Asuntos Jurídicos y Garantías	4	25
Cultura Institucional	4	11
Políticas Sociales	4	13
Participación	4	12
Cercanía a Personas Mayores y Jóvenes	5	12

### **Comisión de Juego y Asuntos Económicos**

---

#### **Misión**

Tratar la planificación estratégica de la gestión del Grupo Social ONCE en materia económica, de juego y de desarrollo empresarial y su cumplimiento, así como ejercer el control económico y financiero.

### **Comisión de Asuntos Jurídicos y Garantías**

---

#### **Misión**

Confeccionar y preparar los dictámenes que correspondan relativos a la retirada de la condición de persona afiliada, en materia de prestaciones sociales y de juego, sobre la aplicación del régimen disciplinario de personas afiliadas y trabajadoras; participar en la tramitación de las sugerencias, quejas y reclamaciones de las personas afiliadas en relación con el funcionamiento de la ONCE; así como asesorar y apoyar a las personas afiliadas ante posibles casos de discriminación por razón de su discapacidad visual.

### **Comisión de Cultura Institucional**

---

#### **Misión**

Impulsar actuaciones encaminadas a la aplicación de los principios y valores de la Cultura Institucional de la Organización en el Grupo Social ONCE.

### **Comisión de Políticas Sociales**

---

#### **Misión**

Coordinar y supervisar 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, intensificando la innovación y generando una oferta de servicios que garanticen la calidad en las prestaciones; supervisar el ejercicio real y efectivo de los derechos de las personas afiliadas; efectuar seguimiento de las políticas sociales del Estado, y articulación de mecanismos operativos para su disfrute por las personas afiliadas a la ONCE.

### **Comisión de Participación**

---

#### **Misión**

Dirigir, impulsar y supervisar el funcionamiento de los Consejos Territoriales, así como de las relaciones con dichos órganos, fortaleciendo su papel de máximo órgano de representación de las personas afiliadas de su territorio y de relación con los movimientos sociales; así como coordinar y evaluar el Plan ONCERCA.

### **Comisión de Cercanía a Personas Mayores y Jóvenes**

---

#### **Misión**

Impulsar, coordinar y apoyar a los Referentes Joven y Mayor de ámbito estatal en sus funciones y supervisar la ejecución de las acciones específicas en relación con estos colectivos.

## Comités

**Definición** | Órganos especializados de colaboración y apoyo a la Comisión Ejecutiva Permanente, sin perjuicio de que puedan realizar dicha labor respecto del Pleno. Están integrados por miembros del Consejo General y del equipo directivo y técnico del Consejo General y de las Áreas Ejecutivas, para garantizar una correcta coordinación y una mayor eficacia.

Denominación del Comité	2019	
	Miembros	Reuniones
Coordinación General del Grupo Social ONCE	151	1
Coordinación de las Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE	6	7
Relaciones Institucionales del Grupo Social ONCE	17	5
Relaciones Internacionales y Expansión Exterior del Grupo Social ONCE	16	3
Movimientos Sociales	14	4
Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial del Grupo Social ONCE	13	14
General de Auditoría del Grupo Social ONCE	4	11
Retribuciones de Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE	10	5
Recursos Humanos y Cultura Institucional del Grupo Social ONCE	10	4
Inclusión Digital del Grupo Social ONCE	9	3
Inserción Laboral y Tecnológica de las Personas Afiliadas	8	2

### Comité de Coordinación General del Grupo Social ONCE

**Misión** | Deliberar, poner en común y seguir los hitos y objetivos fundamentales para el funcionamiento presente y la planificación futura del Grupo Social ONCE.

### Comité de Coordinación de las Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE

**Misión** | Supervisar e impulsar el funcionamiento global, sinérgico y eficiente de las Áreas Ejecutivas, correspondiendo su coordinación al Consejo General, en estrecha comunicación con los máximos responsables ejecutivos de aquéllas. Reporta directamente al Consejo General sobre cuestiones en materia de ética, social y ambiental.

### Comité de Relaciones Institucionales del Grupo Social ONCE

**Misión** | Diseñar, coordinar y supervisar la ejecución del Plan de Relaciones Institucionales del Grupo Social ONCE, impulsando acciones para fortalecer la capacidad de conectar con nuestros grupos de interés, promoviendo actuaciones para saber explicar nuestra misión, nuestra singularidad y nuestras necesidades para poder cumplir nuestros objetivos.

### Comité de Relaciones Internacionales y Expansión Exterior del Grupo Social ONCE

**Misión** | Diseñar, impulsar y supervisar el Plan de Relaciones Internacionales del Grupo Social ONCE, además de impulsar y coordinar las estrategias y actuaciones en materia de expansión exterior.

### **Comité de Movimientos Sociales**

---

**Misión** Velar por la estrategia con los movimientos sociales.

### **Comité de Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial del Grupo Social ONCE**

---

**Misión** Tratar asuntos de estrategia económica, juego, desarrollo empresarial, inversión social y captación de recursos. Informar, con carácter previo a su aprobación por el Consejo General, sobre los Planes Estratégicos o documentos similares del Grupo Social ONCE y sobre los Presupuestos.

### **Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE**

---

**Misión** Realizar las funciones que la normativa de auditoría otorga a las Comisiones de Auditoría de Entidades de Interés Público, así como supervisar el funcionamiento de los Comités de Auditoría de las Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE, evaluar el sistema de control interno y de riesgos del Grupo Social ONCE y de información financiera, contable y presupuestaria.

### **Comité de Retribuciones de Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE**

---

**Misión** Aprobar el sistema retributivo de los Consejeros Generales y Presidentes y Vicepresidentes de Consejos Territoriales, así como las retribuciones de los Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE. Desarrollar la política de indemnizaciones y fijar las cuantías, objetivos y criterios para el cálculo de los complementos variables por cumplimiento de objetivos de los Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE.

### **Comité de Recursos Humanos y Cultura Institucional del Grupo Social ONCE**

---

**Misión** Supervisar los Planes de Actuación en materia de Recursos Humanos y Cultura Institucional. Incentivar acciones que fomenten el sentimiento de pertenencia y favorezcan el buen clima laboral y la conciliación personal, profesional y familiar de las personas que integran la plantilla del Grupo Social ONCE.

### **Comité de Inclusión digital del Grupo Social ONCE**

---

**Misión** Impulsar iniciativas y acciones que fomenten la modernización digital del Grupo Social ONCE.

### **Comité de Inserción Laboral y Tecnológica para las personas afiliadas**

---

**Misión** Potenciar la inclusión laboral del colectivo de afiliados, trabajando para conseguir la inclusión tecnológica de las personas afiliadas.



## Observatorios

**Definición** | Órganos consultivos colegiados de apoyo al Pleno y a la Comisión Ejecutiva Permanente, que realizan estudios, análisis y propuestas en relación con sus objetivos temáticos.

Denominación del Observatorio	2019	
	Miembros	Reuniones
Análisis, Innovación y Cambio Social del Grupo Social ONCE	13	2
Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE	11	3
Prevención Penal del Grupo Social ONCE	8	5
Igualdad de Oportunidades del Grupo Social ONCE	9	3
Práctica Deportiva y Actividad Física en la ONCE	15	Creado en diciembre de 2019

### Observatorio de Análisis, Innovación y Cambio Social del Grupo Social ONCE

**Misión** | Realizar análisis, estudios y propuestas sobre los cambios que se están produciendo en los modelos políticos, económicos y sociales para cumplir con su misión.

### Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE

**Misión** | En materia de transparencia: velar por la implantación de las obligaciones previstas en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno que resulten de aplicación a las Entidades del Grupo Social ONCE.

En materia de ética: velar por la difusión, el conocimiento y la aplicación y cumplimiento de los códigos éticos de conducta del Grupo Social ONCE, proponer iniciativas para el desarrollo de los comportamientos éticos en el Grupo Social ONCE y canalizar y gestionar las quejas, denuncias y sugerencias en materia de ética. Es el máximo responsable de la ONCE en materia de ética, delegando algunos asuntos en el Grupo de Ética del Grupo Social ONCE, como por ejemplo, la gestión de posibles conflictos de interés.

### Observatorio de Prevención Penal del Grupo Social ONCE

**Misión** | Planificar, impulsar, coordinar, dar seguimiento y verificar el cumplimiento de la normativa aplicable.

### Observatorio de Igualdad de Oportunidades del Grupo Social ONCE

**Misión** | Analizar el impacto que internamente tiene la variable de género en todos los ámbitos del Grupo Social ONCE.

### Observatorio de la Práctica Deportiva y la Actividad Física en la ONCE

**Misión** | Analizar la realidad de la práctica deportiva de las personas afiliadas y proponer actuaciones para contribuir a su mejora.

Además, los vigentes Estatutos de la ONCE prevén la creación de otros órganos colegiados de carácter consultivo, de asesoramiento, asistencia y apoyo, como los Subcomités, Grupos de Trabajo y análogos, que puedan crearse cuando así se considere preciso en razón de las circunstancias que puedan surgir.

#### *Otras áreas de la estructura del Consejo General*

Completan la estructura del Consejo General los siguientes cargos directivos:

- La Secretaría General del Consejo General.
- La Dirección de Comunicación e Imagen del Grupo Social ONCE.
- La Dirección Técnica de Control Financiero y Auditoría del Grupo Social ONCE.
- La Dirección de Relaciones Internacionales del Grupo Social ONCE.
- La Dirección de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social del Grupo Social ONCE.
- El Alto Comisionado para la Solidaridad y la Cooperación Internacional del Grupo Social ONCE.
- La Vicesecretaría General del Consejo General.

### **6.2.2. Consejos Territoriales**

#### *Definición*

Órganos de representación que actúan dentro de sus respectivos ámbitos (uno por cada Comunidad Autónoma) en estrecha vinculación y bajo la supervisión jerárquica del Consejo General. Son órganos de participación y supervisión, cuya máxima prioridad se centra en la representación y relación con el colectivo de afiliados de su zona, mediante una actuación coordinada y sostenida de acercamiento personal.

### **6.2.3. Dirección General**

#### *Definición*

Órgano superior al que corresponde la gestión ordinaria y ejecución de los acuerdos del Consejo General, y actúa conforme a los principios y criterios de la gestión de la ONCE.

De la Dirección General dependen los servicios centrales, territoriales y especializados de la ONCE. Este esquema organizativo permite un funcionamiento ágil y participativo.

Junto a la Dirección General Adjunta de Juego y la Dirección General Adjunta de Servicios Sociales, también se encuentra la Dirección General Adjunta de Coordinación y Recursos Humanos y Generales, que es el órgano directivo que centra su actividad, entre otras cuestiones, en la definición y desarrollo de políticas de actuación, seguimiento y control relativas a la Responsabilidad Social Corporativa, la cultura y los valores institucionales.

## 6.3. La composición y el 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 los miembros de la Organización, los órganos de gobierno están compuestos por personas afiliadas a la ONCE.*

---

El Consejo General está integrado por 11 vocales ejecutivos (6 hombres y 5 mujeres), que son elegidos por y entre las personas afiliadas inscritas en el censo electoral, y un secretario general no consejero. Por tanto, se aprecia una **presencia equilibrada de ambos géneros en el máximo órgano de gobierno y representación de la ONCE.**

Los **miembros del Consejo General** están obligados a **desempeñar sus responsabilidades con dedicación exclusiva, diligencia y profesionalidad**; y a advertir a los órganos competentes de cualquier irregularidad en la gestión de la Organización de la que hayan tenido noticia. Asimismo, deben adecuar el desempeño de su cargo al Código Ético de Conducta, al Modelo de Prevención Penal implantado en la ONCE y a los acuerdos del Consejo General que garanticen el debido cumplimiento de las obligaciones de la legislación aplicable a la ONCE.

Partiendo de la aplicación de composición paritaria entre hombres y mujeres, su perfil es, mayoritariamente, el de una persona con estudios universitarios, que ha desempeñado previamente una función en puestos de gestión, ejecutivos y/o en los órganos de representación territoriales. La asignación competencial a cada uno de los miembros se lleva a cabo en función de su perfil y buscando la excelencia en el desempeño del cargo<sup>26</sup>. Además, y de manera complementaria, los miembros del Consejo General reciben formación en cultura institucional y en habilidades directivas.

---

<sup>26</sup> Para obtener más información acerca de las funciones de los miembros del Consejo, consultar los Estatutos, Real Decreto y Estructura del Consejo General y de Dirección General disponibles en la web: [https://www.once.es/conocenos/con-los-organismos-publicos/copy\\_of\\_asi-es-el-grupo-social-once](https://www.once.es/conocenos/con-los-organismos-publicos/copy_of_asi-es-el-grupo-social-once)

## Miembros del Consejo General

### Presidente

#### Miguel Carballada Piñeiro

Último nombramiento: 17/1/2019



Máximo representante institucional de la ONCE y del Grupo Social ONCE, asume la presidencia ejecutiva de su Consejo General y no ejecutiva del Patronato de la Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad y de Grupo ILUNION S.L. Compatibiliza su cargo con la Presidencia del Comité Paralímpico Español y es el más alto representante del órgano con funciones públicas delegadas en el deporte paralímpico. Además, representa a la ONCE en el CERMI Estatal, Unión Europea de Ciegos y Clúster ClosinGap - Women for a Healthy Economy, entre otros.

### Vicepresidente 1º de Coordinación Institucional, Solidaridad y Relaciones Externas, y Vicepresidente Ejecutivo de Fundación ONCE



#### Alberto Durán López

Último nombramiento: 17/1/2019

### Vicepresidenta 3ª de Igualdad, Recursos Humanos y Cultura Institucional, e Inclusión Digital



#### Patricia Sanz Cameo

Último nombramiento: 17/1/2019

### Consejero General y Director General de la ONCE



#### Ángel Sánchez Cánovas

Último nombramiento: 17/1/2019

### Consejera General de Coordinación Institucional y Movimientos Sociales



#### Bárbara Palau Vidal

Último nombramiento: 25/1/2019

### Consejera General Coordinadora de Capital Humano y Cultura Institucional



#### Cristina Arias Serna

Último nombramiento: 25/1/2019

### Secretario General (miembro no consejero y no ejecutivo)



#### Rafael de Lorenzo García

Último nombramiento: 25/1/2019

Representante de la ONCE en CEPES (Confederación Empresarial Española de la Economía Social) y miembro de la Junta Directiva y Secretario General de la Plataforma del Tercer Sector.

### Vicepresidente 2º de Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial



#### José Luis Pinto Barroso

Último nombramiento: 17/1/2019

### Vicepresidenta 4ª de Servicios Sociales y Participación



#### Imelda Fernández Rodríguez

Último nombramiento: 17/1/2019

### Consejero General y Consejero Delegado de ILUNION



#### Alejandro Oñoro Medrano

Último nombramiento: 17/1/2019

### Consejero General Coordinador de Juego y Asuntos Económicos



#### Eugenio Prieto Morales

Último nombramiento: 25/1/2019

### Consejera General Coordinadora de Políticas Sociales y Consejos Territoriales



#### Ana Díaz Alonso

Último nombramiento: 25/1/2019

La **política retributiva de los órganos de gobierno y la alta dirección** de la ONCE está **establecida por el Comité de Retribuciones de Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE, por delegación del Consejo General**. Las retribuciones totales anuales de los máximos representantes institucionales del Grupo Social ONCE deberán ser al menos inferiores en un 30% a las retribuciones de mercado y para el resto de miembros del equipo directivo, deberán ser al menos inferiores en un 15% a las retribuciones de mercado.

La estructura retributiva del personal directivo del Grupo Social ONCE se articula sobre los siguientes conceptos:

- Sueldo base del puesto de trabajo de origen.
- Complemento por antigüedad consolidada.
- Complemento de destino de directivo.
- Complemento de responsabilidad.
- Complemento variable ligado al cumplimiento de objetivos.

El mencionado Comité de Retribuciones establece y define **anualmente objetivos institucionales de carácter económico** –referidos al cumplimiento de los presupuestos– **y social** –al cumplimiento de objetivos sociales recogidos en el Programa de Gobierno, conforme al Plan de Desarrollo y Ejecución del mismo– que quedan **vinculados a su consecución para percibir el complemento variable**.

Para los integrantes del equipo directivo que así se determine, se fijan, además, objetivos individuales relacionados con su gestión, también de naturaleza económica, social y organizativa. Cada uno de los objetivos definidos cuenta con un valor de referencia y una tabla de indicadores asociados que miden su grado de cumplimiento.

## **6.4. La gestión del riesgo en la ONCE**

*La identificación y la gestión de los riesgos a los que está expuesta la ONCE se gestionan en los distintos niveles de la Organización.*

Los principales impactos y riesgos que se han identificado en la ONCE son los que componen el **Mapa de Riesgos de la Organización**, que en la actualidad recoge **16 riesgos**, de naturaleza económica y social, y relacionados con aspectos como la integridad de la Organización y el fraude, tales como descenso en los niveles de calidad de la atención al colectivo de afiliados usuarios de los servicios sociales, incapacidad para satisfacer la demanda de productos de lotería, no adaptación a las tendencias de mercado, riesgos asociados a los sistemas de información y la seguridad de la información, fraude y corrupción en las actividades de juego, cambios legislativos, entre otros. No figura en el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos ninguno relacionado con impactos ambientales ni con la vulneración de derechos humanos, puesto que no se han detectado amenazas de esta naturaleza.

## Proceso de gestión de riesgos

Cada riesgo tiene asignado una **persona gestora** que **trimestralmente** cumplimenta una **ficha con los controles e indicadores** de alarma precisos asociados al riesgo, 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 por la Organización y se propongan posibles medidas correctoras con prontitud. Estas fichas son **reportadas trimestralmente al Coordinador de Riesgos**, quien elabora un informe con los aspectos más relevantes para el **análisis por parte del Comité de Riesgos**.

### Comité de Riesgos de Dirección General

#### Definición

Órgano ejecutivo y consultivo, dependiente del Consejo de Dirección, que supervisa la correcta ejecución de la política de control y gestión de riesgos de la ONCE, realizando la identificación, gestión, seguimiento y análisis de los riesgos e impactos derivados de las actividades que tienen lugar en la ONCE, en el marco de la gestión coordinada de riesgos.

#### Composición

6 miembros: Director General, otros responsables de las áreas directivas y el Coordinador de Riesgos (Jefe de Equipo de Auditoría Interna).

De los **resultados obtenidos** y del **Mapa de Riesgos actualizado** de la Institución se **informa anualmente al Comité de Auditoría de Dirección General de la ONCE y al Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE**, quien, a su vez, supervisa la eficacia de los sistemas de gestión de riesgos.

## Acción climática en la ONCE

En el caso particular de la ONCE, cuya actividad principal se desarrolla en el territorio nacional, el impacto del cambio climático es asimilable al que puede sufrir la ciudadanía en general (fenómenos climáticos extremos y contaminación) con el agravante de que gran parte de la plantilla son personas con algún tipo de discapacidad.

**La ONCE vigila aquellos factores que condicionan los niveles de riesgo frente al cambio climático.** En este sentido, a modo de ejemplo, para **prevenir los impactos de las olas de calor** en la salud, se actúa sobre la “exposición”, ubicando los nuevos quioscos, siempre que sea posible, en las zonas más frescas o ventiladas y realizando reformas en los edificios que favorezcan el aislamiento térmico; sobre la “sensibilidad”, impulsando mejoras genéricas de la salud en grupos de riesgo; y sobre la “capacidad adaptativa”, facilitando información práctica sobre cómo actuar frente a una ola de calor.

La ONCE, en su compromiso con el cambio climático, **está en línea con el Marco de Políticas de Energía y Cambio Climático 2021-2030**. Dentro de este marco, el Reglamento de reparto del esfuerzo obliga a que en 2030 los sectores españoles que están fuera del alcance del sistema de comercio de derechos de emisión (donde se incluye la ONCE) hayan reducido sus emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) en un 26% respecto a sus niveles de 2005.



Asimismo, la ONCE está trabajando en el análisis de riesgos y oportunidades en materia medioambiental. A la espera de la publicación de la Ley de Cambio Climático y Transición Energética en España, donde se establecerán las bases y las pautas de reducción, la ONCE está poniendo en marcha acciones de mitigación de cambio climático dentro de un Plan de reducción de las emisiones, entre las que se identifican la mejora de la eficiencia energética y el incremento de la utilización de combustibles con bajas emisiones, así como la incorporación de tecnologías que reduzcan las emisiones durante todo su ciclo de vida.

## 6.5. Ética y ejemplaridad

*La ética y el cumplimiento impregnan el día a día de la Organización y ello se materializa en el conjunto de normas, políticas y procedimientos que constituyen el mecanismo de debida diligencia, para proteger la legitimidad, el buen hacer y la confianza que el colectivo de afiliados, de usuarios, administraciones públicas y otros grupos de interés han depositado en la ONCE.*

### Estándares éticos y de comportamiento de la ONCE

#### **Código ético de conducta de los consejeros, directivos, mandos intermedios y otros responsables de gestión del Grupo Social ONCE (\*)**

Contiene una serie de compromisos de obligado cumplimiento que se ajustan a la Misión, Visión y a los 11 Valores de la ONCE. En 2019 el Consejo General aprobó una nueva versión de este Código.

#### **Código ético y guía de conducta para la actuación de los trabajadores y trabajadoras de la ONCE (\*)**

Contempla los 11 Valores de la ONCE que deben guiar la conducta de todos los miembros de la Organización.

Durante 2019 se ha estado trabajando en un minisite para poner en marcha el proyecto aprobado el año pasado como consecuencia de la estrategia de implicar a la plantilla en los valores de la Institución.

#### **Directrices para consejeros, directivos, mandos intermedios y otros responsables de gestión sin rango directivo del Grupo Social ONCE en relación con el uso de las redes sociales del Grupo Social ONCE**

Aprobadas en junio de 2019 para ser conocidas y tenidas en cuenta por todos los responsables de gestión.

#### **Pautas de desarrollo del Código Ético de Conducta (\*)**

Aprobadas en 2019 por el Pleno del Consejo General, como desarrollo del Código Ético de Conducta, con el fin de ayudar al cumplimiento de las pautas de comportamiento ético (ej.: se informará de cualquier posible conflicto de interés, no se aprovecharán situaciones dudosas, errores ajenos o de indefinición de criterios para obtener ventajas ilegítimas, etc.).

(\*) Para consultar el documento completo, acceder a la web de la ONCE:

<https://www.once.es/Comprometidos/codigo-etico-del-grupo-social-once/mis-compromisos/mis-compromisos>

### ***Códigos de conducta en materia de seguridad del área de juego***

Constituyen los principios básicos de actuación y prácticas de conducta de obligado cumplimiento para el conjunto de trabajadores implicados en la actividad comercial de la ONCE. Se inspiran en los valores de lealtad, transparencia, profesionalidad y confidencialidad.

### ***Política de Seguridad de la Información***

Estrategia con el objetivo de garantizar la seguridad y la transparencia de los procesos asociados a la comercialización de los productos de lotería, asegurando de esta forma la confianza y los derechos del conjunto de consumidores.

### ***Manual de Procedimientos Fiscales***

Recoge los principales aspectos fiscales que afectan a la Organización y las políticas a seguir en los diferentes impuestos que son de aplicación.

### ***Modelo de prevención y detección de delitos***

Detecta la exposición al riesgo de cometer delitos por la plantilla de empleados y/o equipo directivo, que pueda conllevar la responsabilidad penal de la ONCE y delimita el debido control a aplicar. Se dispone de una "Política de Compliance" y un "Documento vertebrador del Sistema de Gestión de Compliance Penal".

Durante 2019 se ha continuado avanzando en la implantación de este Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal Preventivo, con medidas como:

- Lanzamiento del canal de denuncias de incumplimientos o conductas que pueden suponer la comisión de un delito, integrado en el canal existente para denunciar conductas infractoras del Código Ético del Grupo Social ONCE.
- Elaboración por el OPP (Órgano de Prevención Penal) de los correspondientes informes trimestrales y la Memoria anual.

### ***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 que colaboran en acciones y campañas de marketing.

En 2019 se ha actualizado el documento que la ONCE estableció en 2010.

### ***Manual y Comisión para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBCyFT)***

Contiene las medidas implantadas para la prevención y, en su caso, identificación, análisis y comunicación al SEPBLAC (Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias) de potenciales operaciones de blanqueo de capitales y/o de financiación del terrorismo y permite que toda la plantilla de empleados, en especial los que estén involucrados en actividades sujetas a posibles operaciones sospechosas, estén informados de la regulación legal sobre esta materia.

La ONCE cuenta con una Comisión para supervisar el cumplimiento interno de las medidas implantadas y una Unidad Técnica de análisis de operaciones sospechosas. En 2019 dicha Comisión ha celebrado seis reuniones ordinarias para analizar las operaciones de pago de premios informadas por la Unidad Técnica y acordar medidas de mejora, control y ejecución de su política de PBCyFT.

En diciembre de 2019 se llevó a cabo la auditoría interna anual para la revisión de las medidas establecidas en esta materia, estando ya implantadas algunas de las recomendaciones de mejora y otras en trámite de subsanación.

### ***Circular de Protección de datos personales y Circular sobre los procedimientos documentales y organización y gestión de los archivos de la ONCE. Publicación de la versión 3.0 del Documento de seguridad***

Actualizadas y aprobadas en junio de 2019 para dar cumplimiento al nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales.

Además, la ONCE cuenta con un Comité de Seguridad de Datos y con un Comité de Valoración Documental para supervisar el cumplimiento de las mencionadas Circulares, establecer criterios y medidas a adoptar y resolver consultas internas.

### ***Auditoría de Protección de Datos***

De carácter bienal, su finalidad es determinar el cumplimiento y efectividad de las medidas de seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente y en la normativa interna de la ONCE.

La auditoría se finalizó el 31 de diciembre de 2019, y actualmente los resultados están pendientes de presentación al Comité de Protección de Datos.

### ***Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016)***

En 2019 se han acometido diversas actuaciones para cumplir con las normas exigidas por el Reglamento:

- Adaptación de las leyendas sobre protección de datos incorporadas como anexos a la normativa interna de la ONCE.
- Adaptación del clausulado de los contratos firmados con proveedores, así como los convenios y acuerdos institucionales, que conllevan encargo de tratamiento de datos.
- Finalización del análisis de riesgo de los tratamientos de datos en papel, con independencia de la categoría de los datos, y de videovigilancia existentes en cada centro de la ONCE y subsanación de las incidencias.

### ***Guía de Buenas Prácticas en el Tratamiento de la Información***

Contiene pautas, consejos y recomendaciones de fácil aplicación, dirigidos a las personas que, en su trabajo diario, deben tratar información de carácter confidencial o restringida.

En 2019 la ONCE no ha identificado ningún incumplimiento con normativas de los ámbitos social y económico, no habiendo recibido, por tanto, ninguna multa o sanción.

En el marco de la política de transparencia que la ONCE quiere promover, **se publica, periódicamente**, en la web corporativa y en los portales internos, **información financiera y no financiera** que pone en valor las actuaciones de la Organización y trata de ofrecer una respuesta específica a las necesidades de información de los grupos de interés. En este sentido, se encuentra a disposición, entre otra información:

- El informe de auditoría independiente, las cuentas anuales y el informe de gestión del ejercicio correspondiente.
- El Informe de Valor Compartido del Grupo Social ONCE.
- La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa.
- La relación de convenios y contratos vigentes con las Administraciones Públicas.
- Las estructuras orgánicas de la ONCE.

## Sensibilización en principios éticos y estándares de comportamiento

Anualmente, la ONCE organiza  **cursos de formación**  que garantizan que los  **principios de actuación ética**  son entendidos y asumidos por la plantilla de trabajadores.

	2019	2018
Nº de asistencias a cursos de formación en materia de ética, estándares de comportamiento y valores	25.068	17.094

Adicionalmente, los empleados pueden acceder,  **a través de PortalONCE** , a  **tres tutoriales online**  sobre el “Código ético”, la “Gestión responsable de la información” y “Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo”.

## Canal de denuncias y sugerencias en materia de ética

### Definición

Cauce para la presentación de denuncias o sugerencias respecto de aquellas actuaciones potencialmente irregulares o incumplimientos, que puedan suponer una violación del Código Ético de Conducta o la posible comisión de un delito.

Las denuncias son recibidas por el Observatorio de Transparencia y Ética y el de Prevención Penal del Grupo Social ONCE, siendo gestionadas previamente por el Grupo de Ética para su resolución. En todos los casos se procede a la instrucción del expediente oportuno, cuya resolución final se traslada a la persona denunciante.

**En 2019**  se han registrado por este canal  **dos denuncias** , una sobre el comportamiento de un Mando Intermedio y otra sobre una sanción laboral recibida por un trabajador. Ambas fueron resueltas pertinentemente tras su análisis por parte de los órganos responsables, concluyéndose, en la primera, que no hubo ningún incumplimiento del Código Ético de Conducta por parte del Mando Intermedio y, en la segunda, que se habían respetado los procedimientos establecidos en la normativa interna. Las medidas adoptadas en ambos casos  **no supusieron sanciones ni despidos disciplinarios** . Durante 2018 las denuncias registradas fueron cuatro, siendo resueltas tras las correspondientes investigaciones y no supusieron sanciones ni despidos disciplinarios.

## Protección de los derechos humanos

El principio fundacional de la Institución de generar oportunidades para las personas ciegas o con deficiencia visual grave, a través de la inclusión social, hace que las acciones de la ONCE estén alineadas con los principios del Pacto Mundial. En concreto, se apoya el Principio 6: *“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”*, e implícitamente el Principio 1: *“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente”*.

En la ONCE, la  **diligencia debida en materia de derechos humanos constituye un proceso continuo de gestión incorporado en todas las operaciones** . No obstante, con el fin de evitar posibles vulneraciones de derechos humanos en la relación con proveedores, la ONCE  **está trabajando**  en establecer, como una medida de diligencia debida, un  **código de conducta para proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE** , que permita impulsar proactivamente una cultura corporativa preventiva basada en la aplicación de principios de ética y comportamiento responsable, firmemente asentados en el respeto de los derechos humanos y laborales. Dicho código estará alineado con los diez principios universales del Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los principios y valores del Grupo Social ONCE.

## 7. Responsabilidad en la cadena de suministro

*La ONCE cuenta con un sistema de adquisiciones y contrataciones con proveedores que garantiza los principios básicos de transparencia, competitividad y objetividad recogidos en las directrices de la Política de Compras de la Organización.*

---

### 7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro



## 7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro

El **Departamento de Compras y Gestión de Inmuebles** tiene atribuidas las **competencias de la Dirección General en materia de compras**. En los **centros con autonomía presupuestaria**, esta función recae sobre los responsables de las distintas áreas (**Juego, Servicios Sociales para el colectivo de afiliados, Coordinación y Recursos Humanos y Generales o equivalente**) y el **Consejo Territorial**.

Los fines de la norma unitaria y global aplicados por la ONCE para la realización de compras y la contratación de servicios de la Organización son los siguientes:

- Establecimiento de **criterios claros** y un **procedimiento común**, tanto a nivel central como periférico, con respeto a los principios de descentralización y desconcentración.
- **Optimización y racionalización** de los **recursos económicos** en la ejecución y contratación de servicios, favoreciendo así la sostenibilidad del sistema.
- **Aprovechamiento de sinergias** derivadas de la contratación global de determinados bienes y servicios dentro del **marco del Grupo Social ONCE**.

### Proveedores de la ONCE

La normativa interna de la ONCE regula los distintos **procedimientos para la selección y contratación con terceros** (concurso, petición de ofertas, contratación directa), en función de si se cumplen o no determinados umbrales cuantitativos, así como los órganos internos competentes para aprobar dichas operaciones. Además, con el fin de incrementar la transparencia en la contratación de bienes y servicios y de garantizar que la selección y contratación de proveedores se lleva a cabo con la debida diligencia, la ONCE cuenta con un Grupo de Trabajo de Compras de Dirección General, órgano consultivo que conoce las operaciones de contratación que superan ciertos umbrales, y asesora sobre el procedimiento interno que debe seguirse para cada contratación.

En cualquier caso, todas las operaciones de importe superior a 2 millones de euros deben ser aprobadas por la Comisión Ejecutiva Permanente y las superiores a 10 millones de euros, por el Pleno del Consejo General.

### Indicadores globales de proveedores y compras (\*)

	2019	2018
Nº total de proveedores que han facturado importes superiores a 3.000 €	1.372	1.306
Nº total de proveedores con los que se han hecho transacciones <sup>(1)</sup>	4.868	4.860
Volumen de compras (euros)	241.072.825	229.434.199

(\*) Tanto el número de proveedores como el volumen de compras corresponde a operaciones soportadas con factura.

(1) Prácticamente la totalidad de los proveedores con los que opera la ONCE son de ámbito nacional (98%).

Periódicamente, **Auditoría Interna** revisa el procedimiento de compras a través de sus **visitas** a los distintos **centros** de la Organización donde **valora** el contenido de las actas de



las **Comisiones de Compras y Contratación** del periodo auditado, la existencia de presupuestos alternativos en todas las compras superiores a 3.000 €/año por proveedor y la solicitud de acreditación de con quién se contrata. Asimismo, participa en el citado Grupo de Trabajo de Compras de Dirección General, que ayuda a canalizar correctamente el circuito previo de autorización de gastos. En ambos cometidos, durante 2019 no se han observado incidencias con derivaciones o consecuencias penales.

#### *Criterios de selección de proveedores de la ONCE*

**Para la selección de proveedores se revisa no sólo la eficiencia y el máximo beneficio para la Organización, sino también el cumplimiento de la normativa vigente en materia de empleo de personas con discapacidad, medidas alternativas o cualquier otro factor valorable de forma objetiva que se considere adecuado.**

**A la hora de seleccionar a un proveedor, la ONCE pone en valor que aplique criterios de inserción laboral de personas con discapacidad y valora positivamente las certificaciones de calidad con las que cuente.**

Durante los **concursos o procesos de selección** de proveedores convocados por la ONCE, **se solicita a los proveedores** que presenten, al menos, los siguientes **documentos**: escritura de constitución, estatutos, acta o certificado de titularidad real, poderes del representante y NIF. A la firma del contrato, todos los proveedores deben aportar certificados de estar **al corriente en el cumplimiento de obligaciones de Seguridad Social y tributarias**. Además, la ONCE lleva a cabo análisis de reputaciones de socios de negocio de jurisdicciones extranjeras cuando concurren ciertas circunstancias.

Por otra parte, los **proveedores de papel para el Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego** cuentan con la **certificación FSC (Forest Stewardship Council) y PEFC (Programme for Endorsement of Forest Council)**, que garantizan la gestión



responsable de los bosques en los que se obtiene la fibra, respetando los derechos humanos en toda la cadena de custodia. **Estos proveedores disponen, además, de sistemas de gestión de calidad y medio ambiente conforme a las normas ISO 9001 y 14001, respectivamente.**

Además, en todos los **contratos y convenios relacionados con prestaciones de servicios a menores firmados con entidades externas**, se incluye una **cláusula sobre la protección de menores** mediante la que el proveedor certifica que el personal que aporta no ha sido condenado por sentencia firme por algún delito de corrupción de menores ni trata de seres humanos, ni trabajo forzoso, agresión y abuso sexual.

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

No obstante, en materia de homologación de proveedores, en 2019 se ha trabajado en el establecimiento de unos criterios comunes de contratación con proveedores y socios de

negocio del Grupo Social ONCE, que contienen una regulación básica y uniforme sobre el análisis que debe hacerse a cada uno en función de su perfil de riesgo, que deberá ser adaptado y desarrollado por cada Área Ejecutiva y que contemplará, entre otras cuestiones, el desempeño responsable a nivel social, ambiental y de cumplimiento normativo.

Asimismo, se ha elaborado un Código de conducta para proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE, donde se incluye el compromiso del proveedor/socio de negocio de respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos y enunciados 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, conforme a la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. También contempla el compromiso de que respeten, en sus relaciones con personas con discapacidad, los principios contenidos en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006.

Está previsto que ambos documentos se aprueben e implanten en 2020. Estos nuevos procedimientos se recogerán también en la nueva Política de Compras que se ha planificado actualizar y aprobar durante 2020.

## 8. Compromiso con el medio ambiente

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

---

### 8.1. Lucha contra el cambio climático

## 8.1. Lucha contra el cambio climático

### 8.1.1. Gestión del impacto ambiental

La ONCE ha adquirido el **compromiso de establecer un Plan de Reducción de Emisiones**, en el Marco de Políticas y Energía y Cambio Climático 2021-2030, en el que se incluirán medidas de ahorro del consumo de recursos, economía circular, transporte sostenible, entre otras, favoreciendo de este modo la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de la Organización.

Con el fin de continuar favoreciendo la concienciación en este ámbito entre los grupos de interés, la ONCE firmó, en mayo de 2019, un **Convenio con la Secretaría de Estado de Medioambiente** para el **desarrollo de actuaciones de información, difusión y sensibilización en materia medioambiental**. En este marco, se desarrolló, **dentro de PortalONCE**, un **apartado específico del cuidado del medioambiente**, a través del que se publican **comunicados de concienciación y formación periódicamente**.

Por otra parte, la Organización tiene establecidos diferentes canales que, no siendo específicos para materias ambientales, permiten canalizar cualquier tipo de queja, reclamación y/o comunicación recibida por parte del colectivo de trabajadores, afiliados o clientes en esta materia. En este sentido, durante 2019 no consta la presentación de ninguna reclamación por motivos ambientales.

#### *Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego de la ONCE (CLP)<sup>27</sup>*

**CLP** Se encarga de la **fabricación de los cupones y la distribución** de éstos, **junto con** el resto de **productos de lotería instantánea importados**, entre los agentes vendedores y el Canal Físico Complementario (CFC).

Actualmente **no figura en el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos** de la ONCE un **riesgo relacionado con impactos ambientales**, ni se han detectado, a nivel global de la Organización, amenazas de esta naturaleza. Descendiendo a un plano más específico, solo cabría considerar algunas actuaciones concretas que se llevan a cabo en el CLP derivadas de la actividad productiva que, en determinadas circunstancias adversas, podrían producir un efecto medioambiental negativo. No obstante, cabe destacar que se cumple escrupulosamente la normativa estatal sobre medio ambiente, no habiéndose producido hasta la fecha ninguna incidencia en tal sentido. En la actualidad se está llevando a cabo un trabajo de actualización del Mapa de Riesgos de la ONCE, con el objeto, entre otros, de incorporar al Sistema, si fuera preciso y necesario, un nuevo riesgo relativo a posibles impactos medioambientales.

En cuanto a **provisiones y garantías para riesgos ambientales**, el CLP dispone de un Seguro de Responsabilidad Civil por daños y perjuicios causados por contaminación, con una prima de 2.533,99 € anuales. El seguro tiene unas provisiones por siniestro y año de 300.000 € para la Responsabilidad ambiental por contaminación con un límite para gastos de prevención de 30.000 € y otros 30.000 € para reparación complementaria

<sup>27</sup> El CLP únicamente fabrica cupones. Los productos correspondientes a la modalidad de lotería instantánea son fabricados por un proveedor externo a la Organización.

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, incluidos la plantilla de empleados).

## 8.1.2. Consumo y eficiencia energética

Durante 2019 se han impulsado diferentes **medidas de eficiencia energética** de manera particular en algunos centros de la ONCE, entre las que destacan las siguientes:

- **Instalación de toldos en el Servicio Bibliográfico de la ONCE (SBO) de Madrid** para favorecer la conservación de la temperatura constante y confortable en el interior del edificio y tratar de reducir, en la medida de lo posible, el consumo de energía para la climatización.
- **Sustitución de sistemas de iluminación tradicional por sistemas LED en distintos centros.**
- **Disposición de tecnología Inverter® en los nuevos equipos de climatización instalados en los centros**, que favorece la eficiencia de las instalaciones.
- **Cambio de las cubiertas de dos naves del Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego de la ONCE (CLP), instalando un material translúcido**, comprobándose un notable aumento de la luminancia en ambas estancias.
- **Disposición de iluminación LED y detectores de presencia en los nuevos quioscos instalados**, que regulan el funcionamiento de los equipos de climatización como medidas de eficiencia. Además, disposición de tecnología Inverter® en los equipos de climatización instalados.
- Continuación de los trabajos de **optimización** de los **indicadores** que miden 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.
- **Optimización de la potencia contratada** minimizando el impacto en facturación, obteniéndose una reducción del coste de dicha potencia de un 2,35% con respecto a la facturación total de 2018.
- **Reducción del impacto de recargos por excesos de reactiva**, pasando de un 0,8% en 2018 a un 0,52% de la facturación total.
- **Establecimiento de un contrato unificado con una comercializadora de energía eléctrica que gestiona la electricidad de los quioscos**, favoreciendo el control de consumo y precios, así como el incremento del consumo de energía verde y de alta eficiencia dentro de la Organización.

### Consumo energético (\*)

	2019	2018
<b>Consumo total de electricidad (kWh)</b>	<b>32.467.647</b>	<b>29.392.077</b>
Consumo electricidad inmuebles (kWh)	28.151.893	29.392.077
Consumo electricidad quioscos (kWh)	4.315.754	-
Consumo de electricidad de fuentes renovables (% sobre el total) <sup>(1)</sup>	23,6%	13,6%
<b>Consumo total de gas (kWh)</b>	<b>3.297.558</b>	<b>3.644.816</b>

	2019	2018
<b>Consumo combustible Gasóleo automoción (GJ) <sup>(2)</sup></b>	<b>2.701,47</b>	-
<b>Consumo combustible Gasolina automoción (GJ) <sup>(2)</sup></b>	<b>1.938,25</b>	-
<b>Consumo total de energía (GJ)</b>	<b>133.399,90</b>	<b>118.936,14</b>
Consumo total de energía directo (GJ) <sup>(3)</sup>	130.336,38	115.418,62
Consumo total de energía indirecto (GJ) <sup>(4)</sup>	3.063,52	3.517,52
Consumo total de energía por empleado/a (GJ / empleado/a) <sup>(5)</sup>	5,898	-

(\*) Las fuentes empleadas 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). Según este criterio se han recalculado los datos de consumo de 2018.

(1) La ONCE no cuenta con Garantías de Origen (GdO). El cálculo del % de 2019 se ha obtenido tomando los datos del informe de la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) sobre el ejercicio 2019 para las comercializadoras con las que la Organización tiene contratada la electricidad y el % de 2018 corresponde al mix energético de la comercializadora contratada.

(2) En 2019 se incluyen los datos de consumo de los combustibles de las dos tarjetas de las estaciones de servicio utilizadas. En 2018 no se disponía de estos datos.

(3) Se corresponde con la energía consumida por entidades que son propiedad o son controladas por la Organización o están bajo su control.

(4) Se corresponde con la energía consumida por entidades que no están bajo el control de la Organización (sin control operacional).

(5) Para el cálculo del consumo total de energía por empleado/a en 2019 se ha considerado la plantilla de trabajadores a 31 de diciembre (personal vendedor y no vendedor). Según este criterio no se ha podido recalcular el dato de 2018, ya que en ese año no se disponía del consumo de electricidad de los quioscos y, por tanto, la cifra resultante no sería comparable con la reportada para 2019.

En 2019 no se dispone de mediciones de consumo energético por producto o servicio.

### 8.1.3. Reducción de emisiones

Como parte de su acción climática, la ONCE tiene como objetivo reducir las emisiones de gases de efecto invernadero apoyándose en el establecimiento de un Plan de Reducción de Emisiones 2020-2022.

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

	2019	2018
<b>Alcance 1: emisiones directas de GEI (CO<sub>2</sub> teq) <sup>(1)</sup></b>	<b>1.054,801</b>	<b>821,196</b>
Gas	742,957	821,196
Transporte	311,599	-
Gases refrigerantes	0,245	-
<b>Alcance 2: emisiones indirectas de GEI al generar energía (CO<sub>2</sub> teq) <sup>(2)</sup></b>	<b>13.781,156</b>	<b>12.299,507</b>
Electricidad (ton)	13.781,156	12.299,507
<b>Alcance 3: otras emisiones indirectas de GEI (CO<sub>2</sub> teq) <sup>(3)</sup></b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total de emisiones de CO<sub>2</sub> Alcance 1+2 (teq)</b>	<b>14.836</b>	<b>13.121</b>
Total de emisiones de CO <sub>2</sub> por empleado/a (teq / empleado/a) <sup>(4)</sup>	0,66	-

(\*) La fuente de los factores de emisión que se toman como referencia han sido: MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico). Según este criterio se han recalculado los datos de 2018.

(1) Alcance 1: 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 y los vehículos propiedad de la ONCE (con tarjetas de las estaciones de servicio utilizadas). En 2018 sólo se disponía de las emisiones derivadas del consumo de gas.

(2) Alcance 2: emisiones relativas al consumo de electricidad de los centros propiedad de la ONCE, incluyendo el 98% de los quioscos en 2019, dato del que no se disponía en 2018.

(3) No se ha realizado el cálculo del Alcance 3 por imposibilidad de asegurar la inclusión de todos los datos necesarios.

(4) Para el cálculo de emisiones por empleado/a en 2019 se ha considerado la plantilla de trabajadores a 31 de diciembre (personal vendedor y no vendedor). Según este criterio no se ha podido recalcular el dato de 2018, ya que en ese año no se disponía de las emisiones directas de energía eléctrica de los quioscos y, por tanto, la cifra resultante no sería comparable con la reportada para 2019.



Durante el año 2019 se han impulsado **diferentes iniciativas** encaminadas a favorecer la **reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, y así, cualquier forma de contaminación atmosférica específica, incluyendo las emisiones de ruido y contaminación lumínica**. Entre estas medidas destacan las siguientes:

#### ***Medidas para reducir la contaminación por gases fluorocarbonados de climatización con elevado potencial de agotamiento de ozono (PAO):***

Sustitución paulatina, en las máquinas antiguas, del refrigerante R22 por R410A, R134, R410 y R407. El 100% de la maquinaria reemplazada en 2019 contiene sustancias que no agotan la capa de ozono y, en los circuitos frigoríficos de los equipos que están bajo mantenimiento, se realizan actividades de mantenimiento preventivo para evitar, en la medida de lo posible, la fuga de los gases que además de agotar la capa de ozono, contribuyen al cambio climático. Se han sustituido 49 equipos que contenían R22 o R438A, por 22 equipos más eficientes con gases refrigerantes que no agotan la capa de ozono en distintos centros.

Durante el 2019 se han producido fugas equivalentes a 138 kg de gases refrigerantes R407C, R438A y R410A. Al tratarse de hidrofluorocarbonos (HFC) el valor del PAO es 0.

#### ***Medidas de lucha para la reducción de 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 sus edificios, mediante paneles aislantes para disminuir la emisión de ruido a los alrededores.

Además, en el momento de sustitución de máquinas antiguas, las nuevas se instalan con sistemas de bajo nivel sonoro. El 100% de la maquinaria reemplazada contribuye a la reducción de la contaminación por ruido.

#### ***Medidas para la reducción de la contaminación lumínica u otras provocadas por fuentes luminosas:***

Sustitución paulatina del alumbrado fluorescente por alumbrado LED con tecnología de estado sólido.

Adicionalmente, todas las luminarias instaladas en oficinas de la ONCE tienen un índice de deslumbramiento o UGR (Unified Glare Rating) inferior a 19, certificado por los fabricantes.

Por otro lado, el nivel de iluminación en los puestos de trabajo está limitado a los 550 lux con una tolerancia del  $\pm 10\%$ , que garantiza una cantidad de luz suficiente, limitando el exceso de iluminación; en los centros que se instalan sistemas de alumbrado exterior y decorativos se diseñan con apantallamiento de farolas con la intención de no emitir luz por encima del horizonte, emitiendo sólo la luz necesaria.

Y, por último, las longitudes de onda de las lámparas se seleccionan con temperaturas de color iguales o inferiores a 4000°K, con el fin de que la radiación luminosa emitida sea de longitud de onda corta.

#### ***Renovaciones de vehículos***

Selección, en el momento de la renovación de la flota, de motores menos contaminantes adaptados a la nueva normativa europea "Euro 6d", que busca regular la cantidad de emisiones que emiten los vehículos.

En relación a la **eficiencia energética**, y en cumplimiento con la legislación aplicable<sup>28</sup>, la ONCE se somete a la **auditoría energética establecida cada 4 años**, habiéndose llevado a cabo la última en 2016 por una empresa externa.

#### 8.1.4. Consumo de papel y otros materiales

	2019	2018
<b>Consumo total de papel (t) (*)</b>	<b>1.126,67</b>	<b>847,04</b>
Consumo folios (t) (**)	65,02	70,92
Consumo folios blancos (t)	45,09	70,92
Consumo folios reciclados (t) (***)	19,93	-
Consumo otros (papel) (t)	12	-
Consumo SBO (t) Madrid y Barcelona	60	55
Consumo TPVs (t)	248,705	-
Consumo CLP (t)	740,935	721,12
Consumo de papel reciclado (t)	19,93	-
Porcentaje de papel reciclado	1,77%	-
<b>Consumo de otras materias primas (material de oficina)</b>	<b>169,15</b>	<b>-</b>
<b>Consumo de otras materias primas: tóner (unidades)</b>	<b>1457</b>	<b>-</b>
<b>Consumo de tintas CLP (t)</b>	<b>9,595</b>	<b>9,628</b>
<b>Valores reales de impresión en los centros (****)</b>	<b>12.539.969</b>	<b>-</b>
<b>Nuevos quioscos instalados</b>	<b>315</b>	<b>174</b>

(\*) En el consumo total de papel de 2019 se incluye: 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. Según este criterio se han recalculado los datos de 2018.

(\*\*) 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.

(\*\*\*\*) Los datos corresponden a los equipos multifunción conectados a la red corporativa y han sido suministrados por la Dirección Técnica de Sistemas (pudiendo existir algún equipo independiente de impresión en algún centro, siendo su cantidad de impresión poco relevante).

El consumo de papel del CLP depende de la emisión de cupones autorizada al Canal Principal y al CFC (Canal Físico Complementario) por cada producto de lotería y sorteo, por lo que la evolución de su consumo va directamente ligada a la evolución de las ventas.

Como se comenta en el apartado de prácticas responsables en la cadena de suministro, los fabricantes que suministran el papel cuentan con la **certificación FSC y PEFC** que garantizan la gestión responsable de los bosques en los que se obtiene la fibra, así como con **sistemas de gestión de calidad y medio ambiente**. Además, la madera que compone los nuevos quioscos está certificada con el sello **FSC® y PEFC™**.

Por otro lado, se destaca que, en el CLP, desde el año 2009 y con el objetivo de mejorar la eficiencia en los procesos y reducir al máximo el papel desechado, se estableció un **protocolo de actuación** que persigue **no superar el 15% de papel desechado en la producción**, como objetivo anual de mantenimiento para la reducción de los residuos

<sup>28</sup> La legislación a la que se hace referencia es el Real Decreto 56/2016, de 12 de febrero, por el que se transpone la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética, en lo referente a auditorías energéticas, acreditación de proveedores de servicios y auditores energéticos y promoción de la eficiencia del suministro de energía.

de papel. Asimismo, **todos los desechos de papel son gestionados para ser reconvertidos en papel reciclable.**

### 8.1.5. Economía circular y gestión de residuos

La ONCE apuesta por la economía circular como elemento clave para un desarrollo sostenible. En este sentido, se han realizado **acciones de concienciación en PortalONCE sobre reducción del consumo y sobre fomento del reciclaje.**

El objetivo de la ONCE para los próximos años es la implantación de un sistema integrado de gestión de residuos en todos los centros de la Organización asegurando la correcta segregación de los mismos.

#### Residuos (\*)

	2019
Papel y cartón (t)	60,57
Envases, plásticos y latas (t)	2,29
Quioscos (t)	103,83
Tóner (t)	0,845
Contenedores higiénicos (t)	11,170
Material sanitario (t)	0,481
Aceite de cocina (t)	0,21
Celulosa (t)	3
RAEEs (t)	10,16
Pallets (t)	29,4
<b>Total de residuos gestionados (t)</b>	<b>221,96</b>

(\*) Los datos obtenidos han sido calculados en base a las cantidades certificadas por los gestores que realizan 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 que se efectúan).

El CLP también lleva a cabo una **correcta gestión y segregación de los residuos – peligrosos y no peligrosos–**, en cumplimiento de la legislación vigente.

#### Residuos no peligrosos (\*)

	2019	2018
Aluminio (t)	0,99	1,47
Papel blanco (t)	6,4	7,22
Cartón (t)	28,8	33,96
Chatarra (t)	4,59	5,73
Fardos maculatura (t)	125,91	127,45
Papelote inspección (t)	23,608	36,37
Otros residuos (t)	-	18,28
<b>Total de residuos (t)</b>	<b>190,3</b>	<b>230,48</b>

(\*) Los datos han sido obtenidos de los certificados de destrucción y valorización o reciclaje facilitados por los gestores de residuos.

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**. El transporte de estos residuos se realiza cumpliendo la autorización de la Consejería de Medioambiente de la Comunidad de Madrid y el acuerdo europeo ADR de transporte de residuos peligrosos. El certificado entregado por el gestor de los residuos autorizados

se especifica el término R12 y R13 como operaciones de tratamiento incluida en la tabla 2 del Real Decreto 952/1997<sup>29</sup>. La gestión de los residuos peligrosos es inspeccionada por las autoridades competentes de manera periódica.

### Residuos peligrosos

	Cantidad retirada 2019	Cantidad retirada 2018
<b>Residuos peligrosos CLP (t)</b>		
Residuos de tintas-Pila limpieza	0,222	0,380
Absorbentes contaminados	2,251	2,157
Aceite usado	-	0,293
Aguas de mojado	6,630	5,229
Envases plásticos contaminados	1,153	1,320
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEES Línea GRIS)	0,617	0,716
Envases metálicos contaminados	0,563	-
Residuos de tóner de impresión	-	0,241
Residuos metálicos contaminados	0,247	0,205
Revelador	0,852	0,497
Tintas residuales y líquidas	2,443	2,039
Tubos fluorescentes	0,087	0,125
Lotes fuera de especificación (productos orgánicos caducados)	0,509	0,285
Cauchos mantillas	0,085	0,033
Mezcla de pilas	-	0,078
Contenedor de jeringuillas	4 contenedores de 10 l	4 contenedores de 10 l
Otros residuos (fibrocemento) <sup>(1)</sup>	338,96	-
<b>Residuos peligrosos CTI (t)</b>		
Absorbentes contaminados	0,045	-
Aceite usado	0,002	0,037
Envases metálicos contaminados	0,015	0,019
Tubos fluorescentes	0,043	0,007
Filtros (unidades)	16	8

(1) El fibrocemento se ha gestionado a través de una empresa especializada en la retirada, transporte y gestión segura de este tipo de residuos. El residuo se denomina con su código LER (Lista Europea de Residuos) correspondiente y la operación de tratamiento es la D5 recogida también en el Real Decreto 952/1997 nombrado anteriormente.

Adicionalmente, durante 2019 no han existido vertidos significativos en estos centros.

## 8.1.6. Uso sostenible del agua

### Consumo de agua (\*)

	2019
<b>Consumo total de agua (m<sup>3</sup>)</b>	<b>99.349,56</b>

(\*) En 2018 no se disponía de recursos para la toma y procesamiento de los datos de consumo de agua en los centros.

La información se ha recopilado de las facturas del gestor que realiza el servicio en cada una de las Comunidades Autónomas donde están situados los distintos centros de la ONCE.

Durante 2019 se han publicado en **PortalONCE** documentos de concienciación sobre el uso responsable del agua.

La Organización no efectúa vertidos fuera de la red de saneamiento de los Ayuntamientos.

<sup>29</sup> Real Decreto 952/1997, de 20 de junio, por el que se modifica el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, de 14 de mayo, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos, aprobado mediante Real Decreto 833/1988, de 20 de julio.

## 9. Comunicación y diálogo con los grupos de interés

*La comunicación en la ONCE constituye un elemento estratégico esencial para transmitir a los grupos de interés, y a la sociedad en su conjunto, el modelo social de la Organización y su conversión en el mayor generador de servicios sociales para personas ciegas y con discapacidad visual grave.*

---

En 2019 se ha continuado con la publicación de noticias de la ONCE y del Grupo Social ONCE y se ha mantenido la tendencia registrada en el año anterior de sustitución y migración de las comunicaciones con la audiencia a nuevos soportes, especialmente desde los medios tradicionales a internet y redes sociales.

### Externamente...

Se ha **seguido difundiendo noticias** que contribuyen al impulso de la inclusión social y laboral, destacando la importancia de las nuevas tecnologías.

Durante 2019:

- Las noticias aparecidas en medios con referencia a la ONCE superan las 124.000. Destaca que más del 99,5% son positivas y registran una elevada valoración por parte de audiencias e informadores, con casi un 7 de media.

En esta línea, los valores de Tracking de Imagen se han mantenido estables, con notas promedio muy elevadas, tales como 90,5% en Simpatía y 7,8 en Valoración.

### Internamente...

Se ha **intensificado la comunicación** a través de los **portales y boletines internos**, plataformas donde los colectivos de trabajadores y afiliados pueden encontrar información de interés, con impacto en más de 200.000 personas.

A lo largo de 2019:





- Más de 1.300 noticias publicadas en la revista AsíSomos.
- El PortalONCE, con acceso para la plantilla de trabajadores, ha recogido 284 noticias.
- Más de 300 noticias han aparecido en ClubONCE, con acceso para todo el colectivo de afiliados.
- Otros site como el Observatorio de Igualdad o del Tercer Sector, y las webs de la FOPG o de la FOAL, dentro de la web ONCE, añaden otras 300 informaciones específicas de cada área.
- La revista informativa ONCECOM cuenta con más de 10.000 lectores.

Se ha lanzado una iniciativa interna para impulsar ideas de mejora de la capacidad de las personas con discapacidad bajo el lema ONCE Innova, recibándose más de 50 iniciativas. El modelo se ha hecho extensible hacia afuera bajo el lema ONCE Innova Emprendedores.

Además, se está elaborando un sistema de medición de intangibles que, a través de unos indicadores principales establecidos para todos los públicos definidos, permita obtener indicadores globales de medición de la Salud de la Marca.

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

---

		2019
	<a href="#">Facebook</a>	39.941
	<a href="#">Instagram</a>	7.092
	<a href="#">Twitter</a>	51.633
	<a href="#">Youtube</a>	2.070

Las **redes sociales** se están convirtiendo en el vehículo más ágil y efectivo de recepción y **resolución de quejas, consultas y/o sugerencias** que reciben respuesta inmediata, suponiendo un instrumento dinámico de interrelación con los grupos de interés.

Además, la web de la ONCE incorpora un **enlace informativo de dudas (FAQ<sup>30</sup>)**, que contiene un correo y un teléfono de contacto a disposición de la sociedad.

Igualmente se recibe información y dudas a través del **buzón de gabinete de prensa** (gabinetedeprensa@once.es).

---

<sup>30</sup> Para obtener más información, consultar el apartado "FAQ" de la web: <https://www.once.es/faq>



# Anexos

- I *Sobre este informe*
- II *Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor*
- III *a. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad*
- III. *b. Índice de contenidos GRI y correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible*

## Anexo I. Sobre este informe

*El presente Estado de Información No Financiera y Diversidad (EINFD) de la ONCE correspondiente al ejercicio 2019 recogido en esta Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), detalla la gestión y las actuaciones de la Organización en este ámbito, sus principales magnitudes, indicadores e hitos relevantes alcanzados, así como su evolución respecto a ejercicios anteriores* <sup>31</sup>.

### Estándares y normativa de aplicación

#### *Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad*

El presente Informe se ha elaborado **de acuerdo** a lo dispuesto en la **Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad**. La ONCE realiza una **verificación externa independiente de esta Información No Financiera 2019**, a través de Ernst & Young Auditores, S.L.<sup>32</sup>

#### *Global Reporting Initiative (GRI)*

A su vez, **responde**, por quinto año consecutivo, a los **“Estándares GRI” (Global Reporting Initiative)** para la elaboración de memorias de sostenibilidad. En este sentido, **este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI**.

#### *Guía de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad (RSE-D)*

Adicionalmente, se han **considerado** las indicaciones de la **Guía de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad (RSE-D)**, de Fundación ONCE, que fomenta la inclusión de la dimensión de la discapacidad en la gestión de la responsabilidad corporativa de las entidades.

#### *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*

También se expresa la **contribución** de la ONCE a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas** y cómo se trabaja en darles cumplimiento a través de la protección de los grupos de consumidores, el fortalecimiento del modelo de servicios sociales, el impulso de la lotería responsable, el desarrollo profesional y humano de la plantilla de trabajadores, la igualdad de oportunidades, la ética o los compromisos con el medio ambiente y la transparencia.

Por tanto, el presente EINFD, integrado en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2019, será **presentado al Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE**, y sometido a **aprobación del Consejo General de la ONCE** en su reunión de junio de 2020.

En este sentido, este Informe constituye un hito más en la **rendición de cuentas** en materia de **información no financiera y diversidad**, y en la **comunicación transparente** de los logros y objetivos definidos en la ONCE para la gestión de la responsabilidad corporativa, convirtiéndose también en un elemento de **reporting adicional para los grupos de interés**.

<sup>31</sup> Para mayor información sobre el enfoque y los contenidos del documento ver el Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor.

<sup>32</sup> El informe de verificación externa independiente se puede consultar al inicio del presente documento.

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

*El presente Estado de Información No Financiera se centra en aquellos asuntos de naturaleza social, ambiental y económica considerados como relevantes por los grupos de interés de la ONCE y que influyen de forma sustancial en su toma de decisiones. Para identificar estos asuntos, en 2019 la Organización llevó a cabo una actualización de su análisis de materialidad, de acuerdo a los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de reportes de sostenibilidad, cuya metodología y resultados se detallan a continuación:*

### Grupos de interés

En la ONCE se han identificado los siguientes **grupos de interés**:

#### Público interno

**Afiliados:** plantilla (empleados/as y organizaciones sindicales internas) **y otros colectivos** (jóvenes, mayores y personas con sordoceguera).

**No afiliados:** plantilla (empleados/as y organizaciones sindicales internas).

#### Estado

**Administraciones Públicas** (nacional, territorial y local).

**Entidades reguladoras y de supervisión** (Dirección General de Ordenación del Juego y Consejo General de Protectorado de la ONCE).

**Clase política** (Gobierno, partidos y líderes políticos).

**Organizaciones supranacionales.**

#### Empresa

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

**Entidades financieras.**

**Proveedores.**

#### Comunidad

**Sociedad civil organizada** (movimiento asociativo, organizaciones del Tercer Sector, unión de trabajadores y redes empresariales).

**Grupos vulnerables** (asociaciones de ludopatía, protección del menor frente al juego y otras adicciones).

**Comunidad educativa** (escuelas primarias y secundarias, universidades y otras instituciones educativas).

**Medios de comunicación.**

## Detalle metodológico

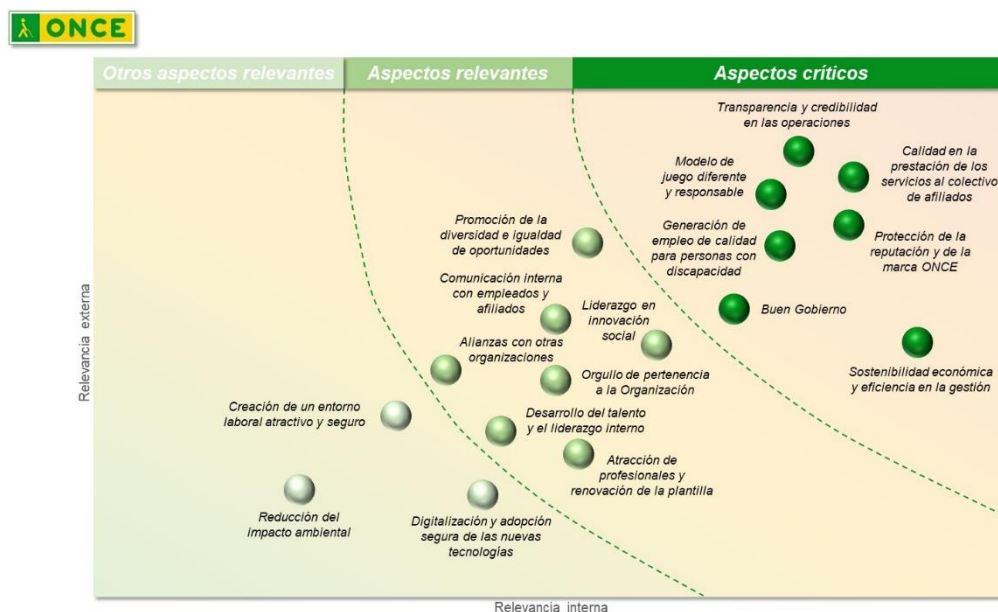
El **enfoque** planteado ha establecido las siguientes actividades:

- **Identificar los aspectos en materia de RSC más relevantes para la ONCE** (aspectos con incidencia en el desarrollo de las actividades de la Organización y/o el cumplimiento de sus objetivos estratégicos).
- **Evaluar en qué medida estos aspectos son relevantes para los grupos de interés** de la Organización.
- **Evaluar**, a partir de los dos análisis anteriores, **el grado de materialidad que cada uno de los aspectos** presenta plasmándolo en una matriz de materialidad.
- **Proporcionar información de contexto sobre el significado específico que cada aspecto material** toma en las actividades de la Organización.

Para identificar y priorizar los aspectos materiales se han utilizado diversas **fuentes de información** internas y externas:

- **Reuniones** con los **responsables** y el **equipo directivo** de las **áreas clave** de la Organización.
- **Entrevistas** a responsables de organizaciones consideradas **grupos de interés externos** de la ONCE.
- **Análisis** de **documentación interna**.
- **Benchmarking sectorial**.
- **Análisis** de los **estudios de reputación e imagen** de la ONCE.
- **Análisis** de **otras publicaciones relevantes**

La siguiente figura representa los **aspectos con mayor nivel de materialidad para la ONCE** según las conclusiones del análisis realizado:



La cobertura de los temas materiales se refleja en los distintos apartados del presente informe y en el Anexo IIIb se muestran los asuntos identificados junto con los estándares GRI asociados.

### *Relación de temas materiales para la Memoria de RSC 2019*

#### **Aspectos críticos:**

#### **Razón de la materialidad:**

*Transparencia y credibilidad en las operaciones*

La transparencia y la ética en la gestión y las operaciones de la Organización son principios esenciales para mantenerse a la vanguardia en RSC. Cobra especial relevancia la necesidad de garantizar la credibilidad y trazabilidad de los sorteos, así como la fiabilidad de los premios, cuestiones que constituyen algunas de las demandas más frecuentes de los grupos de interés.

*Calidad en la prestación de los servicios al colectivo de afiliados*

Para cumplir con su fin social y maximizar el impacto de sus servicios en el colectivo de afiliados, la ONCE debe prestar atención a los parámetros de calidad de sus actuaciones y aplicar un enfoque de mejora continua en esta materia.

*Generación de empleo de calidad para personas con discapacidad*

Uno de los principales objetivos e impactos sociales de la Organización es su capacidad de generar empleo de calidad, especialmente para personas ciegas o con discapacidad visual grave, basada en un modelo de negocio único y diferencial.

*Protección de la reputación y la marca de la ONCE*

La reputación y la marca de la ONCE son dos grandes activos de la Organización. La ONCE es percibida como sinónimo de compromiso social y, además, atesora otros atributos de gran valor como el “liderazgo en el movimiento de la discapacidad”.

*Modelo de juego diferente y responsable*

En un contexto de creciente presión social y controversia alrededor del sector del juego y de posibles cambios regulatorios en la materia, es esencial que la Organización ponga en valor su modelo de lotería social y responsable. La ONCE ha de mantenerse a la vanguardia en el desarrollo de políticas de lotería responsable y en la protección de consumidores vulnerables para continuar siendo un operador de prestigio.

*Buen Gobierno*

El buen gobierno de las organizaciones ha adquirido tal nivel de transcendencia que, a día de hoy, se ha incorporado de forma transversal y permanente a la agenda de las autoridades y a los planes estratégicos de las entidades. Además, se trata de una cuestión que reviste especial interés en el sector fundacional dada la naturaleza no lucrativa de sus fines.

*Sostenibilidad económica y eficiencia en la gestión*

Para poder cumplir con el fin social de la Organización y satisfacer las necesidades del colectivo de afiliados es preciso garantizar la sostenibilidad económica y financiera del modelo de negocio a largo plazo, adaptándolo a las nuevas tendencias del mercado. Igualmente, la ONCE debe anticiparse al posible desarrollo de nuevas regulaciones en materia de lotería.

**Aspectos relevantes:**

*Promoción de la diversidad e igualdad de oportunidades*

**Razón de la materialidad:**

Garantizar la igualdad de oportunidades es una de las razones de ser de la Organización y, por tanto, su actividad y su gestión interna deben responder a estos principios.

*Comunicación interna con empleados y afiliados*

El desarrollo de mecanismos y procesos internos de comunicación eficientes supone una herramienta con gran potencial para la mejora en el desempeño global de la Organización, facilitando la integración de las diferentes áreas y dinamizando la interacción con los distintos colectivos internos.

*Liderazgo en innovación social*

Como referente y principal actor del movimiento social en torno a la discapacidad, la ONCE ha de mantenerse a la vanguardia en la investigación en este campo, en la identificación de nuevas tendencias y oportunidades de inversión y en el desarrollo de soluciones a las problemáticas sociales relacionadas con la discapacidad.

*Alianzas con otras organizaciones*

La creación de sinergias con otras entidades permite, tanto extender el conocimiento adquirido por la Organización a otras áreas de la sociedad, como beneficiar a otros colectivos de la experiencia diferencial de la ONCE en el desarrollo de soluciones en el ámbito de la discapacidad.

*Orgullo de pertenencia a la Organización*

El alineamiento de la plantilla con los valores del Grupo Social ONCE, así como con su cultura institucional, se posiciona como un aspecto estratégico de la gestión de los recursos humanos en la Organización.

*Desarrollo del talento y el liderazgo interno*

Disponer de una plantilla de empleados formados y con las mejores capacidades, no solo mejora la eficiencia de las operaciones, sino que contribuye a la satisfacción de éstos con su puesto de trabajo. La ONCE desarrolla una importante labor de formación específica y profesionalización de sus líderes y equipos directivos, así como la del resto de personal de plantilla.

*Atracción de profesionales y renovación de la plantilla*

Para asegurar a largo plazo el conocimiento y la experiencia en su campo, la Organización debe gestionar de forma prioritaria el relevo generacional de su plantilla de trabajadores.



**Otros aspectos relevantes:**

*Creación de un entorno laboral atractivo y seguro*

**Razón de la materialidad:**

Favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y profesional en un ambiente estable y seguro genera un impacto muy positivo sobre la capacidad de la ONCE para ofrecer un entorno laboral atractivo y motivador a su plantilla de empleados.

*Digitalización y adopción segura de las nuevas tecnologías*

La transformación digital brinda importantes beneficios a nivel de eficiencia y operatividad, pero conlleva también un crecimiento significativo de los riesgos tecnológicos que una entidad como la ONCE ha de gestionar, para garantizar la seguridad de sus operaciones internas y de juego, así como de la información confidencial de su plantilla de trabajadores, del colectivo de sus afiliados y del conjunto de sus clientes.

*Reducción del impacto ambiental*

Ante la creciente concienciación ciudadana y gubernamental por la protección del medio ambiente, la Organización debe alinear su desempeño en la dimensión ambiental de la sostenibilidad con su destacado posicionamiento en el ámbito social. La ONCE ha comenzado a trabajar en esta materia y lleva a cabo diversas actuaciones encaminadas a minimizar su huella ambiental a lo largo del ciclo de vida de los productos.

Todos los **asuntos materiales** detallados anteriormente, **resultantes del análisis de materialidad**, han permitido a la Organización diseñar el presente **Estado de Información No Financiera**, en el que se reporta el enfoque de gestión, actuaciones y resultados de cada uno, así como también han facilitado **abordar procesos de planificación estratégica** en materia de RSC de la ONCE, puesto que forman parte del Plan Director de RSC 2020-2022.

Además, se ha fijado que la actualización del estudio de materialidad se realizará de nuevo cuando se elabore el próximo Plan Director de RSC, todo ello sin menoscabo de que anualmente se realicen actualizaciones de aspectos materiales como resultado de modificaciones derivadas de los cambios operacionales producidos, valoraciones externas recibidas y/o nuevas consultas con los grupos de interés.

## Anexo IIIa. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

Este anexo recoge los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

### Ámbitos generales

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón de la omisión
Modelo de negocio	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios. 102-4 Ubicación de las operaciones. 102-5 Propiedad y forma jurídica: naturaleza de la propiedad y forma jurídica. 102-6 Mercados servidos. 102-7 Tamaño de la organización.	Pág. 3-7 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> ) Pág. 8 ( <a href="#">2. Las cifras de la ONCE</a> ) Pág. 9 ( <a href="#">3. Lotería social y responsable</a> ) Pág. 23-24 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Pág. 53-59 ( <a href="#">6.2. Los órganos de dirección</a> ) Pág. 62-63 ( <a href="#">6.4. La gestión del riesgo en la ONCE</a> )	La ONCE únicamente opera comercialmente a nivel nacional dentro del territorio español y, desde la perspectiva social, contribuye a la mejora de las oportunidades de inclusión y la plena autonomía de las personas ciegas y con otras discapacidades de Europa, América Latina y otras partes del mundo. Más información en la página web de la ONCE y en las Cuentas anuales individuales de la ONCE e Informe de gestión del ejercicio 2019.
Principales riesgos e impactos identificados	Gestión de riesgos Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales. Pág. 14 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería</a> ) Pág. 62 ( <a href="#">6.4. La gestión del riesgo en la ONCE</a> )	

### Información sobre cuestiones medioambientales

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Enfoque de gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 73 ( <a href="#">8.1 Lucha contra el cambio climático</a> )	
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Marco interno: descripción cualitativa de los principales aspectos e impactos ambientales. Pág. 14 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego responsable</a> ) Pág. 62 ( <a href="#">6.4. La gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 73 ( <a href="#">8.1 Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental</a> )	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno: descripción de medidas relativas a evaluaciones ambientales. Pág. 73 y 77 ( <a href="#">8.1 Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental - 8.1.3 Reducción de emisiones</a> )	La ONCE no cuenta con certificados ambientales.
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de los principales recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales. Pág. 62-63 ( <a href="#">6.4. La gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 73 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental</a> )	
	Aplicación del principio de precaución	Marco interno: descripción del enfoque y consideración interna en relación al principio de precaución. Pág. 62-63 ( <a href="#">6.4. La gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 73 ( <a href="#">8.1 Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental</a> )	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón de la omisión
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno: información cuantitativa relativa a provisiones y garantías para riesgos ambientales.	Pág. 73 ( <a href="#">8.1 Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental</a> )	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también 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. 73 y 75 ( <a href="#">8.1 Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental - 8.1.3. Reducción de emisiones</a> )	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Marco interno: descripción cualitativa de medidas relativas a la gestión de residuos e información cuantitativa del total de residuos generados.	Pág. 78-79 ( <a href="#">8.1 Lucha contra el cambio climático - 8.1.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	N/A	---	No se cuenta con acciones para combatir el desperdicio de alimentos debido a la actividad de la ONCE, no siendo un tema material para la Organización.
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-1 Extracción de agua por fuente locales	Pág. 79 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.6. Uso sostenible del agua</a> )	
	Consumo de materias primas	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 77 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.4. Consumo de papel y otros materiales</a> )	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de uso de materias primas	Marco Interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del consumo de papel.	Pág. 77 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.4. Consumo de papel y otros materiales</a> )	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	Marco interno: descripción cuantitativa del consumo de energía. 302-1 Consumo energético dentro de la Organización 302-2 Consumo energético fuera de la Organización	Pág. 74-75 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética</a> )	Alcance: el consumo de energía directo se corresponde con energía consumida por entidades que son propiedad o son controladas por la Organización o están bajo su control. 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. 74 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética</a> )	
	Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la Organización	Pág. 74 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética</a> )	
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2)	Pág. 75 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.3. Reducción de emisiones</a> )	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Pág. 73 y 75 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.3. Reducción de emisiones</a> )	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	Marco interno: descripción cualitativa de las metas de reducción.	Pág. 73 y 75 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental - 8.1.3. Reducción de emisiones</a> )	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón de la omisión
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 de la omisión
Enfoque de gestión		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 34 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> )	
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	102-7 Tamaño de la organización. 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Pág. 36 ( <a href="#">5.2. Creación de empleo</a> ) Pág. 44 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 60-61 ( <a href="#">6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General</a> )	Alcance: en este dato global de plantilla no se ha considerado el número de trabajadores/as que no son empleados/as, puesto que no alcanzan un volumen significativo para la Organización. La ONCE únicamente opera comercialmente en España.
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	Marco interno: información cuantitativa sobre contratos de trabajo.	Pág. 36 ( <a href="#">5.2. Creación de empleo</a> )	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: información cuantitativa sobre contratos de trabajo.	Pág. 37-38 ( <a href="#">5.2. Creación de empleo</a> )	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: información cuantitativa sobre despidos. Se reflejan los despidos disciplinarios resueltos por el Consejo General de la ONCE durante 2019.	Pág. 39 ( <a href="#">5.2. Creación de empleo</a> )	
	Brecha salarial	Marco interno: la brecha salarial se obtiene como el cociente de la diferencia entre el salario medio de hombres y de mujeres, y el salario medio de hombres.	Pág. 45 ( <a href="#">5.4 Igualdad de oportunidades y de género</a> )	
	Remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: la remuneración media por empleado/a se calcula dividiendo las retribuciones percibidas por los trabajadores/as, según se informa en las partidas "Gastos de personal vendedor y no vendedor" de la cuenta de pérdidas y ganancias, a excepción de las retribuciones plurianuales (indemnizaciones, cesantías, etc.) entre la plantilla media anual.	Pág. 45 ( <a href="#">5.4 Igualdad de oportunidades y de género</a> )	
	Remuneración media de los consejeros (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	Marco interno: la remuneración media por empleado/a se calcula dividiendo las retribuciones percibidas por los trabajadores/as, según se informa en las partidas "Gastos de personal vendedor y no vendedor" de la cuenta de pérdidas y ganancias, a excepción de las retribuciones plurianuales (indemnizaciones, cesantías, etc.) entre la plantilla media anual.	Pág. 45 ( <a href="#">5.4 Igualdad de oportunidades y de género</a> )	
	Remuneración media de los directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	Marco interno: la remuneración media por empleado/a se calcula dividiendo las retribuciones percibidas por los trabajadores/as, según se informa en las partidas "Gastos de personal vendedor y no vendedor" de la cuenta de pérdidas y ganancias, a excepción de las retribuciones plurianuales (indemnizaciones, cesantías, etc.) entre la plantilla media anual.	Pág. 45 ( <a href="#">5.4 Igualdad de oportunidades y de género</a> )	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón de la omisión
	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo.	Pág. 40-41 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y Beneficios sociales</a> )	
	Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Pág. 36 ( <a href="#">5.2. Creación de empleo</a> ) Pág. 44 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 60 ( <a href="#">6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General</a> )	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo.	Pág. 40 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y Beneficios sociales</a> )	
	Número de horas de absentismo	Marco interno: se consideran accidentes de trabajo con baja (se incluyen in itinere y recaídas), enfermedad común, enfermedad profesional y riesgo durante el embarazo.	Pág. 46 ( <a href="#">5.5 Salud y Seguridad</a> )	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para fomentar la conciliación y corresponsabilidad.	Pág. 40 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y Beneficios sociales</a> ) Pág. 41 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	Pág. 45-47 ( <a href="#">5.5. Salud y Seguridad</a> )	
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	Marco interno: - Número de accidentes: número total de accidentes de trabajo con baja, incluidos in itinere. - Número de enfermedades profesionales (EPPP): se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional (con baja y sin baja), excluyéndose las EPPP en estudio. - Tasa de frecuencia de accidentes de trabajo: (número de accidentes de trabajo con baja / número de horas trabajadas) x 1.000.000. (no se incluyen los accidentes in itinere ni recaídas). - Tasa de gravedad: (número de jornadas perdidas por accidentes con baja / número de horas trabajadas) x 1.000 (se incluyen los accidentes in itinere y recaídas).	Pág. 46 ( <a href="#">5.5. Salud y Seguridad</a> )	
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del diálogo social.	Pág. 40 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y Beneficios sociales</a> )	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	Pág. 40 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y Beneficios sociales</a> )	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.	Pág. 40 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y Beneficios sociales</a> ) Pág. 45 ( <a href="#">5.5. Salud y Seguridad</a> )	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Pág. 48 ( <a href="#">5.6 Equipo competitivo - 5.6.1- Formación de calidad</a> )	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Marco interno: información cuantitativa sobre horas de formación recibidas, por categoría profesional y sexo. 404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	Pág. 49 ( <a href="#">5.6. Equipo competitivo - 5.6.1 Formación de calidad</a> )	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón de la 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. 23 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de servicios sociales especializados</a> ) Pág. 35 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas - 5.2 Creación de empleo</a> ) Pág. 41 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 60 ( <a href="#">6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General</a> )	Las aplicaciones y herramientas informáticas del Grupo Social ONCE tienen la certificación de accesibilidad tras haber seguido el procedimiento de verificación de accesibilidad y la web www.once.es se basa en el cumplimiento de las pautas de Accesibilidad para el Contenido en la WEB 2.0 establecidas por el W3C (Consortio de la World Wide Web). Las reformas y proyectos de construcción de 2019 cumplen con la normativa de accesibilidad recogida en el Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad (DBSUA) del Código Técnico de la Edificación (CTE). También se ha tenido en cuenta el Real Decreto 173/2010. En los edificios existentes además, se ha aplicado el Documento de Apoyo al DBSUA (DA-DBSUA) que proporciona criterios de flexibilidad para la adecuación efectiva de los edificios y establecimientos existentes a las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para promover la igualdad. 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág. 41-44 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )	
	Planes de igualdad (Capítulo III de la 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. 42 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )	
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno: descripción cualitativa de integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	Pág. 23 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de servicios sociales especializados</a> ) Pág. 35 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas - 5.2 Creación de empleo</a> ) Pág. 41 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 60 ( <a href="#">6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General</a> )	
	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. 43 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )	

### Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Enfoque de gestión		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 41 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 51 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> ) Pág. 62 ( <a href="#">6.4. La gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 67 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos</a> )	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 de la omisión
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta. 102-17 Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre ética	Pág. 41 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 49 ( <a href="#">5.6 Equipo competitivo – 5.6.1. Formación de calidad - Sensibilización con las personas con discapacidad</a> ) Pág. 51 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> ) Pág. 62 ( <a href="#">6.4. La gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 67 ( <a href="#">6.5 Ética y ejemplaridad- Protección de los derechos humanos</a> )	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Pág. 41 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 49 ( <a href="#">5.6. Equipo competitivo – 5.6.1 Formación de calidad - Sensibilización con las personas con discapacidad</a> ) Pág. 51 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> ) Pág. 62 ( <a href="#">6.4. La gestión del riesgo en la ONCE</a> ) Pág. 67 ( <a href="#">6.5 Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos</a> )	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: información cuantitativa del número de denuncias.	Pág. 67 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad - Canal de denuncias y sugerencias en materia de ética</a> ) Pág. 43 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género - Compromiso de lucha contra el acoso</a> )	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con: respeto por la libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva, eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y abolición efectiva del trabajo infantil	Marco interno: descripción cualitativa sobre el enfoque de la organización en relación a la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT.	Pág. 41 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 51 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> ) Pág. 69 ( <a href="#">7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> ).	

### Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Enfoque de gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 64 ( <a href="#">6.5 Ética y ejemplaridad</a> )	
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta. 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Pág. 64-65 ( <a href="#">6.5 Ética y ejemplaridad</a> )	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta. 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Pág. 64-65 ( <a href="#">6.5 Ética y ejemplaridad</a> )	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 8 ( <a href="#">2. Las cifras de la ONCE</a> ) Pág. 12 ( <a href="#">3.2. La huella social de los productos de lotería de la ONCE</a> )	

### Información sobre la sociedad

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios/Razón de la omisión
Continúa en página siguiente.			

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón de la omisión
Enfoque de gestión		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 13 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería</a> ) Pág. 18 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - Diálogo con los grupos de interés</a> ) Pág. 23 ( <a href="#">4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Pág. 69 ( <a href="#">7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )	Más información en la página web de la ONCE y en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2019.
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. 23-28 ( <a href="#">4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	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. 13 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería</a> ) Pág. 23-32 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )	Las actividades propias de la prestación de servicios sociales especializados a las personas con discapacidad visual no producen ningún impacto negativo en las comunidades locales.
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	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. 14 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego Responsable - Diálogo con los grupos de interés</a> ) Pág. 23 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Pág. 84 ( <a href="#">Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor – Grupos de interés</a> ) Pág. 80 ( <a href="#">9 Comunicación y diálogo con los grupos de interés</a> )	
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: descripción cualitativa de los principales acuerdos. 102-12 Iniciativas externas 102-13 Principales organismos a los que se pertenece y entes a los que apoya	Pág. 4 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> ) Pág. 23-32 ( <a href="#">4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )	Más información en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2019.
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. 71 ( <a href="#">7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )	
	Consideración en las 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. 70 ( <a href="#">7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	Pág. 69 ( <a href="#">7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	Pág. 13 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería</a> ) Pág. 64 ( <a href="#">6.5 Ética y ejemplaridad</a> )	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón de la omisión
	Sistemas de reclamación	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación.	Pág. 14 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego Responsable</a> ) Pág. 24 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: información cuantitativa sobre quejas recibidas y su resolución.	Pág. 14 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La Política de Juego Responsable</a> ) Pág. 24 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )	No se tiene constancia de ningún incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios de la ONCE en la salud y la seguridad de clientes
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: información cuantitativa sobre beneficios.	---	La ONCE únicamente opera comercialmente en España. El superávit del ejercicio 2019 tras la asignación al fondo de estabilidad de premios asciende a 56.475 miles de euros, siendo en 2018 de 41.118 miles de euros. Más información en las Cuentas anuales individuales de la ONCE e Informe de gestión del ejercicio 2019 y 2018.
	Impuestos sobre beneficios pagados	N/A	---	En aplicación de la Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo, la comercialización de productos de lotería y el resto de actividades de la ONCE están exentas en el impuesto. Por ello, la base imponible y el gasto por Impuesto sobre Sociedades son nulos.
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: información cuantitativa sobre las subvenciones públicas recibidas.	---	Ninguna relevante en 2019, al margen de las bonificaciones del 100% en las cuotas empresariales a la Seguridad Social de la plantilla de trabajadores con discapacidad de la ONCE, aplicable desde 2012. El total de subvenciones públicas recibidas en 2019 ascendió a 2.722 miles de euros (siendo 1.605 miles de euros subvenciones a la contratación, 995 a la educación y 122 otras subvenciones). El total de dichas subvenciones en 2018 ascendió a 3.356 miles de euros (siendo 2.250 miles de euros subvenciones a la contratación, 963 a la educación y 143 de otras). Más detalle en el Anexo V de las Cuentas anuales individuales de la ONCE del ejercicio 2019 y 2018.

## Anexo IIIb. Índice de contenidos GRI y correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Este anexo recoge los contenidos de los “Estándares GRI” (Global Reporting Initiative) para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte. Se detalla también la contribución de la ONCE a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (página EINF D – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
GRI 101: Fundamentos 2016					
<b>Contenidos generales</b>					
GRI 102. Contenidos generales 2016	<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
	102-1 Nombre de la organización.		Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE).		---
	102-2 Principales actividades, marcas, productos o servicios.		Pág. 3 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> ) Pág. 10 ( <a href="#">3.1. La ONCE como operador de lotería social y responsable</a> ) Pág. 23 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )		---
	102-3 Localización de la sede principal de la organización.		C/ José Ortega y Gasset, nº 18; 28006 – Madrid.		---
	102-4 Países en los que opera la Organización.		La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		---
	102-5 Naturaleza y forma jurídica de la propiedad.		Pág. 3 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> )		---
	102-6 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 Europa, América Latina y otras partes del mundo.		---
	102-7 Dimensión de la organización		Pág. 8 ( <a href="#">2. Las cifras de la ONCE</a> ) Pág. 11 ( <a href="#">3.2. La huella social de los productos de lotería de la ONCE</a> ) Pág. 35 ( <a href="#">5.2. Creación de empleo</a> ) Más información en la página web de la ONCE y en las Cuentas anuales individuales de la ONCE e Informe de gestión del ejercicio 2019.		---
	102-8 Información sobre el colectivo de trabajadores	ODS 8 y 10	Pág. 35 ( <a href="#">5.2. Creación de empleo</a> )		---
	102-9 Cadena de suministro.		Pág. 69 ( <a href="#">7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
	102-10 Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro		Pág. 52 ( <a href="#">6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo</a> )		---
	102-11 Planteamiento o principio de precaución.		Pág. 73 ( <a href="#">8.1.1 Gestión del impacto ambiental</a> )		---
	102-12 Iniciativas externas	ODS 17	- Global Reporting Initiative (GRI). - Red Europea de RSE y discapacidad. - En 2018 la ONCE se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas como entidad firmante. - La ONCE está alineada con los ODS de Naciones Unidas incorporándolos a su estrategia y a su Plan Director de RSC.		---
	102-13 Principales organismos a los que se pertenece y entes a los que apoya.	ODS 17	Pág. 3 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> )		---
<b>ESTRATEGIA</b>					
102-14 Declaración del máximo responsable		Ver Informe de Valor Compartido del Grupo Social ONCE 2019.		---	

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative

GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (página EINFDF – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.		Pág. 13 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería</a> ) Pág. 62 ( <a href="#">6.4. La gestión del riesgo en la ONCE</a> )		---
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>					
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	ODS 16	Pág. 64 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad</a> )		---
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre ética	ODS 16	Pág. 53 ( <a href="#">6.2. Los órganos de dirección - 6.2.1 Consejo General de la ONCE</a> ) Pág. 67 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad - Canal de denuncias y sugerencias en materia de Ética</a> )		---
<b>GOBIERNO</b>					
	102-18 Estructura de gobierno de la organización		Pág. 53 ( <a href="#">6.2. Los órganos de dirección</a> )		---
	102-19 Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad		Pág. 53 ( <a href="#">6.2. Los órganos de dirección</a> )		---
	102-20 Cargos ejecutivos o con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales		Pág. 53 ( <a href="#">6.2. Los órganos de dirección</a> )		---
	102-21 Consulta a los grupos de interés sobre aspectos económicos, medioambientales y sociales	ODS 16	Pág. 53 ( <a href="#">6.2. Los órganos de dirección</a> ) Pág. 84 ( <a href="#">Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor</a> )		---
	102-22 Composición del órgano superior de gobierno y sus comités	ODS 5	Pág. 53 ( <a href="#">6.2. Los órganos de dirección</a> ) Pág. 60 ( <a href="#">6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General</a> )		---
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	ODS 16	Pág. 60 ( <a href="#">6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General</a> )		---
	102-24 Nombramiento y selección del órgano superior de gobierno	ODS 5 y 16	Pág. 52 ( <a href="#">6.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo</a> ) Pág. 60 ( <a href="#">6.3 La composición y perfil de los miembros del Consejo General</a> )		---
	102-25 Conflictos de interés	ODS 16	Pág. 58 ( <a href="#">6.2. Los órganos de dirección - 6.2.1 Consejo General de la ONCE</a> ) Pág. 64 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad</a> )		---
	102-26 Funciones del órgano superior de gobierno en el establecimiento del propósito, valores y estrategia.		Pág. 53 ( <a href="#">6.2. Los órganos de dirección</a> )		---
	102-27 Conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno		Pág. 60 ( <a href="#">6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General</a> )		---
	102-28 Evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno		Pág. 52 ( <a href="#">6.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo</a> ) Pág. 62 ( <a href="#">6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - Retribución del órgano de gobierno y la alta dirección</a> ) Pág. 50 ( <a href="#">5.6 Equipo competitivo -5.6.3 Evaluación de competencias</a> )		---
	102-29 Identificación y gestión de los impactos económicos, medioambientales y sociales	ODS 16	Pág. 62 ( <a href="#">6.4 La gestión del riesgo en la ONCE</a> )		---
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		Pág. 62 ( <a href="#">6.4 La gestión del riesgo en la ONCE</a> )		---
	102-31 Análisis de los aspectos económicos, medioambientales y sociales		Pág. 62 ( <a href="#">6.4 La gestión del riesgo en la ONCE</a> )		---
	102-32 Cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización		Pág. 83 ( <a href="#">Anexo I. Sobre este informe</a> )		---
	102-33 Proceso para transmitir las preocupaciones importantes		Pág. 53 ( <a href="#">6.2. Los órganos de dirección</a> )		---
	102-34 Naturaleza y número de preocupaciones importantes		La información no está disponible.		---

**Índice de contenidos de Global Reporting Initiative**

<b>GRI Standard</b>	<b>Contenido (s)</b>	<b>ODS</b>	<b>Referencia (página EINF D – Memoria RSC)</b>	<b>Omisión</b>	<b>Verificación externa</b>
	102-35 Políticas retributivas		Pág. 62 ( <a href="#">6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - Retribución e incentivos del gobierno y la alta dirección</a> )		---
	102-36 Procesos para determinar la remuneración.		Pág. 62 ( <a href="#">6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General – Retribución del órgano de gobierno y la alta dirección</a> )		---
	102-37 Involucración de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución		Pág. 60 ( <a href="#">6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General - Retribución del órgano de gobierno y la alta dirección</a> )		---
	102-38 Ratio de compensación total anual		La relación entre la retribución total de la persona mejor pagada de la Organización y la mediana de la retribución de toda la plantilla fue de 12,48 veces (se incluyen todos los conceptos que forman parte para la determinación de salario medio).		---
	102-39 Incremento porcentual de la retribución total anual		1,94 (se han tenido en cuenta los conceptos de salario medio).		---
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>					
	102-40 Grupos de interés vinculados a la organización.		Pág. 84 ( <a href="#">Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor - Grupos de interés</a> )		---
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	ODS 8	Pág. 40 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y Beneficios sociales</a> )		---
	102-42 Base para la identificación y selección de grupos de interés.		La ONCE trabaja con aquellos grupos de interés que tienen capacidad de influencia sobre las decisiones estratégicas de la Organización.		---
	102-43 Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.		Pág. 18 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería – La Política de Juego Responsable - Diálogo con los grupos de interés</a> ) Pág. 23 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Pág. 84 ( <a href="#">Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor</a> ) Pág. 80 ( <a href="#">9. Comunicación y diálogo con los grupos de interés</a> )		---
	102-44 Principales preocupaciones y aspectos de interés de los grupos de interés.		Pág. 18 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería – La Política de Juego Responsable - Diálogo con los grupos de interés</a> ) Pág. 23 ( <a href="#">4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Pág. 84 ( <a href="#">Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor</a> )		---
<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>					
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.		Grupo ILUNION, S.L., Patronce S.L. y Total Gaming Systems, S.L.		---
	102-46 Proceso de definición del contenido de la memoria.		Pág. 85 ( <a href="#">Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor - Detalle metodológico</a> )		---
	102-47 Aspectos materiales identificados.		Pág. 86 ( <a href="#">Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor - Relación de temas materiales para la Memoria de RSC 2019</a> )		---
	102-48 Reexpresión de información		En el caso de que en algún indicador en concreto resultase necesaria la reformulación de información se explicará específicamente en el propio indicador.		---
	102-49 Cambios en los informes		No ha habido cambios significativos en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto respecto a la Memoria anterior.		---
	102-50 Período cubierto por la memoria.		Pág. 83 ( <a href="#">Anexo I. Sobre este informe</a> )		---
	102-51 Fecha de la memoria anterior		Junio 2019.		---
	102-52 Ciclo de presentación de memorias		Anual.		---



**Índice de contenidos de Global Reporting Initiative**

<b>GRI Standard</b>	<b>Contenido (s)</b>	<b>ODS</b>	<b>Referencia (página EINFDF – Memoria RSC)</b>	<b>Omisión</b>	<b>Verificación externa</b>
	102-53 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido.		Unidad de RSC e Igualdad Dirección General ONCE Carrera de San Jerónimo, núm. 28 28014 - Madrid Teléf. 91 589 02 31 unidadrsc@once.es		---
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		Pág. 83 ( <a href="#">Anexo I. Sobre este informe</a> )		---
	102-55 Índice de contenidos de Global Reporting Initiative		Pág. 97 ( <a href="#">Anexo IIIb. Índice de contenidos GRI</a> )		---
	102-56 Verificación externa		<p>Pág. 83 (<a href="#">Anexo I. Sobre este informe</a>)</p> <p>Asimismo, parte de la información reportada procede de otros informes que han sido auditados externamente. La ONCE somete a auditoría y verificación externa la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuentas Anuales de la ONCE e Información No Financiera y Diversidad, auditadas por Ernst &amp; Young, S.L.</li> <li>- Plan 15.000/30.000 de Empleo y Formación de personas con discapacidad, auditado por PwC.</li> <li>- Procesos de formación de la ONCE, auditados por Bureau Veritas anualmente para la certificación de Calidad ISO 9001-2015 y las acciones de formación a efectos de bonificación están sometidas a posibles auditorías del Tribunal de Cuentas, Servicio Público de Empleo Estatal y la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.</li> <li>- Medidas adoptadas por la ONCE en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, auditadas por Deloitte.</li> <li>- Sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, certificado conforme a la norma OHSAS 18001:2007, por Auditores JCR Ingenieros.</li> <li>- Cumplimiento anual de los estándares en materia de seguridad de la información de juego de la Asociación Mundial de Loterías (WLA) e ISO 27001, realizada por BSI, auditoría periódica respecto al estándar de juego responsable de la Asociación Europea de Loterías (EL) y de WLA, realizadas por LaVola.</li> <li>- Información relativa a prevención penal de delitos con el asesoramiento de KPMG.</li> <li>- Certificación de calidad conforme a ISO 9001 del Servicio Bibliográfico de la ONCE y del Centro de Tiflotecnología e Innovación de la ONCE.</li> <li>- Supervisión del Consejo de Protectorado de la información acerca de los Servicios Sociales que presta la ONCE al colectivo de afiliados.</li> </ul>		---
<b>Desempeño económico</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 3 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 3 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 3 ( <a href="#">1. La ONCE, única en el mundo</a> )		---
GRI 201. Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	ODS 9	<p>Pág. 8 (<a href="#">2. Las cifras de la ONCE</a>)</p> <p>Pág. 11 (<a href="#">3.2. La huella social de los productos de lotería de la ONCE</a>)</p> <p>Informe de gestión y Cuentas anuales individuales de la ONCE del ejercicio 2019.</p>		---
	201-2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	ODS 13	Pág. 63 ( <a href="#">6.4 La gestión del riesgo en la ONCE - Acción climática en la ONCE</a> )		---
	201-3 Cobertura de las 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 11.574 miles de euros en 2019, y será satisfecha en abril de 2020.		---

**Índice de contenidos de Global Reporting Initiative**

<b>GRI Standard</b>	<b>Contenido (s)</b>	<b>ODS</b>	<b>Referencia (página EINFED – Memoria RSC)</b>	<b>Omisión</b>	<b>Verificación externa</b>
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		Ninguna relevante, al margen de las bonificaciones del 100% en las cuotas empresariales a la Seguridad Social de la plantilla de trabajadores con discapacidad de la ONCE, aplicable desde 2012. No obstante, el detalle de las subvenciones públicas recibidas puede consultarse en el Anexo V de las Cuentas anuales individuales de la ONCE del ejercicio 2019.		---
<b>Presencia en el mercado</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No aplica. La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No aplica. La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica. La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		---
GRI 202. Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		No aplica. La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		---
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		No aplica. La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		---
<b>Impactos económicos indirectos</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 20 ( <a href="#">4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS, 3, 9, 10 y 11	Pág. 20 ( <a href="#">4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 20 ( <a href="#">4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales</a> )		---
GRI 203. Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversión en infraestructuras y servicios apoyados	ODS, 9 y 11	Pág. 23 ( <a href="#">4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2019		---
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	ODS 3 y 10	Pág. 23 ( <a href="#">4.2 El modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> ) Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2019		---
<b>Prácticas de adquisición</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 69 ( <a href="#">7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 12	Pág. 69 ( <a href="#">7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 69 ( <a href="#">7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
GRI 204. Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción del gasto en proveedores locales.	ODS 12	Pág. 69 ( <a href="#">7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro - Proveedores de la ONCE</a> )		---
<b>Anticorrupción</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 64 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 16	Pág. 64 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 64 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad</a> )		---
GRI 205. Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción	ODS 16	Pág. 64 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad</a> )		---
	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	ODS 16	Pág. 64 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad</a> )		---
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	ODS 16	No se han detectado casos de corrupción.		---
<b>Competencia desleal</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 64 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 64 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad</a> )		---

**Índice de contenidos de Global Reporting Initiative**

<b>GRI Standard</b>	<b>Contenido (s)</b>	<b>ODS</b>	<b>Referencia (página EINF D – Memoria RSC)</b>	<b>Omisión</b>	<b>Verificación externa</b>
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 64 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad</a> )		---
GRI 206. Competencia desleal 2016	206-1 Número de demandas por prácticas de competencia desleal, monopolísticas o contra la libre competencia, y sus resultados.		No se han producido acciones legales en este sentido.		---
<b>Materiales</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 77 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.4 Consumo de papel y otros materiales</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 12 y 13	Pág. 77 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.4 Consumo de papel y otros materiales</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 77 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.4 Consumo de papel y otros materiales</a> )		---
GRI 301. Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		Pág. 77 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.4 Consumo de papel y otros materiales</a> )		---
	301-2 Insumos reciclados	ODS 13	Pág. 77 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.4 Consumo de papel y otros materiales</a> )		---
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Pág. 77 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.4 Consumo de papel y otros materiales</a> )		---
<b>Energía</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 74 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 7, 12 y 13	Pág. 74 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 74 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética</a> )		---
GRI 302. Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	ODS 13	Pág. 74 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética</a> )		---
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		Pág. 74 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética</a> )		---
	302-3 Intensidad de la energía		Pág. 74 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética</a> )		--
	302-4 Reducción del consumo energético	ODS 7	Pág. 74 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética</a> )		--
	302-5 Requisitos de reducción de energía en productos y servicios		Pág. 74 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.2 Consumo y eficiencia energética</a> )		--
<b>Agua</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 79 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.6 Uso sostenible del agua</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 79 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.6 Uso sostenible del agua</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 79 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.6 Uso sostenible del agua</a> )		---
GRI 303. Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente		Pág. 79 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.6 Uso sostenible del agua</a> )		---
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		Pág. 79 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.6 Uso sostenible del agua</a> )		---
	303-3 Agua reciclada y reutilizada		Actualmente no se dispone del dato sobre agua reciclada y reutilizada.		---
<b>Biodiversidad</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización.		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización.		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización.		---
GRI 304. Biodiversidad 2016	304-1 Centros de operaciones ubicados en áreas protegidas		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización.		---
	304-2 Impactos en la biodiversidad		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización.		---

**Índice de contenidos de Global Reporting Initiative**

<b>GRI Standard</b>	<b>Contenido (s)</b>	<b>ODS</b>	<b>Referencia (página EINF D – Memoria RSC)</b>	<b>Omisión</b>	<b>Verificación externa</b>
	304-3 Hábitats protegidos		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización.		---
	304-4 Especies de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		No aplica. La biodiversidad no es material para la Organización.		---
<b>Emisiones</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 73 y 75 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental - 8.1.3. Reducción de emisiones</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 11, 12 y 13	Pág. 73 y 75 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental - 8.1.3. Reducción de emisiones</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 73 y 75 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental - 8.1.3. Reducción de emisiones</a> )		---
GRI 305. Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		Pág. 75 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.3. Reducción de emisiones</a> )		---
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 2)		Pág. 75 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.3. Reducción de emisiones</a> )		---
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		Pág. 75 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.3. Reducción de emisiones</a> )		---
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		Pág. 75 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.3. Reducción de emisiones</a> )		---
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI		Pág. 75 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.3. Reducción de emisiones</a> )		---
	305-6 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono		Pág. 73 y 75 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental - 8.1.3. Reducción de emisiones</a> )		---
	305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas		Pág. 73 y 75 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental - 8.1.3. Reducción de emisiones</a> )		---
<b>Efluentes y residuos</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 78 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático – 8.1.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 12 y 13	Pág. 78 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático – 8.1.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 78 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático – 8.1.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		---
GRI 306. Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino		Pág. 78 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático – 8.1.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		---
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación		Pág. 78 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático – 8.1.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		---
	306-3 Derrames significativos		Pág. 78 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático – 8.1.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		---
	306-4 Transporte de residuos peligrosos		Pág. 78 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático – 8.1.5. Economía circular y gestión de residuos</a> )		---
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		No aplica. Los vertidos de agua no afectan a recursos hídricos ni a sus hábitats relacionados.		---
<b>Cumplimiento ambiental</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 73 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 13	Pág. 73 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 73 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental</a> )		---
GRI 307. Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la normativa ambiental	ODS 13	Pág. 73 ( <a href="#">8.1. Lucha contra el cambio climático - 8.1.1 Gestión del impacto ambiental</a> )		---
<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 69 ( <a href="#">7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---

**Índice de contenidos de Global Reporting Initiative**

<b>GRI Standard</b>	<b>Contenido (s)</b>	<b>ODS</b>	<b>Referencia (página EINF D – Memoria RSC)</b>	<b>Omisión</b>	<b>Verificación externa</b>
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 12	Pág. 69 ( <a href="#">7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 69 ( <a href="#">7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
GRI 308. Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales		Pág. 69 ( <a href="#">7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas		Pág. 69 ( <a href="#">7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
<b>Empleo</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 34 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5 y 8	Pág. 34 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 34 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> )		---
GRI 401. Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	ODS 8 y 10	Pág. 35 ( <a href="#">5.2 Creación de empleo</a> )		---
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	ODS 8	Pág. 40 ( <a href="#">5.3 Diálogo social y Beneficios sociales</a> )		---
	401-3 Baja por maternidad/paternidad	ODS 5	Pág. 41 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y Beneficios sociales</a> )		---
<b>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 40 ( <a href="#">5.3 Diálogo social y beneficios sociales</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 8	Pág. 40 ( <a href="#">5.3 Diálogo social y beneficios sociales</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 40 ( <a href="#">5.3 Diálogo social y beneficios sociales</a> )		---
GRI 402. Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Pág. 40 ( <a href="#">5.3 Diálogo social y beneficios sociales</a> )		---
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 45 ( <a href="#">5.5 Salud y seguridad</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 3 y 8	Pág. 45 ( <a href="#">5.5. Salud y seguridad</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 45 ( <a href="#">5.5. Salud y seguridad</a> )		---
GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	ODS 3 y 8	Pág. 45 ( <a href="#">5.5. Salud y Seguridad</a> )		---
	403-2 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y absentismo, y nº de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	ODS 8	Pág. 46 ( <a href="#">5.5. Salud y seguridad</a> ) Actualmente no se dispone del dato sobre incidentes o accidentes de trabajo de los trabajadores/as no empleados.		---
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad		Pág. 45 ( <a href="#">5.5. Salud y seguridad</a> )		---
	403-4 Temas de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos		Pág. 45 ( <a href="#">5.5. Salud y seguridad</a> )		---
<b>Formación y enseñanza</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 48 ( <a href="#">5.6 Equipo competitivo</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 4, 5 y 8	Pág. 48 ( <a href="#">5.6 Equipo competitivo</a> )		---

**Índice de contenidos de Global Reporting Initiative**

<b>GRI Standard</b>	<b>Contenido (s)</b>	<b>ODS</b>	<b>Referencia (página EINFDF – Memoria RSC)</b>	<b>Omisión</b>	<b>Verificación externa</b>
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 48 ( <a href="#">5.6 Equipo competitivo</a> )		---
GRI 404. Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	ODS 4, 5 y 8	Pág. 48 ( <a href="#">5.6 Equipo competitivo -5.6.1 Formación de calidad</a> )		---
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	ODS 4 y 8	Pág. 48 ( <a href="#">5.6 Equipo competitivo</a> )		---
	404-3 Porcentaje de profesionales cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúan con regularidad		Pág. 50 ( <a href="#">5.6 Equipo competitivo -5.6.3 Evaluación de competencias</a> )		---
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 41 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 60 ( <a href="#">6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5 y 10	Pág. 41 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 60 ( <a href="#">6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 41 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 60 ( <a href="#">6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General</a> )		---
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Composición de los órganos de gobierno corporativo y de la plantilla	ODS 5 y 10	Pág. 35 ( <a href="#">5.2 Creación de empleo</a> ) Pág. 41 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 60 ( <a href="#">6.3 La composición y el perfil de los miembros del Consejo General</a> )		---
	405-2 Relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres	ODS 5 y 10	Pág. 45 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )		---
<b>No discriminación</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 41 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 48 ( <a href="#">5.6 Equipo competitivo</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5	Pág. 41 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 48 ( <a href="#">5.6 Equipo competitivo</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 41 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 48 ( <a href="#">5.6 Equipo competitivo</a> )		---
GRI 406. No discriminación 2016	406-1 Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas.	ODS 5, 10 y 16	Pág. 43 ( <a href="#">5.4. Igualdad de oportunidades y de género</a> )		---
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 40 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y Beneficios sociales</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 8	Pág. 40 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y Beneficios sociales</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 40 ( <a href="#">5.3. Diálogo social y Beneficios sociales</a> )		---
GRI 407. Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.		Pág. 70 ( <a href="#">7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
<b>Trabajo infantil</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 51 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 51 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 51 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> )		---



**Índice de contenidos de Global Reporting Initiative**

<b>GRI Standard</b>	<b>Contenido (s)</b>	<b>ODS</b>	<b>Referencia (página EINFDF – Memoria RSC)</b>	<b>Omisión</b>	<b>Verificación externa</b>
GRI 408. Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		Pág. 67 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos</a> ) Pág. 70 ( <a href="#">7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro - Criterios de selección de proveedores de la ONCE</a> )		---
<b>Trabajo forzoso u obligatorio</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 51 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 51 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 51 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> )		---
GRI 409. Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		Pág. 67 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos</a> ) Pág. 70 ( <a href="#">7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro - Criterios de selección de proveedores de la ONCE</a> )		---
<b>Prácticas en materia de seguridad</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No aplica. El asunto no es material para la Organización.		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No aplica. El asunto no es material para la Organización.		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica. El asunto no es material para la Organización.		---
GRI 410. Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		No aplica. El asunto no es material para la Organización.		---
<b>Derechos de los pueblos indígenas</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No aplica. La ONCE no tiene presencia en comunidades indígenas.		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No aplica. La ONCE no tiene presencia en comunidades indígenas.		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica. La ONCE no tiene presencia en comunidades indígenas.		---
GRI 411. Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		No aplica. La ONCE no tiene presencia en comunidades indígenas.		---
<b>Evaluación de derechos humanos</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 34 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> ) Pág. 41 ( <a href="#">5.4 Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 67 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 34 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> ) Pág. 41 ( <a href="#">5.4 Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 67 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 34 ( <a href="#">5. Nuestro equipo de personas</a> ) Pág. 41 ( <a href="#">5.4 Igualdad de oportunidades y de género</a> ) Pág. 67 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos</a> )		---
GRI 412. Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		Pág. 49 ( <a href="#">5.6 Equipo competitivo - 5.6.1 Formación de calidad - Sensibilización con las personas con discapacidad</a> ) Pág. 67 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos</a> )		---
	412-2 Formación de los empleados en políticas y procedimientos sobre derechos humanos		Pág. 49 ( <a href="#">5.6 Equipo competitivo - 5.6.1 Formación de calidad - Sensibilización con las personas con discapacidad</a> )		---

**Índice de contenidos de Global Reporting Initiative**

<b>GRI Standard</b>	<b>Contenido (s)</b>	<b>ODS</b>	<b>Referencia (página EINFED – Memoria RSC)</b>	<b>Omisión</b>	<b>Verificación externa</b>
	412-3 Acuerdos de inversión significativos y contratos que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o que han sido objeto de análisis sobre ellos		Pág. 51 ( <a href="#">6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética</a> ) Pág. 67 ( <a href="#">6.5. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos</a> ) Pág. 70 ( <a href="#">7.1. Prácticas responsables en la cadena de suministro - Criterios de selección de proveedores de la ONCE</a> )		---
<b>Comunidades locales</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		La ONCE, con relación a su actividad, sigue los principios y actuaciones definidos por la Asociación Europea de Loterías, 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.		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 4, 5, 8 y 11	Pág. 23 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 23 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )		---
GRI 413. Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones compromiso de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	ODS 4, 5 y 8	Pág. 13 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería</a> ) Pág. 23 ( <a href="#">4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados</a> )		---
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.		Pág. 13 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería</a> ) Las actividades propias de nuestra prestación de servicios sociales especializados a las personas con discapacidad visual no producen ningún impacto negativo en las comunidades locales.		---
<b>Evaluación social de los proveedores</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 69 ( <a href="#">7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 69 ( <a href="#">7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 69 ( <a href="#">7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
GRI 414. Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales		Pág. 69 ( <a href="#">7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto		Pág. 69 ( <a href="#">7.1 Prácticas responsables en la cadena de suministro</a> )		---
<b>Política Pública</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No aplica. El asunto no es material para la Organización.		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No aplica. El asunto no es material para la Organización.		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica. El asunto no es material para la Organización.		---
GRI 415. Política Pública 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos		No aplica. El asunto no es material para la Organización.		---
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 13 ( <a href="#">3.3 La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 3	Pág. 13 ( <a href="#">3.3 La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 13 ( <a href="#">3.3 La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería</a> )		---
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	Pág. 13 ( <a href="#">3.3 La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería</a> )		---

**Índice de contenidos de Global Reporting Initiative**

<b>GRI Standard</b>	<b>Contenido (s)</b>	<b>ODS</b>	<b>Referencia (página EINF D – Memoria RSC)</b>	<b>Omisión</b>	<b>Verificación externa</b>
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de productos y servicios	ODS 3	No se tiene constancia de ningún incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios de la ONCE en la salud y la seguridad de clientes.		---
<b>Marketing y etiquetado</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 17 y 18 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego] y [Información al conjunto de jugadores]</a> ) Pág. 62 ( <a href="#">6.4 La gestión del riesgo en la ONCE</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 3	Pág. 17 y 18 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego] y [Información al conjunto de jugadores]</a> ) Pág. 62 ( <a href="#">6.4 La gestión del riesgo en la ONCE</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 17 y 18 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego] y [Información al conjunto de jugadores]</a> ) Pág. 62 ( <a href="#">6.4 La gestión del riesgo en la ONCE</a> )		---
GRI 417. Marketing y etiquetado 2016	417-1 Incumplimiento de las leyes y reglamentos en el ámbito social y económico		Pág. 17 y 18 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego] y [Información al conjunto de jugadores]</a> )		---
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	ODS 3	Pág. 17 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego]</a> )		---
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	ODS 3	Pág. 17 ( <a href="#">3.3. La responsabilidad en la cadena de valor de los productos de lotería - La política de Juego Responsable – [Principios para una publicidad y marketing responsable de juego]</a> )		---
<b>Privacidad del cliente</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 62 ( <a href="#">6.4 La gestión del riesgo en la ONCE</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		La ONCE cumple con los criterios en materia de seguridad del juego de la Asociación Mundial de Loterías.		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 62 ( <a href="#">6.4 La gestión del riesgo en la ONCE</a> )		---
GRI 418. Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		La ONCE no tiene registrado ningún caso sobre violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos durante el año 2019 ni tiene constancia de que algún proveedor encargado de tratamiento haya comunicado la existencia de ninguna incidencia por tal motivo.		---
<b>Cumplimiento socioeconómico</b>					
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 64 ( <a href="#">6.5 Ética y ejemplaridad</a> )		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 64 ( <a href="#">6.5 Ética y ejemplaridad</a> )		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 64 ( <a href="#">6.5 Ética y ejemplaridad</a> )		---
GRI 419. Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y reglamentos en el ámbito social y económico		Pág. 64 ( <a href="#">6.5 Ética y ejemplaridad</a> )		---

**ORGANIZACIÓN NACIONAL  
DE CIEGOS ESPAÑOLES (ONCE)  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

**PARTE II**

Estado de información no financiera y diversidad consolidado - Grupo ILUNION y Sociedades Dependientes del ejercicio 2019.

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

*AÑO 2019*



## ÍNDICE

### 1 ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD CONSOLIDADO – GRUPO ILUNION Y SOCIEDADES DEPENDIENTES ..... 6

1.1	Introducción .....	6
1.2	Modelo de negocio.....	6
1.3	Materialidad .....	17
1.4	Cuestiones sociales y relativas al personal .....	18
1.4.1	Empleo.....	19
1.4.2	Organización del trabajo .....	26
1.4.3	Salud y seguridad .....	26
1.4.4	Relaciones sociales.....	28
1.4.5	Formación .....	29
1.4.6	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad .....	30
1.4.7	Igualdad .....	30
1.5	Respeto de los Derechos Humanos.....	34
1.6	Lucha contra la corrupción y el soborno.....	34
1.7	Sociedad.....	36
1.7.1	Compromiso con el desarrollo sostenible .....	36
1.7.2	Subcontratación y proveedores .....	38
1.7.3	Consumidores .....	39
1.7.4	Información fiscal .....	40
1.8	Cuestiones medioambientales .....	41
1.8.1	Gestión ambiental .....	41
1.8.2	Riesgos ambientales .....	42
1.8.3	Contaminación .....	43
1.8.4	Desempeño ambiental .....	44
1.8.5	Cambio climático.....	45
1.8.6	Economía circular .....	46
1.8.7	Biodiversidad.....	48
1.9	Anexo I: Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018 .....	49
1.9.1	Modelo de negocio .....	49
1.9.2	Cuestiones medioambientales .....	50
1.9.3	Cuestiones sociales y relativas al personal .....	52
1.9.4	Cuestiones relativas al respeto a los derechos humanos .....	55
1.9.5	Cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno ..	56
1.9.6	Cuestiones relativas a la sociedad .....	57



1.10 Anexo II: Perímetro empresarial.....	59
1.11 Anexo III: Listado de certificaciones.....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Gestión de riesgos</i> .....	16
<i>Tabla 2 Distribución del número de empleados por tipo de discapacidad, sexo, edad y clasificación profesional desglosado por países– ILUNION</i> .....	19
<i>Tabla 3 Número de contratos indefinidos y temporales por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION</i> .....	20
<i>Tabla 4 Distribución de contratos indefinidos y temporales por edad, sexo y clasificación profesional - ILUNION</i> .....	21
<i>Tabla 5 Número de contratos a tiempo completo y a tiempo parcial por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION</i> .....	22
<i>Tabla 6 Distribución de contratos por tipo de jornada por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION</i> .....	23
<i>Tabla 7 Promedio anual por tipo de contrato– ILUNION</i> .....	23
<i>Tabla 8 Nº de despidos por edad, sexo y clasificación profesional</i> .....	24
<i>Tabla 9 Remuneración media por edad, sexo y clasificación profesional</i> .....	24
<i>Tabla 10 Remuneración media de Directivos por sexo</i> .....	25
<i>Tabla 11 Brecha salarial</i> .....	25
<i>Tabla 12 Indicadores de seguridad y salud – ILUNION</i> .....	28
<i>Tabla 13 Horas de formación por categoría profesional – ILUNION</i> .....	29
<i>Tabla 14 Acciones de patrocinio de empresas de ILUNION</i> .....	37
<i>Tabla 15 Indicadores desempeño ambiental - ILUNION</i> .....	44
<i>Tabla 16 Indicadores modelo de negocio - ILUNION</i> .....	49
<i>Tabla 17 Indicadores medio ambiente - ILUNION</i> .....	50
<i>Tabla 18 Indicadores cuestiones sociales y relativas al personal - ILUNION</i> .....	52
<i>Tabla 19 Indicadores cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos - ILUNION</i> .....	55
<i>Tabla 20 Indicadores cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno - ILUNION</i> .....	56
<i>Tabla 21 Indicadores cuestiones relativas a la sociedad- ILUNION</i> .....	57

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<i>Gráfica 1. Estructura Grupo Social ONCE</i> .....	7
<i>Gráfica 2. Misión, visión y valores de ILUNION</i> .....	7
<i>Gráfica 3. Características del modelo de negocio de ILUNION</i> .....	7
<i>Gráfica 4. Divisiones de ILUNION</i> .....	8
<i>Gráfica 5. Distribución geográfica</i> .....	8
<i>Gráfica 6. Consejo de Administración de ILUNION</i> .....	9
<i>Gráfica 7. Comité Directivo de ILUNION</i> .....	9
<i>Gráfica 8. Organigrama de ILUNION</i> .....	10
<i>Gráfica 9. Plan Director de ILUNION</i> .....	14
<i>Gráfica 10. Asuntos materiales -ILUNION</i> .....	17

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

## 1.1 INTRODUCCIÓN

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

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

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

El presente capítulo forma parte del Estado de Información No Financiera y Diversidad Consolidado de Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad y Entidades Dependientes del ejercicio 2019 y del Estado de Información No Financiera y Diversidad Consolidado de la Organización Nacional de Ciegos Españoles y Sociedades Dependientes del ejercicio 2019, que han sido sometidos a un proceso de revisión externa independiente, incluyendo el presente Estado en el alcance de dicha revisión.

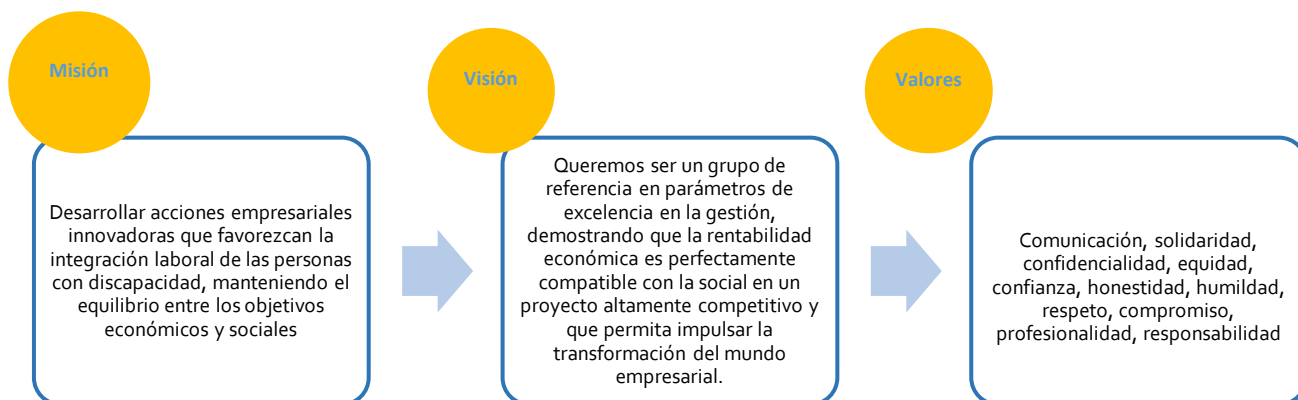
## 1.2 MODELO DE NEGOCIO

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



Gráfica 1. Estructura Grupo Social ONCE

ILUNION tiene como objetivo desarrollar acciones empresariales innovadoras que favorezcan la creación de empleo de calidad para personas con discapacidad, manteniendo el equilibrio entre los valores económicos y sociales. El proyecto empresarial de ILUNION se ubica donde confluyen rentabilidad e inclusión lo que exige una apuesta decidida por las personas y por la competitividad en todos los ámbitos del negocio:



Gráfica 2. Misión, visión y valores de ILUNION

Este marco ha dado lugar a un modelo de negocio cuyos rasgos característicos son la diversificación, una oferta integral y flexible, la innovación tecnológica y social, el compromiso humano, la visión a largo plazo y la generación de valor social para el cliente.



Gráfica 3. Características del modelo de negocio de ILUNION

- **Modelo de negocio**

ILUNION es un grupo empresarial social formado por cinco divisiones (Servicios, Hotelera y Hospitalaria, Sociosanitaria, Comercialización y Consultoría), que desarrollan más de 50 líneas de negocio. Esta diversificación permite que ILUNION sea capaz de ofrecer soluciones integrales a medida para empresas de

muy diferentes sectores tales como el Hotelero, Retail, Servicios, Energético, Consultoría, Transporte, Logística, Hospitalario, Industrial, Sociosanitario, Farmacéutico, Educación, Bancario, Seguros y Telecomunicaciones. En el Anexo II se indica el perímetro empresarial de ILUNION.



*Gráfica 4. Divisiones de ILUNION*

ILUNION es la primera empresa social proveedora de servicios en España por volumen de facturación y, además, es un empleador de referencia en el mercado laboral del país. A 31 de diciembre de 2019 trabajaban en ILUNION 37.907 personas, un 5,9 % más que a finales del año anterior. El 40,5% de esas personas tenía algún tipo de discapacidad y se crearon 572 empleos para personas con discapacidad.

• **Mercados en los que opera**



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

*Gráfica 5. Distribución geográfica*

ILUNION cuenta con 492 centros de trabajo repartidos por toda España de los cuales el 53% son Centros Especiales de Empleo. En 2017, ILUNION inició su proceso de internacionalización en Latinoamérica, y más concretamente en Colombia, con la apertura de dos lavanderías industriales en Medellín y Bogotá que han generado la creación de 110 puestos de trabajo para personas con discapacidad.



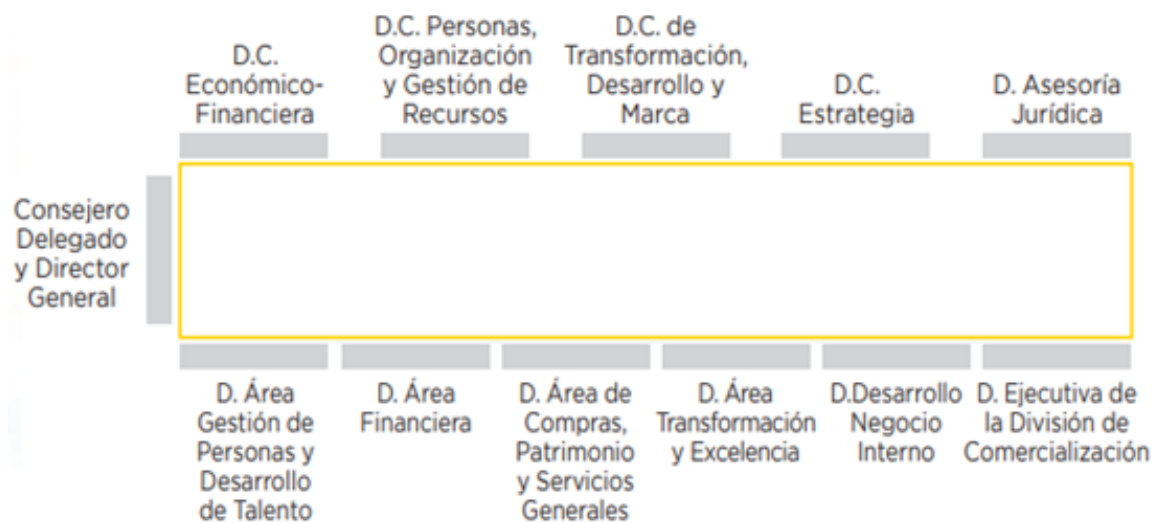
- **Estructura y organización**

El Consejo de Administración de ILUNION constituye el máximo órgano de gobierno. Está formado por 12 miembros, 6 de los cuales representan los intereses de ONCE y 6 los intereses de la Fundación ONCE. De estos últimos, 5 son representantes del sector asociativo de la discapacidad.



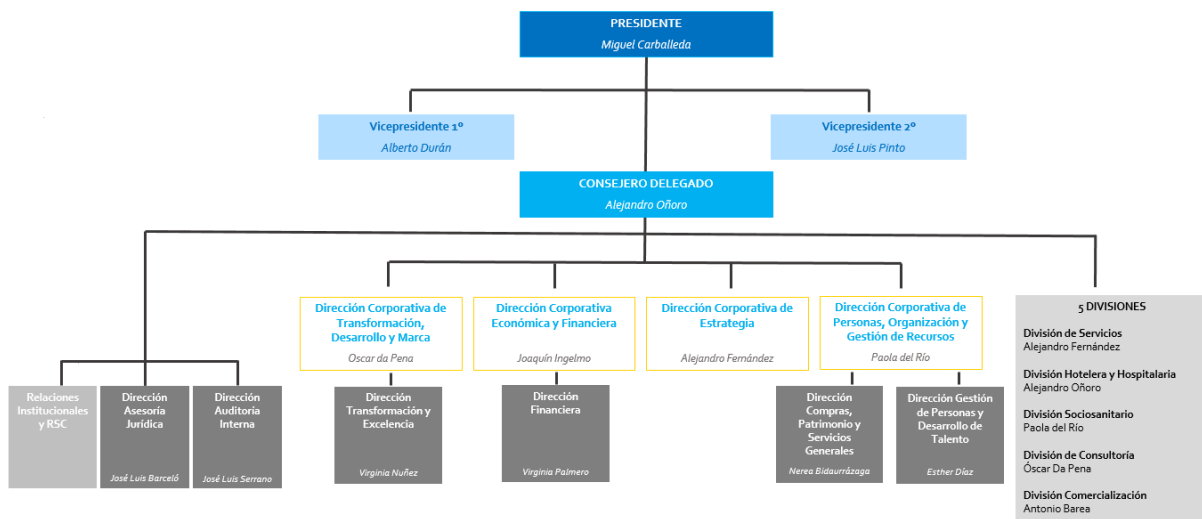
Gráfica 6. Consejo de Administración de ILUNION

En 2019 se procedió al nombramiento del nuevo Comité Directivo, un órgano de gestión interna, dirección y análisis para la toma de decisiones.



Gráfica 7. Comité Directivo de ILUNION

En el siguiente esquema se muestra el organigrama de ILUNION:



Gráfica 8. Organigrama de ILUNION

ILUNION se gestiona a través de un Comité Directivo y los siguientes Comités Colegiados que permiten una mayor independencia de los órganos en la toma de decisiones: Retribuciones, Inversiones, Auditoría, Estrategia Económica, Estrategia Tecnológica, Inversiones Financieras y Financiación, Desarrollo Internacional, Responsabilidad Social Corporativa y Riesgos.

- **Objetivos y estrategias**

ILUNION cuenta con un Plan Estratégico 2016-2019, actualizado en 2018 con un horizonte temporal 2018-2021, en el que describe la estrategia a seguir por el grupo empresarial en el medio plazo y se establecen las directrices para alcanzar sus aspiraciones y objetivos. Dicho plan se diseña con un alcance de 4 años y se actualiza bianualmente por el Comité Directivo.

- **Aportación de valor económico y social**

- El objetivo principal de ILUNION es crear y aportar valor a los accionistas, los trabajadores y la sociedad en general manteniendo e impulsando su colaboración con el mundo de la discapacidad, fomentando la accesibilidad universal y el diseño para todos.
- Posicionar a ILUNION como uno de los grupos empresariales de mayor reconocimiento en el panorama empresarial de nuestro país, demostrando que la rentabilidad económica y social son compatibles.

- **Crecimiento, diversificación y expansión internacional**

- Aumentar la presencia del grupo empresarial a nivel nacional e impulsar la internacionalización a través de nuestras propias empresas y/o en otros sectores, teniendo siempre presente la sostenibilidad en términos económicos, sociales y medioambientales.

- Desarrollar un programa de inversión orientado a la modernización y mejora de la accesibilidad de los centros de trabajo para que sean un referente en accesibilidad universal, modernidad, profesionalidad e innovación.
- Reforzar el catálogo de productos y servicios con un enfoque al cliente tanto interno como externo. Asimismo, desarrollar herramientas específicas que permitan medir su grado de satisfacción e identificar posibles necesidades y mejoras.
- **Rentabilidad Social**
  - Impulsar el proceso de creación de empleo de calidad para personas con discapacidad, así como para otros colectivos con mayores dificultades de integración laboral fomentando la igualdad de oportunidades e incorporando una visión transversal de la perspectiva de género.
  - Avanzar en la incorporación, formación, promoción y retención de talento joven en la organización, principalmente de personas con discapacidad.
- **Gestión y organización**
  - Implantar y consolidar un Sistema de Mapa de Riesgos para poder dar respuesta a los riesgos críticos de forma coordinada, eficaz y oportuna y poner en marcha sistemas de control que permitan monitorizar los procesos para mejorar la auditoría interna.
  - Automatizar y monitorizar procesos con objeto de mejorar la eficiencia y la accesibilidad y ofrecer un mejor servicio al cliente.

ILUNION está llevando a cabo la elaboración del nuevo Plan Estratégico 2020-2023. No obstante, la situación de crisis sanitaria y económica provocada por aparición del COVID-19, paralizado la ejecución de este plan estratégico. Por ello, ILUNION ha comenzado a trabajar en la elaboración de un plan de contingencia.

La aparición del Coronavirus COVID-19, calificado como una pandemia por la Organización Mundial de la Salud desde el pasado 11 de marzo de 2020, supone consecuencias inciertas para las operaciones del Grupo, que van a depender en gran medida de la evolución y extensión de la pandemia en los próximos meses, así como de la capacidad de reacción y adaptación de todos los agentes económicos impactados. El 14 de marzo el Gobierno de la Nación declaró el “Estado de Alarma” mediante Real Decreto 463/2020, que, entre otras medidas, supone una limitación drástica del movimiento de las personas, que sigue vigente, y cuya duración es difícil de estimar. Por ello, a la fecha de formulación de estas cuentas anuales es prematuro realizar una valoración del impacto que tendrá el COVID-19 sobre ILUNION.

En este sentido, los impactos que el Grupo ha padecido hasta la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales han consistido fundamentalmente en una reducción de la demanda de los servicios. No obstante, los Administradores y la Dirección del Grupo han realizado una evaluación preliminar de la situación actual conforme a la mejor información disponible, que puede ser incompleta. De los resultados de dicha evaluación, se destacan los siguientes aspectos:

- **Riesgo de liquidez:** la previsión de tesorería original preparada por la Dirección del Grupo no preveía tensiones de liquidez, disponiendo de margen para soportar desviaciones en las hipótesis de negocio.

Ante un posible aumento de las tensiones de liquidez en la economía o una contracción del mercado de crédito, los Administradores están dando seguimiento a cualquier evento significativo que pueda requerir acciones de contingencia y gestionando los mecanismos económicos que permitan superar una situación temporal de emergencia.

- **Riesgo de operaciones:** la situación cambiante e impredecible de los acontecimientos dificulta realizar una evaluación ajustada de sus impactos futuros. Por ello, el Grupo ha establecido grupos de trabajo y procedimientos específicos destinados a monitorizar y gestionar en todo momento la evolución de sus operaciones, con el fin de minimizar el impacto en las mismas. Las sociedades del Grupo ejecutarán aquellas medidas, al amparo del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo publicado en el BOE del 18 de marzo de 2020, que se consideren necesarias, registrando sus efectos de manera prospectiva en las cuentas anuales del ejercicio 2020.
- **Riesgo de variación de determinadas magnitudes financieras:** los factores que se han mencionado anteriormente pueden provocar una disminución en los próximos estados financieros en los importes de epígrafes relevantes para el Grupo como “Importe neto de la cifra de negocios”, “Resultado de explotación” o “Resultado antes de impuestos”. En cualquier caso, por el momento no es posible cuantificar de forma fiable los efectos, teniendo en cuenta los condicionantes y restricciones ya indicados.
- **Riesgo de valoración de los activos y pasivos del balance:** un cambio en las estimaciones futuras de los aspectos mencionados en el punto anterior podría tener un impacto negativo en el valor contable de determinados activos, así como en la necesidad de registro de determinadas provisiones u otro tipo de pasivos. Tan pronto como se disponga de información suficiente y fiable, se realizarán los análisis y cálculos adecuados que permitan, en su caso, la reevaluación del valor de dichos activos y pasivos. El registro quedará supeditado a lo que establezca la normativa contable para estas situaciones.
- **Riesgo de continuidad:** teniendo en cuenta todos los factores antes mencionados, los Administradores consideran que la conclusión sobre la aplicación del principio de empresa en funcionamiento sigue siendo válida.

Grupo ILUNION, S.L. ha establecido y desarrollado los protocolos sanitarios necesarios para colaborar en la contención de la propagación de la enfermedad, siguiendo las directrices fijadas por los diferentes organismos públicos municipales, autonómicos y nacionales, y que los Administradores y la Dirección están realizando una supervisión constante de la evolución de la situación, con el fin de afrontar con éxito los eventuales impactos, tanto financieros como no financieros, que pudieran producirse.

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

En 2018, ILUNION aprobó la Estrategia Más ILUNION de Responsabilidad Social Corporativa. De este modo, ILUNION quiere poner de manifiesto su compromiso con los grandes retos globales que apelan a la implicación de las organizaciones empresariales (los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Pacto Mundial de Naciones Unidas, la lucha contra el cambio climático y la protección de los Derechos Humanos, en particular, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad).

El Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2018-2021 detalla cómo se desarrollará la Estrategia Más ILUNION en los próximos años. Este plan contempla nueve grandes proyectos y 40 medidas, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos económicos y sociales de ILUNION, y a la vez, al esfuerzo colectivo que representan los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Describe la estrategia a seguir por ILUNION y sus compañías en este periodo.

Plan Estratégico 2016 - 2019

Define las prioridades de ILUNION a la hora de trabajar por una Economía Inclusiva en un marco de desarrollo sostenible.

Estrategia Más ILUNION

Detalla cómo se desarrollará la Estrategia Más ILUNION en los próximos años a través del modelo de RSC.

Plan Director RSC

3  
objetivos

16  
líneas de  
actuación

9  
proyectos

### COMITÉ DE RSC

- Se crea en marzo de 2018.
- Depende del Comité de Dirección.
- Funciones: Supervisar e impulsar el cumplimiento de los objetivos del Plan Director y las metas de la estrategia Más ILUNION

### POLÍTICA DE RSC

- Aprobada por el Comité de RSC el 23 de noviembre de 2018.
- Establece el marco común de actuación que orienta la gestión de la RSC de la compañía y enmarca el compromiso con la Economía Inclusiva y el desarrollo sostenible.
- Define un conjunto de objetivos para la gestión de la RSC que son transversales a la organización.

### OFICINA TÉCNICA DE RSC

- Gobernanza en RSC
- Derechos Humanos
- Compromiso Ambiental
- Liderando Más ILUNION
- Yo soy ILUNION
- ILUNION Lab
- Promoción de la Economía Inclusiva
- Reporting
- Acción social



Gráfica 9. Plan Director de ILUNION



Los avances que se han producido en 2019 en relación al Plan Director de RSC 2018-2021 han sido los siguientes:

- **Proyecto Gobernanza en RSC:** en marzo se llevó a cabo la constitución de la Oficina Técnica de RSC. Dicha oficina está formada por representantes a nivel técnico de las áreas corporativas y los negocios del grupo y su objetivo es servir de apoyo al Departamento de RSC en su labor de impulsar el desarrollo del Plan Director de RSC. Entre sus funciones se encuentran el reporte de información, así como la movilización de los recursos necesarios para la implementación de aquellos proyectos que afecten a las empresas y áreas corporativas del Grupo.
- **Proyecto Derechos Humanos:** el objetivo del proyecto es poner en marcha un itinerario de gestión en este ámbito que garantice que las distintas actividades de negocio se lleven a cabo sin menoscabar, directa o indirectamente, los Derechos Humanos. La puesta en marcha de este proyecto tuvo lugar en abril con la celebración de dos sesiones formativas, una sesión para los miembros del Comité de RSC y otra para los miembros de la Oficina Técnica de RSC. Entre las acciones llevadas a cabo destaca el diseño de una Política de Derechos Humanos cuya aprobación está prevista para el año 2020. (Ver apartado 1.5 Respeto de los Derechos Humanos).
- **Proyecto Compromiso Ambiental:** este proyecto reúne una serie de medidas dirigidas a definir el alcance y establecer los objetivos de la gestión ambiental de ILUNION como grupo empresarial y a dar los primeros pasos en su desarrollo. Comenzó en septiembre con la creación del grupo de trabajo de medio ambiente cuyo objetivo es realizar un análisis técnico de las medidas contenidas en el proyecto y la detección de oportunidades de mejora. Asimismo, se ha llevado a cabo un análisis medioambiental de aquellas compañías del grupo que forman parte del grupo de trabajo.
- **Proyecto Reporting:** se ha llevado a cabo la actualización del análisis de materialidad de ILUNION ya que el último trabajo de estas características se realizó en 2016. (Ver apartado 1.3 Materialidad).

ILUNION es miembro activo de las principales plataformas impulsoras de la RSC en nuestro país: Pacto Mundial, Forética, Fundación SERES y Club de Excelencia en Gestión.

- **Gestión de riesgos**

ILUNION dispone de un sistema de gestión integral de riesgos (SIGR o ERM) diseñado para identificar eventos potenciales que le puedan afectar, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de objetivos. Dicho sistema cuenta con una política que está alineada con los principales estándares en materia de gestión de riesgos, en particular con los establecidos en el estándar internacional ISO 31000, como estándar de referencia específico sobre Gestión de Riesgos, y el modelo COSO, uno de los Marcos de Gestión de Riesgos más extendidos en esta materia mundialmente. Los principales riesgos identificados actualmente por ILUNION son:

Estratégicos	Operativos	De cumplimiento	Financieros
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios en el marco jurídico.</li> <li>- Evolución negativa de la coyuntura económica.</li> <li>- Riesgo reputacional y de imagen corporativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgos asociados a los sistemas de información y la ciberseguridad.</li> <li>- Riesgos vinculados a la retención del talento y la captación de personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riesgo de incumplimiento por parte de terceros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riesgo de tipo de interés y estructura de financiación.</li> </ul>

*Tabla 1 Gestión de riesgos*

### 1.3 MATERIALIDAD

Durante el año 2019 ILUNION desarrolló un nuevo estudio de materialidad con el objetivo de medir el alineamiento entre los impactos de la organización a nivel externo e interno y las expectativas de sus grupos de interés, respecto de los asuntos de sostenibilidad.

El estudio ha consistido en un proceso de determinación previa de los asuntos a consultar, entrevistas en profundidad a nivel interno y una consulta online con una participación de más de 270 personas de dentro y fuera de la organización (incluyendo consejeros, directivos, trabajadores cualificados, proveedores, clientes, socios, organizaciones sociales y plataformas sectoriales).

Los resultados muestran un alineamiento casi absoluto en el orden de prioridades estratégicas en los temas de sostenibilidad, apareciendo en la parte superior aquellos vinculados con el proyecto de inclusión laboral de personas con discapacidad:



Gráfica 10. Asuntos materiales -ILUNION

## **1.4 CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL**

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

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

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

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

## 1.4.1 Empleo

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

A 31 de diciembre de 2019 la plantilla total de ILUNION estaba compuesta por 37.907 personas, de las que el 40,5% eran personas con discapacidad (PCD). Por grupos de edad, el 56,6% de los empleados tenía entre 45-64 años. En cuanto a la distribución por sexo, el 48,2% de la plantilla eran mujeres. Prácticamente la totalidad de la plantilla, concretamente el 99,5% de los empleados, se ubica en España.

Nº personas empleadas		2019			2018		
		España	<sup>33</sup> Resto países	Total	España	Resto países	Total
<b>Total</b>	Nº personas	37.708	199	37.907	35.625	175	35.800
<b>Discapacidad</b>	Nº personas con discapacidad (PCD)	15.260	110	15.370	14.699	99	14.798
	Nº personas sin discapacidad (PSD)	22.448	89	22.537	20.926	76	21.002
<b>Tipo de discapacidad</b>	Nº PCD discapacidad física	8.963	110	9.073	8.660	37	8.697
	Nº PCD enfermedad psicosocial	2.127	0	2.127	1.983	0	1.983
	Nº PCD discapacidad intelectual	1.401	0	1.401	1.286	19	1.305
	Nº PCD discapacidad sensorial auditiva	1.707	0	1.707	1.707	36	1.743
	Nº PCD discapacidad visual	1.062	0	1.062	1.063	7	1.070
<b>Sexo</b>	Nº hombres	19.503	1109	19.622	17.762	103	17.865
	Nº mujeres	18.205	80	18.285	17.863	72	17.935
<b>Edad</b>	Nº personas < 30 años	3.079	53	3.132	3.016	80	3.096
	Nº personas 30-44 años	12.921	109	13.030	12.144	76	12.520
	Nº personas 45-64 años	21.409	37	21.446	20.165	19	20.184
	Nº personas >=65 años	299	0	299			
<b>Categoría profesional</b>	Nº Directivos (PCD)	27	1	28	25	2	27
	Nº Directivos(PSD)	42	2	44	42	1	43
	Nº Mandos intermedios (PCD)	70	1	71	88	1	89
	Nº Mandos intermedios (PSD)	185	10	195	203	10	213
	Nº Resto categorías (PCD)	15.163	108	15.271	14.586	95	14.681
	Nº Resto categorías (PSD)	22.221	77	22.298	20.681	65	20.746

*Tabla 2 Distribución del número de empleados por tipo de discapacidad, sexo, edad y clasificación profesional desglosado por países– ILUNION*

<sup>33</sup> En “Resto de países” se incluyen Colombia, Portugal y Andorra.

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

En 2019, el 63,7% de la plantilla tenía un contrato indefinido frente al 36,3% de contratos temporales. Por sexo, el 64,7% de las mujeres en plantilla tenían contrato indefinido, frente al 35,3% de contratos temporales. En el caso de los hombres, el 62,8% tenía contrato indefinido y el 37,2% temporal. Por otro lado, el 62,6% y el 45,9% de los contratos indefinidos y temporales, respectivamente, corresponde a los empleados entre 45 y 64 años.

Número de contratos por tipología		2019	<sup>34</sup> 2018
Nº contratos por tipo	Nº contratos indefinidos	24.157	21.954
	Nº contratos temporales	13.750	13.671
Nº de contratos indefinidos	Nº contratos (PCD)	7.668	7.127
	Nº contratos (PSD)	16.489	14.827
Nº de contratos temporales	Nº contratos (PCD)	7.702	7.572
	Nº contratos (PSD)	6.048	6.099
Nº de contratos indefinidos por sexo	Nº contratos hombres (PCD)	4.340	3.986
	Nº contratos hombres (PSD)	7.978	6.685
	Nº contratos mujeres (PCD)	3.328	3.141
	Nº contratos mujeres (PSD)	8.511	8.142
Nº de contratos temporales por sexo	Nº contratos hombres (PCD)	4.487	4.363
	Nº contratos hombres (PSD)	2.817	2.728
	Nº contratos mujeres (PCD)	3.215	3.209
	Nº contratos mujeres (PSD)	3.231	3.371
Nº de contratos indefinidos por edad	Nº contratos <30 años	885	826
	Nº contratos 30-44 años	7.891	7.248
	Nº contratos 45-64 años	15.129	13.880
	Nº contratos >=65 años	252	
Nº de contratos temporales por edad	Nº contratos <30 años	2.247	2.190
	Nº contratos 30-44 años	5.139	5.196
	Nº contratos 45-64 años	6.317	6.285
	Nº contratos >=65 años	47	
Nº de contratos indefinidos por categoría profesional	Nº contratos Directivos	72	67
	Nº Mandos intermedios	254	284
	Nº Resto categorías	23.831	21.603
Nº de contratos temporales por categoría profesional	Nº contratos Directivos	0	0
	Nº Mandos intermedios	12	7
	Nº Resto categorías	13.738	13.664

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

<sup>34</sup> En 2018, el número de contratos únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,5% de los empleados/as de ILUNION. 2018



Distribución de contratos por tipología		2019	<sup>35</sup> 2018
Distribución de contratos	% contratos indefinidos	63,7%	61,6%
	% contratos temporales	36,3%	38,4%
Distribución contratos indefinidos por sexo	% contratos indefinidos hombres	51,0%	48,6%
	% contratos indefinidos mujer	49,0%	51,4%
Distribución contratos temporales por sexo	% contratos temporales hombres	53,1%	51,9%
	% contratos temporales mujer	46,9%	48,1%
Distribución contratos indefinidos por edad	% contratos <30 años	3,7%	3,8%
	% contratos 30-44 años	32,7%	33,0%
	% contratos 45-64 años	62,6%	63,2%
	% contratos >=65 años	1,0%	
Distribución contratos temporales por edad	% contratos <30 años	16,3%	16,0%
	% contratos 30-44 años	37,4%	38,0%
	% contratos 45-64 años	45,9%	46,0%
	% contratos >=65 años	0,3%	
Distribución contratos indefinidos por categoría profesional	% contratos Directivos	0,3%	0,3%
	% contratos Mandos intermedios	1,1%	1,3%
	% contratos Resto de categorías	98,7%	98,4%
Distribución contratos temporales por categoría profesional	% contratos Directivos	0,0%	0,0%
	% contratos Mandos intermedios	0,1%	0,1%
	% contratos Resto de categorías	99,9%	99,9%

*Tabla 4 Distribución de contratos indefinidos y temporales por edad, sexo y clasificación profesional - ILUNION*

<sup>35</sup> En 2018, la distribución de contratos únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,5% de los empleados/as de ILUNION.

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

Nº contratos por tipo de jornada		2019	<sup>36</sup> 2018
Nº de contratos por tipo de jornada	Nº contratos a tiempo completo	26.637	24.139
	Nº contratos a tiempo parcial	11.270	11.486
Nº de contratos a tiempo completo	Nº contratos (PCD)	11.388	10.813
	Nº contratos (PSD)	15.249	13.326
Nº de contratos a tiempo parcial	Nº contratos (PCD)	3.982	3.886
	Nº contratos (PSD)	7.288	7.600
Nº de contratos a tiempo completo por sexo	Nº contratos hombres (PCD)	7.370	6.935
	Nº contratos hombres (PSD)	9.194	7.867
	Nº contratos mujeres (PCD)	4.018	3.878
	Nº contratos mujeres (PSD)	6.055	5.459
Nº de contratos a tiempo parcial por sexo	Nº contratos hombres (PCD)	1.457	1.414
	Nº contratos hombres (PSD)	1.601	1.546
	Nº contratos mujeres (PCD)	2.525	2.472
	Nº contratos mujeres (PSD)	5.687	6.054
Nº de contratos a tiempo completo por edad	Nº contratos <30 años	2.096	1.910
	Nº contratos 30-44 años	9.564	8.915
	Nº contratos 45-64 años	14.827	13.314
	Nº contratos >=65 años	129	0
Nº de contratos a tiempo parcial por edad	Nº contratos <30 años	1.036	1.106
	Nº contratos 30-44 años	3.466	3.529
	Nº contratos 45-64 años	6.619	6.851
	Nº contratos >=65 años	170	
Nº de contratos a tiempo completo por categoría profesional	Nº contratos Directivos	70	67
	Nº Mandos intermedios	250	277
	Nº Resto categorías	26.296	23.795
Nº de contratos a tiempo parcial por categoría profesional	Nº contratos Directivos	2	0
	Nº Mandos intermedios	16	14
	Nº Resto categorías	11.273	11.472

*Tabla 5 Número de contratos a tiempo completo y a tiempo parcial por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION*

<sup>36</sup> En 2018, el número contratos únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,5% de los empleados/as de ILUNION.

Distribución de contratos por tipología		2019	<sup>37</sup> 2018
Distribución de contratos	% contratos a tiempo completo	70,3%	67,8%
	% contratos a tiempo parcial	29,7%	32,2%
Distribución contratos a tiempo completo por sexo	% contratos hombres	62,2%	61,3%
	% contratos mujer	37,8%	38,7%
Distribución contratos a tiempo parcial por sexo	% contratos hombres	27,1%	25,80%
	% contratos mujer	72,9%	74,20%
Distribución contratos a tiempo completo por edad	% contratos <30 años	7,9%	7,91%
	% contratos 30-44 años	35,9%	36,93%
	% contratos 45-64 años	55,7%	55,16%
	% contratos >=65 años	0,5%	0
Distribución contratos a tiempo parcial por edad	% contratos <30 años	9,2%	9,60%
	% contratos 30-44 años	30,7%	30,70%
	% contratos 45-64 años	58,6%	59,60%
	% contratos >=65 años	1,5%	
Distribución contratos a tiempo completo por categoría profesional	% contratos Directivos	0,3%	0%
	% contratos Mandos intermedios	0,9%	1,15%
	% contratos Resto de categorías	98,8%	98,57%
Distribución contratos a tiempo parcial por categoría profesional	% contratos Directivos	0,0%	0%
	% contratos Mandos intermedios	0,2%	0,10%
	% contratos Resto de categorías	99,8%	99,90%

Tabla 6 Distribución de contratos por tipo de jornada por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION

- <sup>38</sup>Promedio anual de contratos por tipo de contrato

Distribución de contratos por tipología			2019	2018
Tipo de contrato	Promedio anual	Indefinido	23.437	22.280
		Temporal	14.036	13.175
	Promedio anual (%)	Indefinido	62,5%	62%
		Temporal	37,5%	38%

Tabla 7 Promedio anual por tipo de contrato– ILUNION

<sup>37</sup> En 2018, la distribución de contratos únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,5% de los empleados/as de ILUNION.

<sup>38</sup> Los datos relativos al promedio anual de contratos indefinidos y temporales ponen de manifiesto la falta de estacionalidad. Así pues, no es relevante si los datos son promedios o a cierre de ejercicio para los desgloses por sexo, categoría y edad. Por otro lado, este indicador únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,5% de los empleados/as de ILUNION.

- <sup>39</sup>Nº de despidos por edad, sexo y clasificación profesional

En 2019 se contabilizaron 900 despidos en España sobre una plantilla de 37.708 personas.

Nº despidos		2019	2018
<b>Total</b>	Nº despidos	900	830
<b>Sexo</b>	Nº hombres	488	429
	Nº mujeres	412	401
<b>Edad</b>	Nº personas <30 años	101	91
	Nº personas 30-44 años	308	341
	Nº personas 45-64 años	479	398
	Nº personas >=65 años	12	
<b>Categoría profesional</b>	Nº Directivos	2	0
	Nº Mandos intermedios	11	4
	Nº Resto categorías	887	826

*Tabla 8 Nº de despidos por edad, sexo y clasificación profesional*

- <sup>40</sup>Remuneración media por edad, sexo y clasificación profesional

Remuneración media		2019	2018
<b>Sexo</b>	Hombres	19.376	19.031
	Mujeres	17.545	17.135
<b>Edad</b>	<30 años	16.689	16.077
	30-44 años	18.280	18.062
	45-64 años	18.991	18.566
	>=65 años	18.127	
<b>Categoría profesional</b>	Consejeros	0	0
	Directivos	91.959	89.533
	Mandos Intermedios	51.323	51.809
	Resto de categorías	18.161	17.756
<b>Remuneración media total</b>		18.563	18.410

*Tabla 9 Remuneración media por edad, sexo y clasificación profesional*

Tal y como se indica en la tabla anterior, los Consejeros de ILUNION no perciben ninguna remuneración económica. En este sentido, indicar que las remuneraciones devengadas por los miembros de los consejos de administración de sus empresas durante el ejercicio 2019 ascendieron a cero euros en concepto de sueldos y salarios, no habiendo devengado cantidades adicionales por otros conceptos.

<sup>39</sup> El número de despidos por edad, sexo y clasificación profesional únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,5% de los empleados/as de ILUNION. En este indicador se contabilizan tanto los despidos disciplinarios como los despidos objetivos (no se contabilizan las finalizaciones de contrato). (2019: Datos a 31 de diciembre de 2019; 2018: Datos a 31 de diciembre de 2018)

<sup>40</sup> La remuneración media únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,5% de los empleados/as de ILUNION e incluye salario bruto anual (fijo + variable). (2019: Datos a 31 de diciembre de 2019; 2018: Datos a 30 de noviembre de 2018)

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

A 31 de diciembre de 2019, ILUNION no tiene obligaciones contraídas en materia de pensiones y de seguros de vida respecto a los miembros anteriores o actuales de los órganos de administración de las sociedades del Grupo, ni tiene obligaciones asumidas por cuenta de ellos a título de garantía. Asimismo, a 31 de diciembre de 2019 no existían anticipos a miembros del Consejo de Administración.

Remuneración media de Directivos <sup>41</sup>	2019	2018
Hombres	99.575	95.529
Mujeres	80.381	79.571

*Tabla 10 Remuneración media de Directivos por sexo*

- <sup>42</sup>Brecha salarial

Brecha salarial	2019	2018
Brecha salarial	9,45%	9,96%

*Tabla 11 Brecha salarial*

<sup>41</sup> La remuneración media de Directivos únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,5% de los empleados/as de ILUNION. El cálculo tiene en cuenta los siguientes conceptos: retribución fija, retribución variable, dietas, indemnizaciones, y cualquier otra percepción. No se tienen en cuenta los pagos a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo ya que en ILUNION no se dispone de dicho concepto. (2019: Datos calculados a 31 de diciembre de 2019; 2018: Datos calculados a 30 de noviembre de 2018).

<sup>42</sup> Este indicador únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,5% de los empleados/as de ILUNION. El cálculo se ha realizado teniendo en cuenta el indicador Gender Wage Gap (OCDE): Ingresos medios de hombres - Ingresos medios mujeres) / Ingresos medios de hombres. Asimismo, se ha tenido en cuenta el salario bruto anual (fijo +variable). (2019: Datos calculados a 31 de diciembre de 2019; 2018: Datos calculados a 30 de noviembre de 2018)

## 1.4.2 Organización del trabajo

Las políticas de Recursos Humanos de ILUNION hacen especial hincapié en las medidas relativas a la atención de personas con discapacidad, así como el respeto al principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, colectivos especialmente desfavorecidos, y a la diversidad.

ILUNION apuesta por el talento, el compromiso y la vinculación, el desarrollo y la empleabilidad de las personas de sus plantillas y para ello desarrolla diferentes líneas de actuación desde planes de acogida, voluntariado, actividades familiares y deportivas, etc. La recogida de información y de opiniones de las plantillas se realiza a través de encuestas de clima laboral, así como de otras iniciativas tales como focus group, encuestas de valoración, etc.

La organización del trabajo en ILUNION varía en función de los convenios de cada una de las empresas, así como las condiciones establecidas en los contratos con cada uno de los clientes. En base a esto las jornadas de trabajo son variables: jornadas continuas, jornadas partidas, jornada a turnos, etc. No obstante, ILUNION apuesta por el equilibrio entre la vida profesional y personal mediante la aplicación de medidas de flexibilización laboral adaptadas a las necesidades de los empleados. En este sentido, diversos grupos de sociedades de ILUNION tales como Grupo ILUNION, ILUNION Lavanderías o el Centro de Servicios Compartidos (CSC), cuentan con catálogos de medidas de conciliación entre las que se incluyen actuaciones como “Oficina Flexible” (acuerdo de trabajo que permite trabajar en remoto desde cualquier lugar un número determinado de jornadas a la semana), permisos retribuidos o jornada flexible, entre otras.

Por otro lado, Grupo ILUNION, ILUNION Textil, S.A.U. e ILUNION Reciclados, disponen de la Certificación de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) (Anexo III) lo que pone de manifiesto el compromiso de la organización en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral. Asimismo, 762 personas durante el año 2019 han tenido derecho a permiso parental y el 100% se ha acogido a su derecho a disfrutarlo (52,8% hombres; 47,2% mujeres).

El número de <sup>43</sup>horas de absentismo de ILUNION son 5.261.035. (Año 2018: 4.906.653 horas de absentismo).

## 1.4.3 Salud y seguridad

La política de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo (SST) está alineada con la misión y visión de la organización y es un elemento esencial para garantizar las mejores condiciones de trabajo y de calidad en el empleo en ILUNION. Su gestión contribuye a reducir la accidentabilidad, evitar el deterioro de la salud relacionado con el trabajo y proporcionar lugares de trabajo accesibles, seguros y saludables. Esta política tiene en cuenta, de manera particular, las necesidades de los trabajadores con discapacidad, y garantiza el

---

<sup>43</sup> En 2019 el cálculo de las horas de absentismo tiene en cuenta las ausencias legales por incapacidad temporal tanto por contingencias comunes como profesionales, accidentes de trabajo con baja (se incluyen los accidentes in itinere y recaídas) y riesgo durante el embarazo. En 2018, el cálculo de las horas de absentismo tiene en cuenta las ausencias legales por incapacidad temporal tanto por contingencias comunes como profesionales y maternidad, paternidad y riesgo durante el embarazo.

cumplimiento de los requisitos legales en la materia y los suscritos voluntariamente por ILUNION a través de su compromiso para lograr la mejora continua y la excelencia en la gestión.

El <sup>44</sup>49,2% de las empresas de ILUNION cuentan con la Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a la norma internacional OHSAS 18001 (Anexo III). Además de las auditorías reglamentarias de los servicios de prevención propios y mancomunados, se realizan más de 20 procesos de auditorías en las empresas certificadas en el estándar OHSAS 18001 en los que se revisa la conformidad de los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo con los criterios de esta norma. En 2019, ILUNION ha iniciado una serie de actuaciones para adaptar sus sistemas de gestión a la norma ISO 45001. Entre ellas destacan, reorientación en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo hacia una gestión por procesos y la formación de los auditores internos en el estándar ISO 45001.

A futuro, las actuaciones de seguridad, salud y bienestar en el trabajo deben contribuir a la mejora de las condiciones de trabajo y de la calidad en el empleo, aspectos que tendrán impacto directo en la reducción del absentismo, la mejora de la productividad, el mantenimiento de entornos de trabajo seguros y saludables y unas condiciones laborales más adecuadas para los colectivos prioritarios en materia de SST: trabajadores y trabajadoras con discapacidad y mayores de 50 años.

En materia de prevención de riesgos laborales todas las empresas de ILUNION, con una periodicidad mínima anual, realizan revisiones periódicas de las evaluaciones de riesgos de las que se derivan las actividades preventivas necesarias para la reducción o eliminación de los peligros en materia de seguridad y salud. La actividad preventiva se complementa con un sistema de observaciones y controles periódicos de las condiciones de trabajo que tiene en cuenta todos los aspectos necesarios para asegurar el cumplimiento de la normativa de aplicación, tanto en materia de prevención de riesgos laborales como de seguridad industrial u otros aspectos aplicables. Se realizan revisiones de seguridad de equipos, máquinas e instalaciones, y se revisan todos los aspectos necesarios en cuanto a lugares de trabajo, utilización de equipos de protección, condiciones ambientales, riesgos higiénicos, etc., estableciéndose en su caso los procedimientos de trabajo necesarios. Por otro lado, ILUNION también lleva a cabo evaluaciones de riesgos ergonómicos y psicosociales específicas. Mención especial merece la importancia que se da a la formación y a la vigilancia de la salud de los trabajadores realizándose un esfuerzo muy importante en estos campos en todas las áreas y divisiones de negocio.

En relación a los índices de siniestralidad, los resultados son los siguientes:

---

<sup>44</sup> El porcentaje de certificación se ha calculado sobre todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (Comercializadora, S.A.U., ILUNION Colombia, S.A.S., ILUNION Outsourcing Catalunya, S.L. y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.)



Indicadores		<sup>45</sup> 2019	<sup>46</sup> 2018
<sup>47</sup> Nº accidentes	Total	2.312	2.379
	Hombres	1.299	1.284
	Mujeres	1.013	1.095
<sup>48</sup> Índice de frecuencia	Total	32,81	36,18
	Hombres	36,00	36,67
	Mujeres	29,05	35,55
<sup>49</sup> Índice de gravedad	Total	1,46	1,21
	Hombres	1,51	1,16
	Mujeres	1,39	1,27
<sup>50</sup> Nº casos enfermedades profesionales	Total	53	24
	Hombres	16	14
	Mujeres	37	10

Tabla 12 Indicadores de seguridad y salud – ILUNION

#### 1.4.4 Relaciones sociales

Muchas de las empresas de ILUNION tienen un Comité de Empresa o Delegados de Personal con los que se negocian los convenios colectivos de empresa, diferentes acuerdos o los aspectos relacionados con los trabajadores de índole colectiva. Son los interlocutores con la empresa para canalizar las peticiones de los empleados.

En aquellas empresas en las que no existe representación legal de los trabajadores existen mecanismos que garantizan un diálogo con la plantilla tales como las asambleas informativas o las encuestas de clima laboral. En este sentido, las empresas realizan dos asambleas informativas al año en las que se facilita información sobre los aspectos relevantes de la empresa, las novedades que afectan a los trabajadores y, además, se recogen preguntas de los mismos. Asimismo, ILUNION realiza una encuesta de clima laboral con carácter anual para conocer la satisfacción y motivación de la plantilla. En 2019, derivado de los resultados de la encuesta de clima laboral de 2018, se han puesto en marcha los siguientes proyectos:

- Proyecto Evaluación 360 cuyo objetivo es definir y desarrollar el estilo de liderazgo de ILUNION.

<sup>45</sup> Se incluye la accidentabilidad de todas las entidades que conforman ILUNION en España, salvo las entidades de Gureak Ikuztegia S.L., Logiraes S.L. y TaxiLeon S.L. al no estar integradas en la información de accidentabilidad facilitada por las mutuas.

<sup>46</sup> Se incluye toda la accidentabilidad en España de todas las entidades que conforman ILUNION, salvo los datos de las entidades Azul Lavandería Industrial, S.L, Estrella Ciudad Real, S.L., ILUNION Inca, S.L., Lavandería Industrial LIG, S.A., Gureak Ikuztegia S.L., y Doña Tierra Selección de Calidad, S.L.U., al no estar integradas en la información de accidentabilidad facilitada por las mutuas.

<sup>47</sup> Número de accidentes de trabajo con baja incluidos los accidentes in itinere

<sup>48</sup> Índice de frecuencia: Nº accidentes de trabajo con baja (no se incluyen los accidentes in itinere ni recaídas) / Nº horas trabajadas x 10<sup>6</sup>

<sup>49</sup> Año 2019 -Índice de gravedad: Nº jornadas perdidas por accidentes con baja (se incluyen los accidentes in itinere y recaídas) / Nº horas trabajadas x 10<sup>3</sup>; Año 2018 - No se tienen en cuenta los accidentes in itinere ni recaídas

Para el cálculo del índice de frecuencia e índice gravedad el número de horas trabajadas tiene en cuenta las horas efectivas trabajadas por trabajador por divisiones de la CNAE-09 de acuerdo con la Encuesta trimestral de coste laboral del INE 2019.

<sup>50</sup> Se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional con baja y sin baja excluyéndose las enfermedades profesionales (EEPP) en estudio.

- Proyecto EsFuerza cuyo objetivo es definir y poner en marcha un modelo de evaluación del desempeño.
- Proyecto MyFlex de Retribución Flexible cuyo objetivo es ayudar a la plantilla a dar cobertura a sus necesidades personales y familiares.

Uno de los mecanismos de consulta y participación de los empleados son las reuniones periódicas de seguridad y salud que se celebran en todos los ámbitos de la compañía, bien a través de los comités de seguridad y salud o bien a través de otros cauces establecidos en nuestros procesos de información, consulta y participación. Esto supone que la totalidad de los empleados tienen habilitado un canal de participación directa.

La totalidad de la plantilla en España, lo que representa el 99,5% de los empleados/as de ILUNION, está cubierta por convenios colectivos. (En 2018 el dato fue el mismo).

### 1.4.5 Formación

La formación, el desarrollo y la gestión del talento organizativo forman parte de la estrategia de ILUNION con objeto de conseguir, tanto la mejor empleabilidad y desarrollo de sus colaboradores y colaboradoras, como conseguir ser siempre empresas innovadoras, creativas, adaptadas a los mercados y sostenibles socialmente y en el tiempo.

ILUNION dispone de un Procedimiento de Elaboración y Gestión del Plan de Formación que fue aprobado en Comité Directivo en 2016, que establece el objetivo y alcance así como la sistemática establecida para llevar a cabo la identificación de necesidades formativas, la elaboración del Plan de Formación, la realización de las acciones formativas o la evaluación del impacto de la formación, entre otras cuestiones.

ILUNION elabora planes de formación contemplando una vertiente estratégica y una de negocio. La vertiente estratégica, de carácter transversal, es desarrollada por el departamento corporativo de Recursos Humanos de ILUNION. Por su parte, las distintas sociedades desarrollan los planes formativos de acuerdo a sus necesidades de negocio. Además, ILUNION impulsa planes de desarrollo profesional específicos para colectivos de especial interés para la compañía, que se llevan a cabo a través del desarrollo de actividades formativas y el diseño de itinerarios específicos.

En 2019, las líneas formativas se han centrado en cinco aspectos fundamentales: formación técnica adaptada al puesto de trabajo de trabajo, así como al desarrollo profesional, formación en habilidades sociales y personales, formación en materia de diversidad y vinculada con el modelo de empresa familiarmente responsable, formación en materia de discapacidad, así como la difusión e interiorización de los valores de la cultura corporativa.

Horas de formación	2019	2018
Total	195.221	190.231
Directivos	1.462	1.074
Mandos Intermedios	5.653	4.050
Resto de Categorías	188.106	185.108

*Tabla 13 Horas de formación por categoría profesional – ILUNION*

### **1.4.6 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad**

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

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

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

Desde ILUNION se está realizando una asistencia técnica en accesibilidad continuando con la firme decisión de que todos los centros de trabajo reúnan los niveles de accesibilidad exigidos por normativa y aseguren el uso adecuado de todos sus trabajadores y visitantes en las máximas condiciones de seguridad, comodidad y autonomía. El objetivo general es la detección de las necesidades de mejora del estado de la accesibilidad de los edificios de ILUNION para satisfacer las necesidades de todos los usuarios, incluyendo las personas con discapacidad, así como la definición y cuantificación económica de las medidas a adoptar para adecuarlos a la normativa de accesibilidad vigente. Durante el año 2019 se ha planificado la elaboración de 15 planes de accesibilidad en las instalaciones de las diferentes líneas de negocio de ILUNION. El alcance de los planes incluye todos los espacios de uso público, así como las áreas de aproximación, los accesos y los recorridos tanto para visitantes como para trabajadores.

Por otro lado, varias empresas de ILUNION, tales como ILUNION Salud, S.A. e ILUNION Tecnología y Accesibilidad, S.A., cuentan con la certificación UNE 17001 de Accesibilidad Universal (Ver Anexo III) lo que garantiza las mismas posibilidades de acceso y disfrute de los servicios prestados a los emplazamientos de estas sociedades con la mayor autonomía posible en su utilización. Asimismo, el grupo de sociedades de ILUNION Hotels cuenta con todos sus establecimientos certificados según la UNE 170001. En el marco del proyecto *Evacuación 4.0*, cuyo objetivo es el desarrollo de soluciones tecnológicas de accesibilidad, ILUNION Hotels ha llevado a cabo un diagnóstico de las necesidades en materia de accesibilidad tomando como referencia las condiciones tecnológicas de la Smart Room del Hotel ILUNION Atrium. Además, ha participado en el proyecto *“Diagnóstico de accesibilidad cognitiva en espacios y entornos de trabajo”* promovido por el Instituto Regional de Seguridad y Salud de la Comunidad de Madrid.

### **1.4.7 Igualdad**

ILUNION dispone de un Plan Director de Diversidad de carácter anual en el cual quedan expuestos los objetivos, principios y políticas de diversidad. Estas políticas son los instrumentos que permiten cumplir con la variable social, dentro del doble objetivo social y económico de nuestra organización. Las políticas se

concretan en planes de acción para las diferentes dimensiones de la diversidad: diversidad de género, diversidad generacional, diversidad LGBTI y diversidad cultural, y con carácter específico y transversal la dimensión de la discapacidad.

Los objetivos inspiradores de las políticas son:

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

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

- Anexo I\_Documento Compromiso de la Dirección de cada empresa para la integración de la Igualdad de Oportunidades en sus políticas y gestión.
- Anexo II\_Documento de designación de la persona responsable o agente de igualdad.
- Anexo III\_Procedimiento de constitución de la Comisión Negociadora del Diagnóstico.
- Anexo IV\_Procedimiento para la constitución de la Comisión de Igualdad.
- Anexo V\_Procedimiento de atención de reclamaciones de acoso y no discriminación.
- Anexo VI\_Procedimiento para la elaboración del Diagnóstico y del Plan de Igualdad.
- Anexo VII\_Instrucciones de Reporting en materia de Igualdad.

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

- Promover y garantizar la igualdad de trato y oportunidades de hombres y mujeres en ILUNION a través del Procedimiento para la elaboración del Diagnóstico y del Plan de Igualdad.

- Garantizar la constitución de la Comisión de Igualdad para el seguimiento y evaluación de los Planes por cada empresa filial a través del Procedimiento para la constitución de la Comisión de Igualdad.
- Evitar situaciones de acoso por razón de sexo, sexual o moral a través del Procedimiento de atención de reclamaciones de acoso y no discriminación.

En el marco de las Políticas de Diversidad y Género, ILUNION desarrolla un conjunto de acciones que recogen las medidas adoptadas para promover el empleo, las cuales consideran diferentes líneas de actuación:

- Favorecer la incorporación preferente de personas con discapacidad a través de procedimientos de reclutamiento y selección orientados a la inclusión de personas con discapacidad y colectivos vulnerables.
- Convenios con entidades privadas o públicas para favorecer el empleo de colectivos desfavorecidos con discapacidad (mujeres en situación de violencia de género, colectivo etnia gitana y mujeres mayores de 45 años).
- Convenios con instituciones académicas tanto universitarias como de formación profesional para favorecer las prácticas de estudiantes con discapacidad y su mayor empleabilidad.

En febrero de 2016, ILUNION aprobó los procedimientos que definen las políticas y pautas de actuación a seguir por sus empresas en la elaboración de Planes de Igualdad y cumplimiento de la normativa vigente respecto a la constitución de las Comisiones de Igualdad y Antiacoso. Esta última, se rige por el denominado “Procedimiento de actuación ante reclamaciones de acoso y discriminación”. Se trata de un documento de carácter transversal que constituye una herramienta interna de actuación en las reclamaciones por motivos de acoso con el fin de conseguir un entorno laboral en el que se respete la diversidad y dignidad de las personas y asegurar una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. En el mismo se establece como un derecho básico el respeto a la intimidad y la consideración debida a la dignidad del trabajador/a, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo. Durante el ejercicio 2019 se ha trabajado en la actualización de todos los procedimientos tras la aprobación del RD 6/2019, de 1 de marzo. Específicamente se ha modificado el procedimiento antiacoso, con objeto de incluir explícitamente el acoso originado por la identidad u orientación sexual. La aprobación de los nuevos procedimientos se ha producido en enero de 2020. En 2019, se han atendido un total de 28 reclamaciones de las cuales 6 se han identificado como situaciones de acoso y 22 como conflicto.

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

- “Unidades de Apoyo”, formadas por profesionales de alta cualificación que facilitan y favorecen la plena integración de las personas con discapacidad en su puesto de trabajo y fomentan su autonomía personal y social. En 2019, ILUNION ha creado un catálogo de medidas de ajuste para todas las empresas así como una herramienta consolidada para la gestión de las mismas.
- Recursos materiales para la adaptación tanto de espacios como de puestos de trabajo

- Proyecto DiscWork, proyecto pionero iniciado con las plantillas de las empresas ubicadas en los edificios Torre ILUNION y Mizar. DiscWork provee de atención a las personas con gran discapacidad y que necesitan apoyo en el lugar del trabajo para necesidades básicas (tales como: ayuda en el baño, comer, etc.) a través de un servicio de auxiliares que atienden dichas necesidades. Durante el ejercicio 2019 han sido atendidas entre 4 y 10 personas con un presupuesto específico destinado a su desarrollo.

## **1.5 RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS**

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

En el marco del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2018-2021, ILUNION contempla el proyecto “Derechos Humanos” cuyo objetivo es poner en marcha un itinerario de gestión en este ámbito que garantice que las distintas actividades de negocio se lleven a cabo sin menoscabar, directa o indirectamente, los Derechos Humanos. Durante el año 2019, ILUNION ha llevado a cabo la identificación de las áreas de impacto potencial en los Derechos Humanos, ha definido las bases de un sistema de debida diligencia y ha formulado una Política de Derechos Humanos. La aprobación de estos dos últimos documentos está prevista para el año 2020.

En 2019, no se ha recibido ninguna denuncia por vulneración de derechos humanos a través del canal ético.

## **1.6 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO**

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

La Política de Compliance Penal junto al documento vertebrador del sistema de gestión de Compliance Penal, desarrollan un modelo de prevención de delitos que establece la prevención, detección y control para el aseguramiento de la diligencia debida en materia de lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales. Dentro del Canal Ético hay un buzón compartido con el Grupo de Trabajo de Ética en el que trabajadores de ILUNION y terceros pueden realizar denuncias. En 2019 no se han producido denuncias en materia penal durante el ejercicio.



Oncisa Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L. e ILUNION Mediación, Correduría de Seguros, S.A. son las únicas sociedades dentro del perímetro empresarial sujetas a la ley de blanqueo. Ambas sociedades son sujetos obligados y tienen establecidos mecanismos suficientes para cumplir con lo dispuesto en la ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como del reglamento de la citada ley y de las modificaciones legislativas aprobadas con posterioridad.

ILUNION dispone de una serie de herramientas en materia de ética que son el Código Ético, el Canal Ético y el Grupo de Trabajo de Ética.

ILUNION como integrante del Grupo Social ONCE tiene un Código Ético de Conducta para Consejeros, Directivos, Mandos Intermedios y Responsables de Gestión sin Rango Directivo, actualizado por última vez en el año 2019. Asimismo, dispone de un manual de pautas de conducta ética para Consejeros y Directivos y otro para Mandos Intermedios y otros Responsables de Gestión sin Rango Directivo, aprobados por el Consejo General de la ONCE en 2019. Por último, cuenta con un Código Ético y Guía de Conducta de los Trabajadores y Trabajadoras de ILUNION actualizado por última vez en 2016, de carácter orientativo e inspiracional, que tiene su referente en el Código Ético de conducta para consejeros, directivos, mandos intermedios y responsables de gestión sin rango Directivo. En este documento se establecen las pautas que han de presidir el comportamiento ético de sus empleados en su desempeño diario y en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés.

El Canal Ético se gestiona a través de un buzón de correo electrónico al que todos los trabajadores pueden remitir consultas, propuestas de mejora y denuncias de comportamientos contrarios al Código Ético de Conducta por parte de personas obligadas a su cumplimiento. La gestión del canal ético corresponde al Grupo de Trabajo de Ética dependiente del Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE. En 2019 se ha recibido una consulta y no se ha recibido ninguna denuncia a través de este canal. (En 2018 se recibió una denuncia por parte de un empleado a ILUNION a través de este canal.)

En relación a las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, ILUNION cuenta con el proyecto colaborativo solidario Gracias a Ti. Se trata de una iniciativa global que canaliza la acción social de distintas empresas de ILUNION y que se concreta en la posibilidad de financiar proyectos sociales, que no trabajan estrictamente en el campo de la discapacidad, a través del redondeo voluntario de nómina de los empleados participantes, aportando ILUNION la misma cantidad. En 2019, las empresas participantes en el proyecto fueron ILUNION Capital Humano, ILUNION Correduría de Seguros, ILUNION Facility Services, ILUNION Hotels, ILUNION Lavanderías, ILUNION Retail, ILUNION Sociosanitario, ILUNION Tecnología y Accesibilidad y Grupo ILUNION y la aportación a las fundaciones ascendió a 66.724 €. En esta tercera edición, los trabajadores participantes en la iniciativa presentaron un total de 75 organizaciones sociales, de las que se eligieron la Asociación ProTGD (33.362 €), la Fundación ANAR (24.161 €) y la Asociación Española Contra el Cáncer (9.201 €). (En 2018, las empresas participantes en el proyecto fueron ILUNION Capital Humano, ILUNION Hotels, ILUNION Retail y Comercialización y Grupo ILUNION y la aportación a las fundaciones ascendió a 50.204,37 €).

## 1.7 SOCIEDAD

### 1.7.1 Compromiso con el desarrollo sostenible

La razón de ser de ILUNION es crear oportunidades de inclusión laboral para las personas con discapacidad. Una aspiración que se traduce, año tras año, en la creación de empleo de calidad para este colectivo y que contribuye a un reto más amplio: el de la creación de una economía más inclusiva.

ILUNION quiere contribuir a un cambio generalizado de las condiciones de inclusión e igualdad de las personas con discapacidad lo que le motiva a promover, entre otras empresas, el valor del talento diverso y reivindicar un desarrollo económico que genere oportunidades para todas las personas. A través de alianzas de negocio con socios, clientes y proveedores que comparten sus mismos valores, se generan nuevos empleos directos para personas con discapacidad, así como otros empleos indirectos e inducidos en los distintos enclaves geográficos en los que tiene presencia, contribuyendo a la generación de riqueza en todo el territorio.

En este sentido, mediante la aplicación de la metodología input-output, el Grupo Social ONCE ha calculado su aportación al empleo nacional, de tal manera que, por cada empleo interno del Grupo, se generan <sup>51</sup>0,70 empleos adicionales en empresas participadas, externas, indirectos (en proveedores) o inducidos (por incremento de rentas familiares).

Además, las empresas del grupo conciben su amplia presencia en la geografía española y su arraigo local como una oportunidad para visibilizar la discapacidad y los valores de ILUNION, contribuir a mejorar el bienestar de las comunidades que las acogen y crear lazos con su entorno más inmediato. Así, ILUNION transfiere recursos a la comunidad en forma de cesión de espacios físicos, actividades solidarias en las que colaboran los empleados, donaciones y patrocinios.

ILUNION junto con la Fundación ONCE son los patrocinadores oficiales del equipo de baloncesto en silla de ruedas, Club Deportivo Básico por la Normalización (CLUDENOR), siendo su marca ILUNION. Este patrocinio facilita el desarrollo de las actividades deportivas de este equipo no profesional que compite en la máxima categoría de la disciplina, División de Honor de la Liga Nacional.

El club se ha consolidado como uno de los grandes equipos de Europa, ocupando actualmente el primer puesto en el Ranking Europeo de Clubes de Baloncesto en Silla de Ruedas. Además de sus actividades puramente deportivas, el CD ILUNION, con el mismo espíritu de su Fundador (la Fundación ONCE) y de su patrocinador oficial (ILUNION), lleva a cabo un programa de educación, concienciación y sensibilización, en colaboración tanto con centros educativos como con empresas y organizaciones, públicas y privadas, difundiendo a través del baloncesto en silla de ruedas los valores asociados al deporte y la discapacidad, tales como superación, diversidad e igualdad.

---

<sup>51</sup>. Fuente: Análisis PwC de datos de GSO en INE – Año 2018

Las empresas de ILUNION también llevan a cabo sus propias acciones de patrocinio:

Empresa	Acción de patrocinio	Recursos económicos	Recursos materiales
<b>ILUNION Reciclad</b>	ILUNION Reciclad es la empresa patrocinadora de los equipos infantil y alevín del Club Deportivo Bañesala Fútbol Sala de La Bañeza .	1.000 €	--
<b>ILUNION Salud</b>	Congreso de atención temprana Unidad de Atención Temprana - Hospital Universitario A Coruña	800 €	--
	Congreso de ASPACE Confederación ASPACE	1.000 €	--
<b>ILUNION Hotels</b>	ILUNION Hotels ha sido una de las empresas patrocinadoras de la Pilgrim Race, una carrera ciclista cuyo objetivo es fomentar el cicloturismo e invitar al público a un encuentro personal en el que se promueven valores como el esfuerzo, la autosuperación, el desarrollo personal y la inclusión de la discapacidad.		70 estancias de hotel
	ILUNION Hotels ha sido una de las empresas patrocinadoras del Maratón de Málaga.		95 estancias de hotel
	ILUNION Hotels ha sido una de las empresas patrocinadoras del <i>eMove Festival</i> , festival escolar y universitario de las artes audiovisuales cuyo objetivo es potenciar el desarrollo de actitudes y capacidades relacionadas con las artes audiovisuales así como estimular la creatividad, el espíritu social, artístico y cultural.		4 estancias de hotel
	ILUNION Hotels es la empresa patrocinadora del equipo de MTB (Mountain Bike) Scott-Ilunion Hotels.	4.200€	Equipación del equipo.

*Tabla 144 Acciones de patrocinio de empresas de ILUNION*

Por otro lado, ILUNION participa de forma activa como miembro de múltiples foros y plataformas empresariales y sociales, para contribuir al desarrollo de los sectores económicos en los que están presentes sus empresas y promover la inclusión de las personas con discapacidad.

## **1.7.2 Subcontratación y proveedores**

ILUNION cuenta con una política de compras con el objetivo de lograr una relación estable y de confianza con los proveedores que asegure la minimización de los riesgos operacionales, así como la transparencia y la objetividad en la contratación y relación con todos ellos.

El Centro de Servicios Compartidos de Compras (en adelante CSC) es responsable de definir la Política de Homologación y Selección de proveedores cuyas compras están centralizadas y velar por su cumplimiento.

Las compras gestionadas a través del CSC y a partir de un determinado importe, son llevadas a cabo a través de una plataforma de licitación de compras centralizada. La utilización de la misma aporta mayor transparencia al proceso de contratación y asegura la trazabilidad de la información. Además, se han establecido canales de comunicación con los proveedores que facilitan el acceso a toda la información necesaria para su participación en los procesos de contratación.

En 2019 se ha llevado a cabo la migración de la plataforma de compras al entorno SAP ARIBA y se ha iniciado un proyecto de homologación de proveedores en la nueva plataforma, que toma en consideración, además de criterios económicos, cuestiones relacionadas con la calidad del producto o servicio, criterios medioambientales, aspectos relacionados con la reputación y la responsabilidad social corporativa así como cuestiones sociales. En este sentido, y en consonancia con los fines de la organización, se incluye como requisito en todos los contratos de homologación el cumplimiento de la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social.

El objetivo inicial del proyecto es homologar los 500 proveedores con mayor volumen de compras de ILUNION, para lo cual se les ha dado formación sobre el funcionamiento de la nueva plataforma y los requisitos para la homologación.

En paralelo, se ha trabajado en una nueva política transversal a todo ILUNION que será aprobada en el segundo trimestre de 2020. Esta nueva política se ha definido teniendo en cuenta los trabajos que se están desarrollando a nivel del Grupo Social ONCE en relación a criterios comunes a las tres áreas ejecutivas para la homologación de proveedores y que incluyen el establecimiento de un código de proveedores, que deberán estar plenamente operativos para finales de 2022.

Adicionalmente, ILUNION dispone de Políticas de compra específicas, dependiendo de la categoría (flota, telefonía, textil, material de oficina, maquinaria, productos limpieza, viaje, etc.) que regulan y amparan el uso de todos los productos y servicios procedentes de los acuerdos con los proveedores adjudicatarios.

### 1.7.3 Consumidores

ILUNION desarrolla líneas de negocio que apuestan por la excelencia en la gestión empresarial, la diversificación, la flexibilidad y la oferta integral, la innovación tecnológica y social, el compromiso con la excelencia, la visión a largo plazo y la generación de valor social para el cliente.

ILUNION cuenta con un área de Transformación y Excelencia que tiene como objetivo detectar áreas concretas de mejora que tengan impacto directo en la experiencia de cliente. Asimismo, el <sup>52</sup>88,9% de las empresas de ILUNION cuentan con la certificación ISO 9001 de Gestión de Calidad (Anexo III) y con una política de calidad adaptada a cada perfil de negocio en las que se adquieren compromisos para la mejora continua de la satisfacción de los clientes mediante el establecimiento de procedimientos de trabajo orientados a satisfacer sus expectativas de la forma más eficiente posible.

Las compañías certificadas disponen de un procedimiento propio para la gestión de reclamaciones y quejas en el que se detalla el mecanismo para llevar a cabo la evaluación, tratamiento y resolución de las mismas. Asimismo, cada compañía tiene establecidos los canales más adecuados para la recepción de reclamaciones (correo electrónico, correo ordinario, fax, teléfono, etc.).

En 2019, ILUNION ha registrado un total de 1.682 reclamaciones de las cuales el 93,7% se encuentran cerradas. El incremento en el número de reclamaciones respecto a 2018 está motivado por el cambio en el sistema de tipificación y gestión de reclamaciones de algunas empresas, tales como ILUNION Lavanderías. (En 2018 se registraron 354 reclamaciones de las cuales el 93,7% se encuentran cerradas).

---

<sup>52</sup> El porcentaje de certificación se ha calculado sobre todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (Comercializadora, S.A.U., ILUNION Colombia, S.A.S., ILUNION Outsourcing Catalunya, S.L. y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.)

### 1.7.4 Información fiscal

La política fiscal de ILUNION tiene como objetivo primordial el cumplimiento de las obligaciones fiscales y tributarias, sin renunciar a la gestión eficiente y la optimización en la obtención de beneficios fiscales aplicables, siempre bajo los principios de transparencia, prudencia, ética y máxima colaboración con las autoridades fiscales.

La cifra de beneficios obtenidos antes de impuestos en 2019 por el Grupo ILUNION, S.L. y Sociedades Dependientes es de 21.111.100 € (Año 2018: 44.845.589 €). Dentro de estos beneficios se facilitan los obtenidos en los distintos países:

- Andorra: -96.001 € (2018: 11.291 €)
- Portugal: 202.954 € (Año 2018: 73.958 €)
- En Colombia las pérdidas ascienden a -1.249.478 € (Año 2018: -1.397.944 €)
- En España los beneficios ascienden a 22.253.625 € (Año 2018: 46.158.284 €)

La cifra de impuestos sobre beneficios pagados en 2019 por el Grupo ILUNION, S.L. es de 3.592.397 € (Año 2018: 5.177.606 €). Esta cifra se facilita en el Estado de Flujos de Efectivo Consolidado de las Cuentas Anuales Consolidadas de Grupo ILUNION, S.L. y Sociedades Dependientes del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019. Dentro de estos Impuestos sobre beneficios pagados por el Grupo a continuación se facilitan los pagados en los distintos países:

- Andorra: 0 € (Año 2018: 0 €).
- Portugal: 30.110 € (Año 2018: 30.610 €).
- Colombia: 184.998 € (Año 2018: 82.167 €).
- España: 3.377.289 € (Año 2018: 5.064.829 €)

Las subvenciones públicas recibidas por ILUNION en 2019 se especifican en las Cuentas Anuales Consolidadas de GRUPO ILUNION, S.L. y Sociedades Dependientes del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019, en la nota 17.3 sobre subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio (Año 2019: 64.085.587 €; Año 2018: 52.740.790 €) y en la nota 13.2 sobre subvenciones, donaciones y legados recibidos (Año 2019: 576.877 €; Año 2018: 490.174 €), todas ellas recibidas en España.

## 1.8 CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Las líneas de acción de la gestión ambiental son distintas en función del perfil de cada uno de los negocios de ILUNION. El alcance de la información reportada en este capítulo incluye todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de sistemas de gestión ambiental certificados: Comercializadora, S.A.U., ILUNION Colombia, S.A.S., ILUNION Outsourcing Catalunya, S.L., ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L., ILUNION Fisioterapia y Salud, S.L., ILUNION Capital Humano ETT, S.A., e ILUNION Ibéricos de Azuaga, S.A. (en el anexo II se clarifica la relación de compañías por grupos de sociedades).

El <sup>53</sup>81,0% de las sociedades que conforman ILUNION cuentan con un Sistema de Gestión Ambiental certificado conforme a UNE-EN ISO 14001:2015 (Ver Anexo III). Por otro lado, todos los establecimientos de ILUNION Hotels disponen de la certificación QSostenible (certificado internacional de edificación sostenible para edificios en uso o existentes promovido por el Consejo Internacional de Edificación y Energía Sostenible) y el 96,0% están en posesión de la certificación Travelife (sistema internacional de certificación que involucra y ayuda a los hoteles a mejorar la gestión de aspectos sociales y ambientales de sus negocios).

### 1.8.1 Gestión ambiental

El compromiso de ILUNION con la protección del medio ambiente forma parte de las prioridades de ILUNION y queda reflejado en la Política de Responsabilidad Corporativa, aprobada y supervisada por el Comité de RSC el 23 de noviembre de 2018. Esta política recoge los objetivos prioritarios para la compañía, poniendo énfasis en la reducción del impacto ambiental de las empresas del grupo para preservar el patrimonio natural en beneficio de las generaciones venideras, así como luchar contra el cambio climático. Asimismo, ILUNION se compromete a impulsar la excelencia y la innovación como medio para crear modelos y prácticas de negocio rentables que faciliten la protección del medioambiente.

El Plan Director de RSC de ILUNION contempla un proyecto denominado “Compromiso Ambiental” que reúne una serie de medidas dirigidas a definir el alcance de los objetivos ambientales de ILUNION como grupo empresarial. Para ello, se establecen unas medidas básicas de coordinación, análisis y gestión que deben abrir camino a una visión colectiva de los esfuerzos ambientales en las empresas. Este proyecto comenzó en septiembre de 2019 con la creación del grupo de trabajo de medio ambiente cuyo objetivo es realizar un análisis técnico de las medidas contenidas en el proyecto y la detección de oportunidades de mejora. Asimismo, se ha llevado a cabo un análisis medioambiental de aquellas compañías del grupo que forman parte del grupo de trabajo.

Todas las empresas incluidas en el alcance de este capítulo poseen una política de gestión ambiental propia adaptada a cada perfil de negocio en las que se adquieren compromisos para la protección del medio ambiente, prevención de la contaminación y lucha contra el cambio climático para alcanzar los objetivos.

---

<sup>53</sup> El porcentaje de certificación se ha calculado sobre todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (Comercializadora, S.A.U., ILUNION Colombia, S.A.S., ILUNION Outsourcing Catalunya, S.L. y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.).



En relación a la gestión ambiental, ILUNION dispone de las siguientes herramientas:

- Herramientas para llevar a cabo la identificación, el registro, el seguimiento y la gestión del cumplimiento de los requisitos legales.
- Herramienta en MS Excel para determinar las emisiones de gases de efecto invernadero y calcular la huella de carbono.
- Auditorías ambientales, tanto externas como internas, realizadas en el ámbito del sistema de gestión.
- Manuales de buenas prácticas ambientales dirigidas a toda la organización con el fin de concienciar en materia ambiental a nuestro personal (uso responsable de los recursos naturales, gestión de residuos, conducción eficiente, etc.).

### **1.8.2 Riesgos ambientales**

En el marco de los sistemas de gestión ambiental certificados, las compañías identifican, registran y analizan los riesgos ambientales con el fin de definir, aplicar y difundir medidas preventivas para reducir los eventuales daños sobre el medio ambiente. Para ello disponen de un procedimiento denominado "Gestión de riesgos, oportunidades y planificación de cambios" en el que se detalla la metodología de identificación y gestión de los riesgos ambientales.

Cada riesgo ha sido analizado de forma individualizada para establecer las causas, los efectos y así delimitar los controles existentes. Utilizando la metodología de "Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE)" se ha determinado la gravedad, la ocurrencia y la detectabilidad y teniendo en cuenta estas tres variables se lleva a cabo una priorización de los mismos.

En el caso de ILUNION Hotels, la identificación y gestión de los riesgos ambientales se limita a las oficinas centrales situadas en Torre ILUNION.

En relación a las provisiones y garantías para riesgos ambientales únicamente ILUNION Reciclados e ILUNION Lavanderías realizan provisiones financieras para cubrir la materialización de posibles riesgos ambientales y disponen de garantías para cubrir la ocurrencia de riesgos ambientales en los seguros medioambientales que tiene contratados. ILUNION Reciclados dispone de un seguro de responsabilidad civil ambiental que se renueva anualmente cuya cobertura asciende a un valor de 600.000 €. Por su parte, ILUNION Lavanderías dispone de un seguro de responsabilidad civil derivada de contaminación cuya cobertura asciende a 111.655,6 € y se renueva anualmente.

Por otro lado, los recursos dedicados a la previsión ambiental, teniendo en cuenta las inversiones y/o gastos dedicados a la gestión de residuos, la gestión de aguas residuales y gastos para la protección del paisaje, así como las inversiones realizadas para la protección del aire, clima, suelo, radiaciones, ruido y vibraciones e inversiones en I+D medioambientales, ascendieron a 8.543.722,2€ (<sup>54</sup>Año 2018: 2.013.723 €) de las cuales el

---

<sup>54</sup> El alcance de los datos proporcionado en 2018 incluye los siguientes grupos de sociedades: ILUNION Facility Services, ILUNION Lavanderías, ILUNION Reciclados, ILUNION Servicios Industriales, ILUNION Automoción, ILUNION Sociosanitario, ILUNION Salud e ILUNION Hotels (en el anexo II se clarifica la relación de compañías por grupos de sociedades)

66,6% (5.690.403,5 €) corresponden a ILUNION Lavanderías (Este incremento respecto al año anterior, se debe a que en el año 2018, ILUNION Lavanderías únicamente reportó gastos ambientales mientras que en 2019, se han reportado datos relativos a las inversiones ambientales. En este sentido, en 2019 ILUNION Lavanderías ha destinado más de 4.000.000 € a inversiones en maquinaria con el objetivo de mejorar los procesos lo que repercute de forma directa o indirecta en un descenso del consumo de agua y energía).

### **1.8.3 Contaminación**

Los efectos actuales y previsibles más significativos de las actividades de las compañías sobre el medio ambiente se pueden agrupar en las siguientes categorías:

- Contribución al cambio climático derivado del consumo energético y la emisión de gases de efecto invernadero (GEI)
- Consumo de agua
- Generación de residuos
- Consumo de materias primas no renovables
- Contaminación acústica

Para minimizar estos efectos, las empresas utilizan en enfoque preventivo:

- Sistema de gestión ambiental certificado y auditado externamente orientado a prevenir la contaminación y reducir los impactos ambientales. En la fase de diseño y puesta en marcha de una nueva línea de negocio se realiza un diagnóstico ambiental y se adaptan los proyectos incluyendo las medidas necesarias. Durante la fase de funcionamiento, se realizan un seguimiento de control operacional para garantizar el cumplimiento de la legislación y el mantenimiento de los impactos ambientales dentro de los límites previstos.
- Integración del medio ambiente en la gestión de riesgos y oportunidades.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, las compañías de ILUNION no generan ningún impacto sobre la contaminación lumínica de ahí que no dispongan de medidas concretas para prevenir, reducir o minimizar estos efectos.

## 1.8.4 Desempeño ambiental

Indicador	2019	<sup>55</sup> 2018		
<b>Consumo de agua (m<sup>3</sup>)</b>	<sup>56</sup> 2.861.033,4	2.701.695,8		
<sup>57</sup> Papel (Tn)	29,9	<i>Dato no disponible</i>		
<sup>58</sup> Papel reciclado (Tn)	14,8	<i>Dato no disponible</i>		
<sup>59</sup> Tóner (Tn)	0,2	<i>Dato no disponible</i>		
<b>Consumo de materias primas</b>	Detergentes (Tn)	2.009,0	1.407,7	
	ILUNION Lavanderías	Blanqueantes y oxidantes (Tn)	1.361,4	1.709,13
		Neutralizantes (Tn)	279,3	210,5
		Suavizantes (Tn)	444,3	314,5
	ILUNION Esterilización	Envases (Tn)	0,7	853 (unidades)
		Químicos (litros)	10.032	182.000 (unidades)
	ILUNION Textil, S.A.U.	Film (Tn)	0,1	<i>Dato no disponible</i>
		Textil (metros)	1.679.462	<i>Dato no disponible</i>
		Plástico (Tn)	764,6	<i>Dato no disponible</i>
	ILUNION Servicios Industriales	Plástico (metros)	42.261.054,5	<i>Dato no disponible</i>
Disolvente (litros)		41,0	<i>Dato no disponible</i>	
Tinta (litros)		4,0	<i>Dato no disponible</i>	
ILUNION Gestión de Espacios Deportivos	Madera de palets (Tn)	969,4	<i>Dato no disponible</i>	
	Productos químicos de piscina (Tn)	45,5	<i>Dato no disponible</i>	
ILUNION Reciclados	Nitrógeno (Tn)	653,1	<i>Dato no disponible</i>	
<b>Residuos</b>	Residuos peligrosos (Tn)	298,2	<i>Dato no disponible</i>	
	Residuos no peligrosos (Tn)	4.084,2	<i>Dato no disponible</i>	
<b>Consumo de energía (GWh)</b>	491,1	512,3		
<b>Consumo directo de energía (GWh)</b>	480,2	<sup>60</sup> 507,50		
<b>Consumo indirecto de energía (GWh)</b>	10,9	<sup>61</sup> 4,7		
<b>Emissiones de GEI (toneladas CO<sub>2</sub> eq – Alcance 1)</b>	90.852,7	<sup>62</sup> 87.893,47		
<b>Emissiones de GEI (toneladas CO<sub>2</sub> eq – Alcance 2)</b>	15.683,2	<sup>63</sup> 27.391,54		

Tabla 15 Indicadores desempeño ambiental – ILUNION

<sup>55</sup> El alcance de los datos proporcionados en 2018 incluye ILUNION Facility Services, ILUNION Lavanderías, ILUNION Reciclados, ILUNION Servicios Industriales, ILUNION Automoción, ILUNION Sociosanitario, ILUNION Salud e ILUNION Hotels (en el anexo II se clarifica la relación de compañías por grupos de sociedades).

<sup>56</sup> El 98,5% (2.227.651,6 m<sup>3</sup>) del agua consumida procede de la red pública y el 1,5% restante (33.049 m<sup>3</sup>) procede de aguas subterráneas

<sup>57</sup> Dato estimado. Se asume que una caja de folios pesa 2,1Kg.

<sup>58</sup> Dato estimado. Se asume que una caja de folios pesa 2,1Kg.

<sup>59</sup> Dato estimado. Se asume que un cartucho de tóner pesa 0,5 Kg.

<sup>60</sup> Consumo energético procedente de ubicaciones con control operacional.

<sup>61</sup> Consumo energético procedente de ubicaciones sin control operacional.

<sup>62</sup> Este indicador hace referencia a las emisiones de gases de efecto invernado – Alcance 1 – ILUNION Lavanderías, ILUNION Sociosanitario, ILUNION Hoteles, Grupo ILUNION S.L., ILUNION CEE Centro de Servicios Compartidos, S.L. e ILUNION Facility Services. La fuente para el cálculo de los factores de emisión procede del MITECO.

<sup>63</sup> Este indicador hace referencia a las emisiones de gases de efecto invernado – Alcance 2 - ILUNION Lavanderías, ILUNION Sociosanitario, ILUNION Hoteles, Grupo ILUNION S.L., ILUNION CEE Centro de Servicios Compartidos, S.L. e ILUNION Facility Services. La fuente para el cálculo de los factores de emisión procede del MITECO.

### 1.8.5 Cambio climático

ILUNION se compromete a contribuir a la lucha contra el cambio climático a través de la Política de RSC. Asimismo, en el marco de los sistemas de gestión ambiental, las empresas asumen el compromiso de mitigar el cambio climático o reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y la mayoría establecen objetivos anuales relacionados con la reducción del consumo energético.

Las principales líneas de acción llevadas a cabo para mejorar la eficiencia energética y, con ello, reducir las emisiones de GEI son las siguientes:

- Incrementar la eficiencia energética de las instalaciones a través de planes de eficiencia energética, como es el caso de ILUNION Hotels o ILUNION Lavanderías. En este sentido, destacar que el 98% de las lavanderías cuentan con sistema iluminación LED 4.0 autorregulable. Por otro lado, en ILUNION Hotels las medidas más destacadas están relacionadas con la sustitución de climatizadoras por otras más eficientes, cambios de iluminación a tecnología LED, mejoras del sistema de agua caliente sanitaria, instalación de equipos de recuperación de calor y cortinas de aire.
- Puesta en marcha de medidas aisladas para reducir el consumo energético de las instalaciones. En este sentido, ILUNION Sociosanitario, ILUNION Automoción e ILUNION Servicios Industriales han procedido al cambio de luminarias por tecnología LED. Asimismo, ILUNION Servicios Industriales e ILUNION Automoción han llevado a cabo la instalación de sensores de movimiento y detectores. Además, ILUNION Sociosanitario ha sustituido calderas de propano por gas natural e instalado láminas de control solar.
- Mejoras del proceso productivo tales como la optimización de las cargas de las autoclaves en ILUNION Esterilización.
- Mejora del control operacional.
- Sistemas de gestión de la energía certificado en base a la norma ISO 50001 en ILUNION Facility Services.
- Impulso de la movilidad sostenible para contribuir a un uso racional de la energía en el transporte. En este sentido, ILUNION Servicios Industriales ha puesto en marcha medidas de car-sharing para los desplazamientos entre los centros de trabajo por parte de los empleados. Asimismo, ILUNION Lavanderías ha adquirido once vehículos con etiqueta medioambiental ECO en las lavanderías de Tortosa, Euskalduna, Cartagena, Valladolid, Málaga, Central, Granada, Cipo y Fuenlabrada. Por otro lado, ILUNION Hotels ha puesto a disposición de los clientes, y de forma gratuita, ocho puntos de recarga para vehículos eléctricos en los hoteles ILUNION Atrium, ILUNION Barcelona, ILUNION Bilbao, ILUNION Calas de Conil, ILUNION Fuengirola, ILUNION Islantilla, ILUNION Málaga e ILUNION Pio XII. Por su parte, ILUNION Facility Services e ILUNION Lavanderías, disponen de pautas de actuación para una conducción eficiente de vehículos. Finalmente, el servicio de teleasistencia de Madrid de ILUNION Sociosanitario cuenta con una flota de vehículos híbridos y eléctricos, además de un vehículo de empresa compartido.

- Energías renovables: el 5,6% de la energía consumida en ILUNION procede de fuentes de energía renovables y se atribuye a la electricidad consumida por los hoteles de ILUNION Hotels. Asimismo, las empresas ILUNION Reciclados, ILUNION Automoción, ILUNION Hotels (Hoteles: Atrium, Auditori, Barcelona, Calas de Conil, Islantilla y Málaga) e ILUNION Sociosanitario (Residencia Prado de San Gregorio) utilizan paneles solares térmicos para la producción de agua caliente sanitaria. Por otro lado, la residencia de Sonseca, así como las lavanderías de Textil Rental, Crisol, Las Palmas y Tenerife cuentan con plantas solares fotovoltaicas y una de las residencias de ILUNION Socionatario (Calasparra) así como el Hotel Alcora disponen de una caldera de biomasa.
- Sensibilización ambiental a clientes y empleados.

A fecha de elaboración de informe, ILUNION no cuenta con un objetivo voluntario para la reducción de GEI a nivel corporativo. No obstante, el Plan Director de RSC de ILUNION incluye un proyecto denominado “Compromiso Ambiental” en el que la compañía asume el compromiso de formar parte del CDP en 2020. Asimismo, ILUNION dispone de los siguientes medios implementados para tal fin:

- o Herramientas de medición y control de las emisiones de GEI en ILUNION Reciclados.
- o Herramientas para el cálculo de la huella de carbono.
- o En el marco del proyecto “Compromiso Ambiental” del Plan Director de RSC, ILUNION ha asumido el compromiso de diseñar una herramienta para el cálculo de la huella de carbono de todo el grupo empresarial en 2020.
- o ILUNION Lavanderías e ILUNION Textil, S.A.U. se han fijado un objetivo de reducción de emisiones de GEI del 10% respecto al año 2018 y fijando 2021 como año objetivo. Para ello, cuentan con un plan de reducción de huella de carbono en el que se contemplan un conjunto de actuaciones dirigidas a alcanzar dicho objetivo tales como la sustitución de maquinaria por otra más eficiente o el cambio de iluminación.

### 1.8.6 Economía circular

ILUNION impulsa la economía circular mediante la utilización eficiente de los recursos para reducir impactos ambientales. Para ello, se desarrollan diferentes líneas de acción orientadas a la recuperación y reutilización de los materiales que utilizan en el desarrollo de su propia actividad o de los que utilizan otros agentes.

- **ILUNION Reciclados** se dedica al reciclado de RAEE’s (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos), por lo tanto, es una parte fundamental de la economía circular ya que lleva a cabo la valorización de todos los componentes posibles de los RAEE y gestión de los residuos peligrosos y no peligrosos restantes. En 2019, la compañía ha incrementado los porcentajes de valorización respecto al año anterior mediante un acuerdo con diferentes gestores para proceder al tratamiento de residuos peligrosos que antes se eliminaban. Por otro lado, mencionar que en 2019 se ha llevado a cabo la adquisición del 50% de la empresa Taxileón-Logiraees, el operador logístico de referencia en el sector

del RAEE que está presente en todo el territorio nacional a través de sus 9 Centros de Almacenamiento Temporal (CAT).

- **ILUNION Hotels** lleva a cabo la recogida de aceite de cocina usado para su utilización como biodiesel (10.085 litros de aceite en 2019). Asimismo, reutiliza algunos RAEE's, recupera botellas de agua retornables y los tapones de las botellas de agua (1.054 Kg de tapones cuyo destino fue una planta de reciclaje para su recuperación). Por otro lado, participa en la donación de mobiliario a ONG's (en 2019 llevó a cabo la donación del mobiliario del restaurante de Valencia).
- **ILUNION Lavanderías** trabaja para concienciar a sus clientes en la progresiva eliminación de plásticos en el envío de la ropa, instándoles a la sustitución por flejes o sacas reutilizables. En 2019, estas medidas han conseguido reducir el consumo de plástico en 6,37 toneladas respecto al año anterior.
- **ILUNION Sociosanitario** reutiliza o recicla alguno de los elementos utilizados por sus proveedores para llevar a cabo el servicio como son los terminales con Neat, o los equipos de ordenadores de Ibermática.
- **ILUNION IT Services**, la línea de actividad de IT Services dedicada a la actividad de remanufacturado y/o regenerado de cartuchos de impresión para impresoras lleva a cabo la generación de consumibles ecoeficientes. Por otro lado, lleva a cabo la recuperación de los tapones de las botellas de plástico.
- **Grupo ILUNION** ha puesto en marcha el proyecto "Somos 0% Plástico" en Torre ILUNION, cuyo objetivo es la eliminación de los plásticos de un solo uso en las oficinas, la restauración y las máquinas de vending.

En cuanto a la gestión de residuos, todas las compañías desarrollan esta actividad conforme a la normativa en vigor y trabajan con gestores de residuos autorizados. En el marco de los sistemas de gestión ambiental, las compañías disponen de procedimientos de gestión y control de residuos. En este sentido, las empresas se comprometen a reducir al máximo los residuos que son eliminados en vertederos. Por otro lado, las principales líneas de acción para minimizar la producción de residuos están relacionadas la sensibilización ambiental a clientes y empleados, la mejora de los sistemas de segregación y reciclaje de residuos así como la reutilización de materiales como el cartón y el plástico.

Con objeto de mejorar la eficiencia del uso de materias primas, tales como el papel, ILUNION promueve la sensibilización ambiental a empleados. Asimismo, se han implantado otras medidas tales como la digitalización de procesos, la instalación de dobles pantallas o uso del papel a doble cara. Por otro lado, ILUNION Servicios Industriales ha optimizado el consumo de plástico utilizado en los procesos de enfardado mediante la revisión de los parámetros de ajuste de la maquinaria, inventarios mensuales de materias primas, sensibilización a empleados y formación a los encargados de planta. Asimismo, ILUNION Textil, S.A.U. ha conseguido reducir el consumo de cartón para embalaje un 15% respecto del año anterior mediante la sustitución de la máquina dobladora y el cambio en el formato de embalaje de almacenamiento.

En relación a las medidas para combatir el desperdicio de alimentos, únicamente ILUNION Hotels tiene implantadas medidas para combatir el desperdicio de alimentos. En ese sentido, dicha organización lleva a cabo la difusión entre los empleados de cocina de unas "Directrices para evitar el desperdicio alimentario"

documento que ha sido actualizado en 2019. Asimismo, realiza la planificación de los menús y control de los comensales y utiliza herramientas de control como el <sup>64</sup>FIFO.

### **1.8.7 Biodiversidad**

Las instalaciones de ILUNION Gestión de Espacios Deportivos, S.A.U. se ubican en un área protegida, concretamente, en el Monte de El Pardo. El resto de actividades de ILUNION no han identificado riesgos significativos en materia de impactos en la biodiversidad.

Para minimizar los impactos generados sobre la biodiversidad, ILUNION Gestión de Espacios Deportivos, S.A.U. aplica las medidas establecidas por Patrimonio Nacional en el contrato de arrendamiento relativas a las actuaciones sobre el arbolado o ajardinamiento. Asimismo, lleva a cabo una serie de controles operacionales definidos en los procedimientos del sistema de gestión ambiental y se definen planes de emergencia ambiental para prevenir el incidente antes de que ocurra, o para minimizar sus daños. También se realizan, de forma periódica, simulacros de emergencia ambiental en los que se ponen a prueba los procedimientos definidos.

---

<sup>64</sup> FIFO: First-In, First-Out, método de valoración de inventarios utilizado para productos similares respecto a su coste y precio de venta, consistente en considerar que las primeras unidades que entraron en el almacén son las primeras que salen de él



## 1.9 ANEXO I: ÍNDICE DE CONTENIDOS EXIGIDOS POR LA LEY 11/2018

### 1.9.1 Modelo de negocio

Ámbito		Marco de reporting	Página	Comentario /Razón de la omisión
<b>Modelo de negocio</b>	Descripción del modelo de negocio:		6-7-8	--
	Entorno empresarial		7-8	--
	Organización y estructura	GRI 102-2	9-10	--
	Mercados en los que opera	GRI 102-4	8	--
	Objetivos y estrategias	GRI 102-6	10-11	--
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 102-7	11-12	--
<b>Principales riesgos e impactos identificados</b>	Gestión de riesgos	GRI 102-15	15-16	
	Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave		15-16	

Tabla 16 Indicadores modelo de negocio - ILUNION

## 1.9.2 Cuestiones medioambientales

Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión	
<b>Enfoque de gestión</b>	GRI 102-11	41-42		
<b>Gestión medioambiental</b>	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	Marco interno: descripción cualitativa de los principales impactos de la actividad	43	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de gestión ambientales y certificados ambientales vigentes	41 Anexo III	El porcentaje de certificación se ha calculado sobre todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (Comercializadora, S.A.U., ILUNION Colombia, S.A.S., ILUNION Outsourcing Catalunya, S.L. y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.)
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: importe de recursos (€) dedicados a la prevención de riesgos ambientales	42-43	
	Aplicación del principio de precaución	Marco interno: descripción del enfoque y consideración interna en relación al principio de precaución	41-42	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno: información cuantitativa relativa a provisiones y garantías para riesgos ambientales	43	Alcance: ILUNION Reciclados e ILUNION Lavanderías:
<b>Contaminación</b>	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	Marco interno: descripción cualitativa de medidas relativas a la prevención y reducción de emisiones de GEI (incluye también ruidos y contaminación lumínica)	43-45-46	
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>	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	44,46-47	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para combatir el desperdicio de alimento	47-48	Alcance : ILUNION Hotels (Es la única empresa con impacto en este ámbito)
<b>Uso sostenible de los recursos</b>	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-3	44	*Alcance medioambiental predefinido
	Consumo de materias primas	GRI 301-1	44	*Alcance medioambiental predefinido

	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del consumo de materias primas	GRI 301-1	46-47	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1 GRI 302-2	44	*Alcance medioambiental predefinido
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética	45-46	*Alcance medioambiental predefinido
	Uso de energías renovables	GRI 302-1	46	
<b>Cambio climático</b>	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	GRI 305-1 GRI 305-2	44	Alcance: ILUNION Lavanderías, ILUNION Sociosanitario, ILUNION Hoteles, Grupo ILUNION S.L., ILUNION CEE Centro de Servicios Compartidos, S.L. e ILUNION Facility Services . (Empresas que consumen más del 95% de la energía). La fuente para el cálculo de los factores de emisión procede del MITECO
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	--	--	ILUNION no ha identificado riesgos significativos en la materia por lo que no ha definido medidas de adaptación a las consecuencias del cambio climático
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	Marco interno: descripción metas de reducción	46	Alcance: ILUNION Lavanderías
<b>Biodiversidad</b>	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	48	Alcance: ILUNION Gestión de Espacios Deportivos, S.A.U. (Única empresa ubicada en un área protegida)
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Marco interno: descripción cualitativa de los impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	48	ILUNION Gestión de Espacios Deportivos, S.A.U. no ha llevado a cabo un análisis de los impactos causados sobre la biodiversidad

*Tabla 17 Indicadores medio ambiente - ILUNION*

*El alcance de la información reportada en este capítulo incluye todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de sistemas de gestión ambiental certificados: Comercializadora, S.A.U., ILUNION Colombia, S.A.S., ILUNION Outsourcing Catalunya, S.L., ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L, ILUNION Fisioterapia y Salud, S.L., ILUNION Capital Humano ETT, S.A., e ILUNION Ibéricos de Azuaga, S.A. (en el anexo II se clarifica la relación de compañías por grupos de sociedades).*

### 1.9.3 Cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos		Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
<b>Enfoque de gestión</b>		GRI 103 -2	18	--
<b>Empleados</b>	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI-102-7 GRI 405 -1	19	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI-102-8 GRI 405 -1	19-20-21-22-23	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	GRI-102-8 GRI 405 -1	19-20-21-22-23	Los datos relativos al promedio anual de contratos indefinidos y temporales ponen de manifiesto la falta de estacionalidad (por lo que no es relevante si los datos son promedios o a cierre de ejercicio) para los desgloses por sexo, categoría y edad.
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: información cuantitativa de despidos	24	Alcance: España (el 99,5% de los empleados/as de ILUNION). Se tienen en cuenta los despidos disciplinarios y despidos objetivos (No se contabilizan las finalizaciones de contrato).
	Brecha salarial	Gender Wage Gap (OCDE)= Ingresos medios de hombres - Ingresos medios mujeres) / Ingresos medios de hombres.	25	Alcance: España (el 99,5% de los empleados/as de ILUNION). Para su cálculo se ha tenido en cuenta el salario bruto anual (fijo +variable)
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	24	Alcance: España (el 99,5% de los empleados/as de ILUNION). La remuneración media incluye salario bruto anual (fijo + variable).
	Remuneración media de los consejeros por sexo	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media de los consejeros por sexo	24	La remuneración media incluye salario bruto anual (fijo + variable).
Remuneración media de los directivos por sexo	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media de los directivos por sexo	25	Alcance: España (el 99,5% de los empleados/as de ILUNION). Para el cálculo se tienen en cuenta: retribución variable, dietas, indemnizaciones, y cualquier	

				otra percepción. No se tienen en cuenta los pagos a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo ya que en ILUNION no se dispone de dicho concepto.
	Empleados con discapacidad	GRI 405 -1	19	--
	Implantación de políticas de desconexión laboral	--	--	Actualmente ILUNION no dispone de ninguna política ni medida de desconexión laboral
<b>Organización del trabajo</b>	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	26	--
	Número de horas de absentismo	Marco interno: Número horas de absentismo: Plantilla media * % Absentismo acumulado * Promedio Horas convenio.	26	El cálculo de las horas de absentismo tiene en cuenta las ausencias legales por incapacidad temporal tanto por contingencias comunes como profesionales, accidentes de trabajo con baja (se incluyen los accidentes in itinere y recaídas) y riesgo durante el embarazo
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación GRI 401-3	26	--
<b>Salud y seguridad</b>	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo	26-27	
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marco interno: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST)</li> <li>Nº total de accidentes de trabajo con baja, incluidos los accidentes in itinere.</li> <li>Índice de frecuencia: (Nº total accidentes con baja/Total horas trabajadas) x10<sup>6</sup>. No se incluyen accidentes in itinere ni recaídas.</li> <li>Índice de gravedad: Nº jornadas perdidas por accidentes con baja (se incluyen los accidentes in itinere y recaídas) / Nº horas trabajadas x 10<sup>3</sup></li> </ul> <p>El número de horas trabajadas tiene en cuenta las horas efectivas trabajadas por trabajador por divisiones de la CNAE-09 de acuerdo con la Encuesta trimestral de coste laboral del INE 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nº enfermedades profesionales: Se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional</li> </ul>	28	Alcance Se incluye la accidentabilidad de todas las entidades que conforman ILUNION en España, salvo las entidades de Gureak Ikuztegia S.L., Logiraaes S.L. y TaxiLeon S.L. al no estar integradas en la información de accidentabilidad facilitada por las mutuas

		con baja y sin baja excluyéndose las EEPP en estudio		
<b>Relaciones sociales</b>	Organización del diálogo social	GRI 102 - 43 GRI 403-1	28-29	--
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	29	Alcance: España (el 99,5% de los empleados/as de ILUNION),
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4	28-29	--
<b>Formación</b>	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	29	--
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GEI 404 -1	29	--
<b>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</b>		GRI 405-1	30	--
<b>Igualdad</b>	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para promover la igualdad	31-32-33	--
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Marco interno: descripción cualitativa de planes de igualdad	31-32-33	--
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno: descripción cualitativa de integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	31-32-33	--
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco interno: descripción de políticas contra la discriminación y gestión de la diversidad	31-32-33	--

*Tabla 18 Indicadores cuestiones sociales y relativas al personal - ILUNION*

## 1.9.4 Cuestiones relativas al respeto a los derechos humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	Marco interno: descripción cualitativa de los procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	34	--
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de prevención de riesgos de vulneración de derechos humanos	34	--
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: información cuantitativa del número de denuncias por vulneración de derechos humanos	34	--
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	Marco interno: descripción cualitativa de los mecanismo establecidos en ILUNION para asegurar la promoción y el cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	34	--

Tabla 19 Indicadores cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos - ILUNION



## 1.9.5 Cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión	GRI 103 -2	34-35	--
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para prevenir la corrupción y el soborno	34-35	--
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para luchar contra el blanqueo de capitales GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2	34-35	--
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno: información cuantitativa de la cuantía aportada a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	35	--

*Tabla 20 Indicadores cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno - ILUNION*

## 1.9.6 Cuestiones relativas a la sociedad

Ámbitos		Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Marco interno: información cuantitativa del impacto de la actividad en el empleo	36	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cualitativa del impacto de la actividad d en las poblaciones locales y en el territorio	36	
	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	37	
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco interno: descripción cualitativa de las acciones de asociación o patrocinio	37	
<b>Subcontratación y proveedores</b>	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de la integración de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales en la política de compras	38	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de integración de las exigencias establecidas sobre la responsabilidad social y ambiental en las relaciones con proveedores y subcontratistas	38	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	--	38	Actualmente, ILUNION no desarrolla sistemas de supervisión y auditorías a proveedores y subcontratistas.
<b>Consumidores</b>	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores y certificados calidad vigentes	39	Alcance: % certificación calculado todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (Comercializadora, S.A.U., ILUNION Colombia, S.A.S., ILUNION Outsourcing Catalunya, S.L. y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.)
	Sistemas de reclamación	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación	39	

	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: información cuantitativa sobre reclamaciones recibidas y reclamaciones cerradas	39
<b>Información fiscal</b>	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: información cuantitativa de los beneficios obtenidos antes de impuestos país por país	40
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: información cuantitativa de los impuestos sobre beneficios pagados país por país	40
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: información cuantitativa de las subvenciones públicas recibidas GRI 201 - 4	40

*Tabla 21 Indicadores cuestiones relativas a la sociedad- ILUNION*

## 1.10 ANEXO II: PERÍMETRO EMPRESARIAL

Sociedad	Grupo de Sociedades	PART. DIRECTA	PART. INDIRECTA
Azul Lavandería Industrial, S.L.	ILUNION LAVANDERÍAS	83,33	-
Bugadería Industrial Mesnet, S.L.	ILUNION LAVANDERÍAS	90	-
Clintex Lavandería Industrial, S.L.	ILUNION LAVANDERÍAS	50	-
Comercializadora, S.A.U.	OTROS	100	-
Estrella Ciudad Real, S.L.	ILUNION LAVANDERÍAS	82,56	-
Fabricación Modular Valenciana, S.L.	ILUNION AUTOMOCIÓN	50	-
Fitex ILUNION, S.A.	ILUNION CONTACT CENTER	75	-
Grupo ILUNION, S.L.	GRUPO ILUNION		
Gureak Ikuztegia S.L.	ILUNION LAVANDERÍAS	50	-
ILUNION Amalia, S.L.	ILUNION LAVANDERÍAS	50	-
ILUNION Asesores, S.A.	ILUNION CORREDURÍA DE SEGUROS	100	-
ILUNION Bugadería Industrial S.A.U.	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
ILUNION Bugaderías de Catalunya, S.A.U.	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
ILUNION Capital Humano ETT, S.A.	ILUNION CAPITAL HUMANO	100	-
ILUNION CEE Centro de Servicios Compartidos, S.L.	CSC	-	100
ILUNION CEE Contact Center, S.A.U.	ILUNION CONTACT CENTER	100	-
ILUNION CEE Limpieza y Medio Ambiente, S.A.	ILUNION FACILITY SERVICES	9	91
ILUNION CEE Outsourcing, S.A.	ILUNION FACILITY SERVICES	-	100
ILUNION Cipo, S.L.	ILUNION LAVANDERÍAS	50	-
ILUNION Colombia, S.A.S.	OTROS	100	-
ILUNION Contact Center, S.A.U.	ILUNION CONTACT CENTER	100	-
ILUNION Emergencias, S.A.	ILUNION CONTACT CENTER	75,5	-
ILUNION Esterilización, S.A.	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
ILUNION Facility Services, S.L.	ILUNION FACILITY SERVICES	100	-
ILUNION Fisioterapia y Salud, S.L.	ILUNION FISIOTERAPIA Y SALUD	100	-

Sociedad	Grupo de Sociedades	PART. DIRECTA	PART. INDIRECTA
ILUNION Fuego y Conducción, S.A.	ILUNION FACILITY SERVICES	-	82,68
ILUNION Gestión de Espacios Deportivos, S.A.U.	ILUNION GESTIÓN DE ESPACIOS DEPORTIVOS	100	-
ILUNION Hotels Andalucía, S.A.	ILUNION HOTELS	100	-
ILUNION Hotels Catalunya, S.A.	ILUNION HOTELS	100	-
ILUNION Hotels, S.A.	ILUNION HOTELS	100	-
ILUNION Ibéricos de Azuaga, S.A.	ILUNION IBÉRICOS DE AZUAGA	97,67	-
ILUNION Inca, S.L.	ILUNION LAVANDERÍAS	-	25
ILUNION IT Services, S.A.U.	ILUNION IT SERVICES BPO	100	-
ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA.	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
ILUNION Lavandería Bogotá, S.A.S.	ILUNION LAVANDERÍAS	-	80
ILUNION Lavandería Colombia, S.A.S.	ILUNION LAVANDERÍAS	-	80
ILUNION Lavandería Euskalduna, S.L.U.	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
ILUNION Lavandería Franco, S.A.	ILUNION LAVANDERÍAS	50	-
ILUNION Lavanderías de Canarias, S.A.U.	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
ILUNION Lavanderías, S.A.	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
ILUNION Laveco, S.L.	ILUNION LAVANDERÍAS	90	-
ILUNION Limpieza y Medioambiente, S.A.	ILUNION FACILITY SERVICES	100	-
ILUNION Mediación, Correduría de Seguros, S.A.	ILUNION CORREDURÍA DE SEGUROS	87,5	-
ILUNION Navarra, S.L.	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
ILUNION Outsourcing Catalunya, S.L.	OTROS	-	100
ILUNION Outsourcing, S.A.	ILUNION FACILITY SERVICES	100	-
ILUNION Reciclados, S.A.U.	ILUNION RECICLADOS	100	-
ILUNION Retail y Comercialización, S.A.U.	ILUNION RETAIL	100	-
ILUNION Salud, S.A.	ILUNION SALUD	100	-
ILUNION Seguridad, S.A.	ILUNION FACILITY SERVICES	100	-
ILUNION Servicios Industriales Aragón, S.L.U.	ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES	100	-
ILUNION Servicios Industriales Catalunya, S.L.	ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES	100	-
ILUNION Servicios Industriales S.L.U.	ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES	100	-

Sociedad	Grupo de Sociedades	PART. DIRECTA	PART. INDIRECTA
ILUNION Servicios TI, S.A.U.	ILUNION IT SERVICES BPO	100	-
ILUNION Sociosanitario, S.A.	ILUNION SOCIOSANITARIO	100	-
ILUNION Tecnología y Accesibilidad, S.A.	ILUNION TECNOLOGÍA Y ACCESIBILIDAD	100	-
ILUNION Textil, S.A.U.	ILUNION LAVANDERÍAS	100	-
ILUNION Turismo Responsable, S.L.	ILUNION HOTELS	100	-
Lavandería Industrial Lavachel, S.A.	ILUNION LAVANDERÍAS	75,08	-
Lavandería Industrial LIG, S.A.	ILUNION LAVANDERÍAS	75	-
Lavandería Morales e Hijos, S.L.	ILUNION LAVANDERÍAS	50	-
Lavanderías Mecánicas Crisol, S.L.	ILUNION LAVANDERÍAS	50	-
Logiraees, S.L.	ILUNION RECICLADOS	50	
Modular Logística Valenciana, S.L.	ILUNION AUTOMOCIÓN	75	12,5
ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.	ONCISA	100	-
Taxileon, S.L.	ILUNION RECICLADOS	50	
Textil Rental, S.L.	ILUNION LAVANDERÍAS	50	-

## 1.11 ANEXO III: LISTADO DE CERTIFICACIONES

SOCIEDAD	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	EFQM	Madrid Excelente	Especificaciones CEE	Bequal	Otras Certificaciones
Azul Lavandería Industrial, S.L.	SI	SI						UNE 14065
Bugadería Industrial Mesnet, S.L.	SI	SI	SI					UNE 14065
Clintex Lavandería Industrial, S.L.	SI	SI						UNE 14065
Comercializadora, S.A.U.								
Estrella Ciudad Real, S.L.	SI	SI						UNE 14065
Fabricación Modular Valenciana, S.L.	SI		SI			SI		
Fitex ILUNION, S.A.	SI	SI	SI					ISO 18295.2
Grupo ILUNION, S.L.	SI	SI	SI	EFQM +400	SI			EFR
Gureak Ikuztegia S.L.	SI	SI	SI					
ILUNION Amalia, S.L.	SI	SI						UNE 14065
ILUNION Asesores, S.A.	SI	SI						
ILUNION Bugadería Industrial S.A.U.								
ILUNION Bugaderías de Catalunya, S.A.U.	SI	SI	SI					UNE 14065
ILUNION Capital Humano ETT, S.A.	SI		SI				SI	
ILUNION CEE Centro de Servicios Compartidos, S.L.	SI	SI	SI					
<b>ILUNION CEE Contact Center, S.A.U.</b>	SI	SI			SI			ISO 27001 / ISO 18295.2
ILUNION CEE Limpieza y Medio Ambiente, S.A.	SI	SI	SI		SI			SGE 21 / ISO 50001
<b>ILUNION CEE Outsourcing, S.A.</b>	SI	SI	SI		SI			SGE 21 / ISO 50001
ILUNION Cipo, S.L.	SI	SI	SI					UNE 14065
ILUNION Colombia, S.A.S.								
<b>ILUNION Contact Center, S.A.U.</b>	SI	SI			SI			ISO 27001 / ISO 18295.1
ILUNION Emergencias, S.A.	SI	SI					SI	ISO 22320
ILUNION Esterilización, S.A.	SI	SI	SI				SI	
<b>ILUNION Facility Services, S.L.</b>	SI	SI	SI		SI		SI	SGE 21 / ISO 50001
ILUNION Fisioterapia y Salud, S.L.								



SOCIEDAD	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	EFQM	Madrid Excelente	Especificaciones CEE	Bequal	Otras Certificaciones
ILUNION Fuego y Conducción, S.A.	SI	SI	SI		SI		SI	SGE 21 / ISO 50001 /GWO
ILUNION Gestión de Espacios Deportivos, S.A.U.	SI	SI	SI					
<b>ILUNION Hotels Andalucía, S.A.</b>								Q Sostenible / Travelife
<b>ILUNION Hotels Catalunya, S.A.</b>								Q Sostenible / Travelife
ILUNION Hotels, S.A.	SI	SI			SI		SI	Q Sostenible / Travelife / UNE 170001
ILUNION Ibéricos de Azuaga, S.A.	SI						SI	
ILUNION Inca, S.L.	SI	SI						UNE 14065
<b>ILUNION IT Services, S.A.U.</b>	SI	SI	SI					ISO 27001 / DIN 33870 / ISO TEC 19752 / ISO TEC 19798
ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA.								
ILUNION Lavandería Bogotá, S.A.S.	SI	SI						
ILUNION Lavandería Colombia, S.A.S.	SI	SI						
ILUNION Lavandería Euskalduna, S.L.U.	SI	SI	SI					UNE 14065
ILUNION Lavandería Franco, S.A.	SI	SI						UNE 14065
ILUNION Lavanderías de Canarias, S.A.U.	SI	SI	SI					UNE 14065
ILUNION Lavanderías, S.A.	SI	SI	SI		SI			UNE 14065
ILUNION Laveco, S.L.	SI	SI						UNE 14065
ILUNION Limpieza y Medioambiente, S.A.	SI	SI	SI		SI		SI	SGE 21 / ISO 50001
ILUNION Mediación, Correduría de Seguros, S.A.	SI	SI						
ILUNION Navarra, S.L.	SI	SI	SI					UNE 14065
<b>ILUNION Outsourcing Catalunya, S.L.</b>								
ILUNION Outsourcing, S.A.	SI	SI	SI		SI		SI	SGE 21 / ISO 50001
ILUNION Reciclados, S.A.U.	SI	SI	SI	EFQM +500		SI		EMAS / EFR
ILUNION Retail y Comercialización, S.A.U.	SI	SI						
ILUNION Salud, S.A.	SI	SI	SI			SI		UNE 170001
ILUNION Seguridad, S.A.	SI	SI	SI		SI		SI	SGE 21 / ISO 50001 / 16082
ILUNION Servicios Industriales Aragón, S.L.U.	SI							

SOCIEDAD	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	EFQM	Madrid Excelente	Especificaciones CEE	Bequal	Otras Certificaciones
ILUNION Servicios Industriales Catalunya, S.L.	SI							
ILUNION Servicios Industriales S.L.U.	SI	SI	SI			SI		TS 16949
ILUNION Servicios TI, S.A.U.								
ILUNION Sociosanitario, S.A.	SI	SI	SI				SI	UNE 158101 / UNE 158401
ILUNION Tecnología y Accesibilidad, S.A.	SI	SI	SI				SI	UNE 170001/ ISO 15504
<b>ILUNION Textil, S.A.U.</b>	SI	SI	SI					Oekotex / EFR
ILUNION Turismo Responsable, S.L.					SI			Q Sostenible / Travelife
Lavandería Industrial Lavachel, S.A.	SI	SI						UNE 14065
Lavandería Industrial LIG, S.A.	SI	SI						UNE 14065
Lavandería Morales e Hijos, S.L.	SI	SI						UNE 14065
Lavanderías Mecánicas Crisol, S.L.	SI	SI						UNE 14065
Logiraees, S.L.	SI	SI						
Modular Logística Valenciana, S.L.	SI	SI	SI			SI		
ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.							SI	
Taxileon, S.L.	SI	SI						
Textil Rental, S.L.	SI	SI	SI					UNE 14065

***DILIGENCIA DE FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y  
DIVERSIDAD CONSOLIDADO***

---

El presente EINFD Consolidado de la ONCE y Sociedades Dependientes del ejercicio 2019 ha sido formulado por el Director General de la ONCE el día 30 de abril de 2020.



Ángel Sánchez Cánovas  
DNI: 74179124-F