

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No
Financiera y Diversidad Consolidado correspondiente al ejercicio anual
finalizado el 31 de diciembre de 2021**

**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 2021, de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo), que forma parte del Informe de Gestión consolidado 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 e información requerida por el Reglamento (UE) 2020/852 de taxonomía", correspondiente a la Parte I y en el apartado 1.10 "Anexo I Índice de contenidos exigidos por la ley 11/2018", correspondiente a la Parte II del EINFD consolidado 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 del Grupo. El EINFD se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo IIIa. "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad e información requerida por el Reglamento (UE) 2020/852 de taxonomía", correspondiente a la Parte I y en el apartado 1.10 "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 2021 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo descrito en el 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 2021.
- ▶ 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 2021.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINFD del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de la Dirección General de la Entidad dominante.

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades del Grupo se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y adaptación al cambio climático por primera vez para el ejercicio 2021 siempre que el Estado de Información No Financiera se publique a partir del 1 de enero de 2022. En consecuencia, en el EINFD adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión. Adicionalmente, se ha incorporado información para la que la Dirección General de la Entidad dominante del Grupo ha optado por aplicar los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la nueva obligación y que están definidos en el apartado 8.7 "Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles" y en el Anexo IV "Taxonomía Verde" correspondiente a la Parte I y en el apartado "1.9 Taxonomía de la Unión Europea" correspondiente a la Parte II del EINFD consolidado adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINFD del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo IIIa. "Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad e información requerida por el Reglamento (UE) 2020/852 de taxonomía", correspondiente a la Parte I y en el apartado 1.10 "Anexo I Índice de contenidos exigidos por la ley 11/2018", correspondiente a la Parte II del citado Estado.

Uso y distribución

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

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

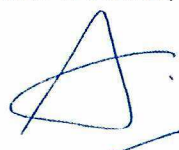
2022 Núm. 01/22/08064
30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Sello distintivo de otras actuaciones

11 de mayo de 2022

ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla Vida

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD CONSOLIDADO DE LA ONCE Y SOCIEDADES DEPENDIENTES 2021



Ejercicio 2021

- 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 2021.
- Diligencia de formulación del estado de información no financiera y diversidad consolidado.



INTRODUCCIÓN

El Estado de Información No Financiera y Diversidad Consolidado de ONCE y Sociedades Dependientes del ejercicio 2021 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 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 la ONCE en un 47,51%.

La Organización ha decidido excluir a la sociedad Total Gaming Systems, S.L.U. al representar solo un 0,1 % de la plantilla total, y a la sociedad Patronce, S.L.U. 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).



Índice

1. La ONCE, única en el mundo	4
2. Las cifras de la ONCE	8
3. Loterías responsables, seguras y sociales	9
3.1 La ONCE como operador de loterías responsables, seguras y sociales	9
3.2 La huella social de los productos de lotería de la ONCE	10
3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería	12
4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales	19
4.1 El protagonista de la inversión social: la persona afiliada	19
4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados	21
4.2.1 Avanzando hacia la educación inclusiva	22
4.2.2 Entornos laborales inclusivos	23
4.2.3 Autonomía personal de las personas afiliadas	24
4.2.4 Promoción del ocio, el deporte y la cultura para todos	25
4.2.5 Mayor bienestar social para quienes lo necesitan	28
4.2.6 Investigación e innovación social	29
5. Nuestro equipo de personas	30
5.1 Cultura institucional de la ONCE	30
5.2 Creación de empleo	30
5.3 Diálogo social y beneficios sociales	34
5.4 Compromiso con la igualdad	36
5.5 Salud y seguridad	40
5.6 Equipo competitivo	44
5.6.1 Formación de calidad	44
5.6.2 Estudio de clima laboral	45
5.6.3 Evaluación de competencias	45
6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética	46
6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo	46
6.2 Órganos de dirección	46
6.2.1 Consejo General de la ONCE	46
6.2.2 Consejos Territoriales	50
6.2.3 Dirección General	50



6.3	Composición y perfil de los miembros del Consejo General.....	50
6.4	Estrategia en materia de sostenibilidad.....	52
6.5	Gestión del riesgo en la ONCE	52
6.6	Ética y ejemplaridad.....	53
6.7	Responsabilidad fiscal	57
7.	Prácticas responsables en la cadena de suministro.....	59
8.	Compromiso con el medio ambiente.....	61
8.1	Gestión del impacto ambiental	61
8.2	Consumo y eficiencia energética.....	62
8.3	Reducción de emisiones	63
8.4	Consumo de papel y otros materiales	64
8.5	Economía circular y gestión de residuos	65
8.6	Uso sostenible del agua.....	68
8.7	Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles.....	68
9.	Comunicación y diálogo con los grupos de interés	70
Anexos	72
Anexo I.	Sobre este informe	73
Anexo II.	Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor	74
Anexo IIIa.	Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad e información requerida por el Reglamento (UE) 2020/852 de taxonomía.....	77
Anexo IIIb.	Índice de contenidos GRI y correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	84
Anexo IV.	Taxonomía verde	96



1. La ONCE, única en el mundo



La Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)¹ es una **Corporación de Derecho Público de carácter social**, con **personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar y de autoorganización**, que nace en 1938. Sus **fines sociales** se dirigen a mejorar la **autonomía personal** y **plena inclusión** de las **personas de nacionalidad española con ceguera o con deficiencia visual grave** (personas afiliadas), mediante la prestación de servicios sociales especializados y el acceso a un trabajo digno a través de la comercialización de modalidades de lotería responsable a nivel nacional, **bajo el Protectorado del Estado**².

Servicios sociales

La ONCE **atiende las necesidades de las personas afiliadas en todas las etapas de su vida**: desde la infancia hasta la vida adulta, con el fin de mejorar su inclusión social, educativa y laboral, mediante una oferta de ayudas, prestaciones y programas especializados que favorecen la autonomía personal, la empleabilidad, la accesibilidad universal y el fomento de actividades socioculturales y deportivas, entre otras.

Lotería responsable

La labor social se apoya en la **comercialización responsable de productos de lotería**, actividad controlada por el Consejo de Protectorado, desarrollada por una red de agentes vendedores cercana a las 19.000 personas con discapacidad, y una red complementaria de más de 13.000 establecimientos, además de la web oficial "**JUEGOS ONCE**.es".

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

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



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

FOPG:



Fundación ONCE del Perro-Guía³, que facilita la movilidad a las personas afiliadas.

FOAL:



Fundación ONCE para la solidaridad con las personas ciegas de América Latina⁴.

FOAPS:



Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera⁵.

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

² Los fines, organización, funcionamiento, financiación, prestaciones y actuaciones sociales de la ONCE se reconoce en la Ley 5/2011, de 29 de marzo, de Economía Social, y en su normativa específica de aplicación, constituida por el Real Decreto 358/1991, de 15 de marzo, de reordenación de la ONCE y sus vigentes Estatutos.

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

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

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

En el ámbito de la representación internacional, la **ONCE participa** en 42 organizaciones relacionadas con la discapacidad y/o intereses del Grupo Social ONCE, a través de 32 representantes. En particular, en el sector asociativo mundial de las personas ciegas, tanto en la **Unión Europea de Ciegos** como en la **Unión Mundial de Ciegos**, a través de **sendas vicepresidencias**, y es miembro internacional de la **Unión Latinoamericana de Ciegos**.



En 2021 la ONCE acogió la **Cumbre Mundial de la Ceguera**, que incluyó la Asamblea General de la Unión Mundial de Ciegos y la del Consejo Internacional para la Educación de Personas con Discapacidad Visual (ICEVI). Además, forma parte activa del **Foro Europeo de la Discapacidad** y es vicepresidente de la **Asociación Europea de Proveedores de Servicios para Personas con Discapacidad**. Igualmente, tiene presencia en muchos otros foros internacionales de la discapacidad y ostenta diversos cargos de representación en las mismas.

Premios y reconocimientos

- Medalla al Mérito al Servicio de Voluntariado de la ONCE concedida por el Gobierno de Castilla y León.
- Galardón “Mejor Entidad por su Trayectoria Social” concedido por Fundación Mapfre.
- Ranking Merco Empresas (reputación corporativa): 3ª posición.
- Ranking Merco sectorial: 1ª posición.
- Medalla de oro de la Academia de las Artes Escénicas de España, por el apoyo y colaboración para la inclusión de personas con discapacidad visual en el teatro.
- Premio Especial ComputerWorld 40 aniversario por el trabajo para impulsar la concienciación de la importancia de la tecnología y su uso a nivel cotidiano entre las personas con discapacidad, en especial, en este último año y medio en el que la transformación digital se ha intensificado por la COVID-19.



Nuestra historia



En el área de **servicios sociales para personas afiliadas**, atendiendo a las tendencias y características de la población afiliada a la ONCE, se seguirá realizando el **análisis de la adecuación de los servicios ofrecidos a las necesidades específicas**, así como incidiendo en su **difusión**.

Tras comprobar la efectividad de las nuevas herramientas tecnológicas durante el tiempo de pandemia en las distintas atenciones realizadas, y que la demanda de este tipo de intervención por parte de las personas afiliadas va en aumento, se abren nuevas oportunidades para **aprovechar las tecnologías de la comunicación** y llegar a aquellas personas afiliadas que, por diversos motivos, no pueden acceder a los servicios.

Respecto al **juego responsable**, una tendencia acelerada por la COVID-19 es el **comercio electrónico** y, en especial, a través del móvil. Por ello, se hace más necesario el **análisis de los datos de juego** para poder **identificar posibles conductas desordenadas**.

Además, los **cambios regulatorios** en la materia continuarán siendo un factor determinante al que la ONCE habrá de **ajustarse para mantenerse como un operador de reconocido prestigio** en el ámbito de las loterías.

En cuanto al cuidado del **equipo de personas**, considerando la **salud y seguridad** de la plantilla como un factor prioritario, se adoptarán las medidas de prevención de riesgos derivados de la epidemia COVID-19 y de las normas, medidas, recomendaciones y restricciones establecidas en cada momento por las autoridades sanitarias.

La **transformación digital** seguirá siendo uno de los principales factores en auge, especialmente la automatización y digitalización de procesos. Cabe mencionar el impacto cada vez mayor de los procesos de aprendizaje automático en las áreas de Recursos Humanos, especialmente en la **captación y retención del talento** y en el uso de **modelos de datos en la planificación y análisis** de la fuerza de trabajo. Las **metodologías ágiles** seguirán ganando espacio impulsadas por la situación derivada de la COVID-19.

Uno de los principales retos para la ONCE es seguir avanzando en este proceso de **digitalización y automatización de procesos**, invirtiendo recursos notables en la robotización, el gobierno del dato, digitalización de expedientes y facturación, potenciación de la actividad de PortalONCE y ClubONCE, así como el uso de nuevos formatos para la formación más flexibles y compatibles con el trabajo diario.

En el área de **comunicación** se seguirá con la tendencia hacia la **digitalización**, tomando relevancia el próximo año las transacciones online, redes sociales y universos digitales.

Estos cambios precisarán de una **cultura de innovación** que se deberá seguir impulsando entre los responsables y los equipos, lo que permitirá a la ONCE posicionarse como impulsora de la innovación inclusiva, en línea con las directivas nacionales y europeas de inclusión digital de las personas con discapacidad.

En el área de la **sostenibilidad** el principal reto para la ONCE es incluir el **cambio climático** en la matriz de riesgos y en la toma de decisiones, fijando objetivos de reducción y compensación de la huella de carbono, a través de planes de descarbonización. Además, la **economía circular** se integra dentro de este reto, favoreciendo por un lado, la reducción de las emisiones y la contaminación y por otro, el fomento de la innovación.

El compromiso de atender las exigencias medioambientales derivadas de la normativa y de la demanda por parte de los grupos de interés, supondrá una revisión de los protocolos de

mantenimiento de las instalaciones y los equipamientos, así como una planificación de las inversiones para renovarlos, en aras a conseguir mayor **eficiencia energética**.

Ante la previsible proliferación y creciente complejidad de los distintos aspectos de **cumplimiento normativo**, el reto que afrontamos en los próximos años es asegurar un funcionamiento eficiente y coordinado de los órganos internos de control y la **adecuada adaptación** a nuevas legislaciones de ámbito medioambiental, laboral, entre otras.

El crecimiento de los gastos fijos derivado del elevado aumento del IPC interanual de diciembre de 2021, la escasez de materias primas y los problemas de abastecimiento, que se traducirán en una reducción del resultado de explotación, requerirá de nuestros esfuerzos para **buscar alternativas que incrementen las ventas** y aumenten el margen bruto para compensar.

Por tanto, la ONCE, consciente de la necesidad de conseguir un futuro sostenible, sin dejar a nadie atrás, y de que, para ello, la hoja de ruta marcada por la Agenda 2030 es un factor muy importante, se compromete a **impulsar los ODS** de Naciones Unidas a través de sus actuaciones, **promoviendo proyectos sostenibles** basados en los principios que rigen las Estrategias de Desarrollo Sostenible de la Unión Europea y de España.



3. Loterías responsables, seguras y sociales

La ONCE, para **cumplir** con su **fin social**, comercializa **lotería**...



Social

Porque la inversión solidaria que la ciudadanía realiza con la compra de los productos de lotería se destina a la labor social con las personas con discapacidad.

Responsable

Porque la ONCE se preocupa de garantizar la protección del conjunto de consumidores y de forma muy especial a los menores.

3.1 La ONCE como operador de loterías responsables, seguras y sociales

La ONCE 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**⁶ en el territorio español y, por ello, está sujeta a un estricto control público, haciendo tangible su responsabilidad social en la gestión de las loterías como fuente de financiación, respetando siempre como principios: la calidad, seguridad, transparencia y fiabilidad respecto a los consumidores y a la sociedad en general. Estos principios se aplican en todos los procesos de diseño, producción y comercialización de los productos de lotería, y garantizan y respaldan su integridad en términos de seguridad y autenticidad.

Modalidades de productos comercializados por la ONCE

- **Lotería cupón:** Cupón Diario, Cuponazo, Cupón de Fin de Semana y Sorteos extraordinarios.



- **Lotería Juego Activo:** Eurojackpot, Super Once, Triplex y Mi día.

- **Lotería instantánea:** variada gama de productos "rascas".



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

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 para comercializar los productos (**JUEGOS & ONCE** .es).

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

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

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

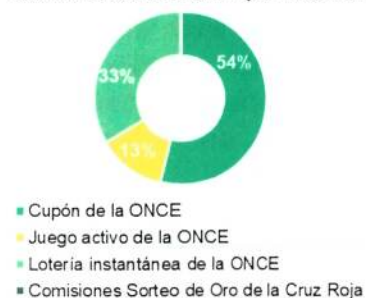
Evolución del negocio

Tras la pronunciada caída de las ventas en 2020 como resultado de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, en **2021** se produce una importante **recuperación del 38,4%**, hasta situarse en el **99,1% de las ejecutadas en 2019**.



Evolución de las ventas por modalidad de lotería

Total ventas de lotería 2021 por modalidad



(Datos en millones de euros)	2021	2020	2019
Cupón de la ONCE	1.203,9	891,1	1.329,2
Juego activo de la ONCE	282,0	195,6	236,8
Lotería instantánea de la ONCE	750,1	528,5	689,3
Comisiones Sorteo de Oro de la Cruz Roja	---	---	---
Total ventas de productos de lotería	2.236,0	1.615,2	2.255,3

Tomando como referencia el ejercicio 2019, la **caída de la modalidad "Cupón" del 9,4%**, se compensa en gran medida con los **crecimientos del "Juego activo" (19,1%)** y de la **"Lotería instantánea" (8,8%)**.

Evolución de las ventas por canal de venta

Considerando también como referencia el año 2019, la **caída de las ventas del Canal Principal (-2,7%)**, con un mayor peso en las ventas de la modalidad Cupón, **se compensa con los crecimientos del CFC (7,1%)** y del **Canal Internet (51,8%)**.



Los **ingresos** obtenidos por la **venta** de las modalidades de lotería **contribuyen a:**

- La **sostenibilidad económica de los servicios sociales especializados** a las personas afiliadas para su plena inclusión social, educativa y laboral, entre otros.
- La **solidaridad con el resto de discapacidades**, a través de la Fundación ONCE.
- La **solidez y estabilidad financiera global de la Organización** (pago de salarios, compensaciones del CFC y Canal Internet y otros gastos indirectos de la actividad).

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

- El **55,1%** se destina al **pago de los cupones, combinaciones y boletos premiados** en los sorteos de la ONCE.
- El **22,2%** es para **retribuir a los agentes vendedores y asumir sus cargas sociales**.
- El **1,3%** se dedica a **comisiones y compensaciones del CFC y del Canal Internet**.
- El **9,4%** son **gastos indirectos**: salario del personal no vendedor, publicidad, sistemas informáticos, limpieza de quioscos, aprovisionamientos, etc.
- El **6,5%** se dedica a la **prestación de servicios sociales a las personas afiliadas** de la ONCE.
- El **3,1%** se transfiere a la **Fundación ONCE** y a la solidaridad con **otros colectivos** de discapacidad.
- Queda un remanente del **2,4%**.



- El **6,5%** se dedica a la **prestación de servicios sociales a las personas afiliadas** de la ONCE.
- El **3,1%** se transfiere a la **Fundación ONCE** y a la solidaridad con **otros colectivos** de discapacidad.
- Queda un remanente del **2,4%**.

Dedicaremos un **0,5%** a la **prima de participación de los trabajadores/as en los resultados** (a abonar en abril de 2022) y un **0,4%** al desarrollo de **programas especiales de servicios sociales** para personas afiliadas.

En **2021**, la ONCE aplica los siguientes **recursos netos** a la solidaridad con otros colectivos:

- **Fundación ONCE: 67,1 millones de euros** (48,5 millones de euros en 2020).
- **FOAL: 1,3 millones de euros** (1,2 millones de euros en 2020).
- **Otras aportaciones: 0,8 millones de euros** (1 millón de euros en 2020).

Valor económico generado y distribuido

(Datos en millones de euros)	2021	2020	2019
Valor económico generado	2.256,1	1.630,9	2.279,9
Venta de productos de lotería	2.236,0	1.615,2	2.255,3
Otros ingresos de explotación (1)	13,7	11,3	16,0
Ingresos financieros	3,4	3,6	8,3
Resultados procedentes del inmovilizado	3,0	0,8	0,3
Valor económico distribuido	-2.199,8	-1.737,4	-2.223,4
Premios de lotería ajustados	-1.232,1	-887,7	-1.218,8
Gastos de personal	-656,5	-550,3	-674,6
Otros gastos operativos (2)	-228,8	-202,8	-243,7
Inversiones en comunidades (ayudas monetarias)	-79,9	-60,4	-82,0
Gastos financieros	-1,8	-35,6	-3,4
Administraciones Públicas (tributos)	-0,7	-0,6	-0,9
Valor económico retenido	56,3	-106,5	56,5

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

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



3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería

El juego es una actividad lúdica inocua para la gran mayoría de la población, sin embargo, puede suponer un riesgo para algunas personas vulnerables. Por tanto, la **ONCE** adquiere una **responsabilidad con la sociedad, promoviendo el consumo responsable** de lotería, que circunscribe y publicita exclusivamente en la esfera lúdica, y **evitando** estrategias que fomenten su **consumo incontrolado**. Además, los procesos de **producción y comercialización** de su lotería se rigen bajo principios de **transparencia y fiabilidad**, y garantizan y respaldan su **integridad** en términos de **seguridad y autenticidad**.

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

Política de Juego Responsable⁷

En 2009 se formalizó el **Plan de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego**, para adaptar la política de la ONCE a los estándares sobre juego responsable de las organizaciones internacionales que agrupan a los principales operadores de loterías: Asociación Mundial de Loterías (WLA: World Lottery Association) y Asociación de Loterías Europeas (EL: European Lotteries), aunque, previamente, la ONCE en 2007 ya había suscrito su adhesión a los principios fundamentales del juego responsable.

Así el recorrido de la ONCE durante los últimos catorce años, ha evidenciado que la especial exigencia de la política y estrategias respecto del juego responsable son conformes con el marco y estándares de European Lotteries, habiendo seguido las estipulaciones de dichos estándares para definir y desarrollar su estrategia de minimización del riesgo de consumo excesivo de las loterías comercializadas, quedando suficientemente evidenciado en las auditorías anuales a las que la ONCE somete todos sus procesos de gestión de la lotería.

En marzo de 2021, el Consejo General aprobó una actualización del **Programa Marco de Juego Responsable de la ONCE**, que está alineado con la legislación española y las normas que definen y ordenan la ONCE y constituye el marco referencial de nuestro compromiso con el juego seguro y responsable. En esta línea, la ONCE manifiesta su vocación de colaboración con las políticas que en esta materia emanen de las diferentes administraciones públicas para proteger a los consumidores/as.

Desde el diseño de los productos de lotería hasta su comercialización, pasando por la prohibición expresa de la venta a menores de edad y a personas que tengan prohibido jugar, y la publicidad responsable, la ONCE implementa controles para minimizar la activación o fomento de factores comportamentales que faciliten el consumo descontrolado del juego.

Como desarrollo del Programa Marco, se aprueba cada ejercicio el **Plan Anual de Actuaciones de la ONCE en materia de Juego Responsable**, y se reporta su nivel de cumplimiento en la **Memoria de Actividad de Juego Responsable**.

El citado Programa Marco incluye, entre otros documentos, la **Política de Juego Responsable de la ONCE**, que define nuestros compromisos y líneas de actuación para el cumplimiento de los objetivos relacionados con el juego responsable, asegurando la protección de los consumidores y consumidoras, revisándose periódicamente teniendo en cuenta, tanto los resultados de las auditorías realizadas, como los obtenidos de las interacciones con los grupos de interés identificados.



⁷ Para consultar la Política de Juego Responsable de la ONCE:

https://www1.juegosonce.es/pdf/juego_responsable/Politica_Juego_Responsable_ONCE.pdf

El principal análisis de riesgos relacionado con el compromiso responsable llevado a cabo se centra en revisar los nuevos productos o los que se modifican, para comprobar si su riesgo es aceptable, según la definición del 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**:

- Servicio de Atención al Cliente (SAC): 91 125 34 12 y sacliente@juegosonce.es.
- Oficina de Información de la ONCE: soi@once.es.
- Centros Territoriales y Agencias de la ONCE.
- Relación con Autocontrol para atender peticiones o demandas en relación a una campaña y a partir de la solicitud de un tercero.
- Canal de denuncias establecido en la web once.es.

Nº de reclamaciones y casos de incumplimiento relativos a impactos sociales de la actividad comercial de la ONCE en la salud y seguridad de los consumidores/as

	2021	2020	2019
Reclamaciones sobre impactos sociales producidos por la actividad de la ONCE formuladas ante la asociación Autocontrol (comunicaciones de marketing y publicidad, etc.)	1	0	1
Reclamaciones ante Autocontrol <u>resueltas</u>	1	0	1
Reclamaciones judiciales o extrajudiciales (interpuestas ante tribunales y reclamaciones extrajudiciales presentadas directamente en la ONCE) relativas a impactos sociales producidos por la actividad comercial de la ONCE (incluidas las provenientes del SAC)	1	5	-
Reclamaciones judiciales o extrajudiciales <u>resueltas</u>	1	5	-
Quejas y reclamaciones formales formuladas a través del Servicio de Atención al Cliente (SAC) relativas a impactos sociales producidos por la actividad comercial de la ONCE (excluidas las remitidas al Gabinete Jurídico consideradas como judiciales o extrajudiciales)	16	0	1
Quejas y reclamaciones ante el SAC <u>resueltas</u>	16	0	1
Total casos de incumplimiento, con resultado de multa o sanción, casos de advertencia o casos de incumplimiento de códigos voluntarios	0	0	0

Comité de Juego Responsable

Órgano multidisciplinar de la Dirección General que **coordina, desarrolla y evalúa** el nivel de **rendimiento y la eficiencia** de las actuaciones de la **Política de Juego Responsable**.

Forman parte la alta dirección, junto con una docena de personas directivas y mandos intermedios, evidenciando el compromiso de la Dirección en todo lo relativo al Juego Responsable.

	2021	
	Nº total de reuniones	Nº miembros
Comité de Juego Responsable	2	16

Siguiendo el principio de mejora continua de la Política de Juego Responsable, al menos una vez al año, el Comité realiza una revisión del Plan de Actuación de Juego Responsable.

Unidad de Calidad, Seguridad y Juego Responsable

Creada en 2020 para, entre otras cuestiones, **asegurar** la **ejecución** de las **estrategias** de Responsabilidad Social Corporativa en lo que atañe a **juego responsable**, definiendo la estrategia, elaborando el Plan Anual de Actuación de Juego Responsable, coordinando a las distintas áreas implicadas y alineando dicha estrategia con las certificaciones a las que la ONCE se adhiera, con la legislación vigente y las mejores prácticas sectoriales, proponiendo actuaciones al Comité de Juego Responsable y velando por la ejecución de sus acuerdos.



Mediciones y certificaciones en estándares de referencia de juego responsable

Indicadores de la Política de Juego Responsable de la ONCE

	2021	2020	2019
Investigaciones sobre juego responsable de la ONCE o en las que ha participado	1	0	1
Nº de comunicaciones de la ONCE sobre los resultados de las investigaciones a los grupos de interés	1	3	4
Nº de congresos y seminarios sobre juego responsable en los que la ONCE ha participado	6	5	4
Nº de artículos publicados sobre la estrategia de la ONCE en materia de juego responsable, en medios de comunicación externos	522	163	190
% de agentes vendedores de la ONCE formados sobre juego responsable	65%	72%	78%
% de agentes vendedores de la ONCE y de distribuidores CFC formados al iniciar la venta de productos de lotería	100%	100%	100%
Nº de acciones de concienciación a la plantilla de trabajadores no vendedores de la ONCE, adscritos al área de juego en materia de lotería responsable	226	13	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	1,72	1,68
Grado de alineamiento con el estándar 5º según la auditoría externa realizada específicamente sobre las estipulaciones de este estándar	95%	99,5	99,5%
Acciones de comunicación a la red de ventas (ONCE y CFC) destinadas a recordar la posibilidad de derivar hacia prestadores de servicios	6	7	4
Puntuación media de los estándares alcanzada en la auditoría externa de revisión o recertificación (EL)	97,35%	N/A	98,78%

Certificaciones en materia de Lotería Responsable

La ONCE está adherida a los principios de Juego Responsable de la Asociación Mundial de Loterías (WLA) y de la Asociación de Loterías Europeas (EL).



La vocación de estabilidad de las estrategias de 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).

Desde el desarrollo en 2009 de la política específica en la materia, año tras año, la ONCE ha certificado su compromiso cumpliendo con los estándares marcados por la WLA y EL. En **2021**, siguiendo el criterio de certificación, se realizó una **auditoría parcial de las secciones 1, 2, 3, 6 y 10 del estándar de EL**, volviéndose a mostrar la madurez y el compromiso de la ONCE en esta materia, al haber obtenido una **calificación de 97,35%**.

Comunicación a la plantilla de empleados y a establecimientos de venta autorizados

Durante el año **2021** se continúa con actuaciones como:

- **Formación** en materia de juego responsable a la **plantilla de empleados y a los distribuidores del CFC**, con especial **hincapié en los agentes vendedores**, reforzando elementos claves como indicios para identificar comportamientos excesivos del juego, información sobre derivación a centros de tratamiento, etc.
- **Formación a futuros puestos de responsabilidad y a nuevas incorporaciones.**
- **Comunicaciones de refuerzo a agentes vendedores**, a través del Terminal de Punto de Venta (TPV) y de la publicación de artículos en las revistas internas.

Para enfatizar la concienciación sobre la importancia del juego responsable en la ONCE, un gran número de mandos intermedios y personal técnico en el ámbito de juego de la Dirección General, tienen dentro de sus **objetivos anuales**, el **cumplimiento de los estándares de juego responsable y la renovación de la certificación** en dichos estándares.

Diseño y evaluación de los productos de lotería de la ONCE

La ONCE ha diseñado una **herramienta estructurada** para **analizar** sistemáticamente los **niveles de riesgo de sus productos de lotería** que considera todos aquellos factores que pueden acentuar la vulnerabilidad del consumidor/a. En la fase de diseño, los productos son evaluados y, en el caso de obtener puntuaciones de riesgo elevado, deberán modificar su confección hasta reducir tales puntuaciones a parámetros de riesgo aceptables o, si no fuera posible, serán desestimados. En fases posteriores, se vuelven a analizar para garantizar que el nivel de riesgo de las loterías de la ONCE mantienen un bajo nivel de riesgo.

En **2021** se han analizado con esta herramienta los nuevos productos lanzados al mercado o modificados, siendo el **resultado del riesgo**, ponderado por sus ventas, de **1,68**, lo que indica una **cartera de productos de nivel de riesgo aceptable**⁸ (al estar por debajo de 2). Siguiendo con el enfoque de mejora continua, en **2021** se ha continuado trabajando para mejorar la citada **herramienta en su diseño y contenido**.

Para garantizar el procedimiento de evaluación del nivel de riesgo, se estableció un **proceso de ratificación**, a través de un grupo interdisciplinar de valoración, que revisa y valida el análisis realizado en la fase de diseño. Durante 2021 se ratificaron 53 productos, algunos cuya comercialización se inició en 2021 y otros que se lanzarán en 2022.

Auditoría externa de la web oficial de productos de lotería de la ONCE

La ONCE, consciente de que el consumo de juego descontextualizado de los entornos sociales cotidianos puede suponer comportamientos de riesgo entre la población más vulnerable, establece en su web "JuegosONCE.es" elementos limitadores reconocidos internacionalmente como más eficaces para minimizar dichos patrones comportamentales de riesgo. En 2021, se destacan las siguientes actuaciones al respecto:

- **Sección específica de juego responsable en la web "JuegosONCE.es"**, revisada para su adecuación al Real Decreto 958/2020 de comunicaciones comerciales de actividades de juego. En esta sección se incluyen aspectos como: nuestra Política de Juego Responsable, test de autodiagnóstico rápido, enlace a la herramienta de autodiagnóstico del profesor Francisco J. Labrador (ganadora del II Certamen Internacional de Juego Responsable de la ONCE), guía de grandes ganadores, referencia a FEJAR para recibir asesoramiento de juego patológico, opción de autoexcluirse del juego en la web "JuegosONCE.es", enlace para autoexcluirse de todo el juego regulado mediante inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ), Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, certificado de EL de la ONCE con verificación externa favorable, entre otros.
- **Seguimiento** y evaluación de **parámetros** que permiten identificar y minimizar patrones de comportamiento que impliquen riesgo, tales como: **medición del tiempo medio de permanencia en la web**, **visitas al cuestionario de autodiagnóstico y número de usuarios/as que alcanzan los límites de gasto y de recarga**.

Para garantizar la eficacia de los controles establecidos, la ONCE somete a una auditoría externa la alineación de la web de "JuegosONCE.es" con los estándares de EL, siendo en 2021 el resultado de **95%**, manteniendo así el **alto grado de alineación** con dicho estándar.



⁸ Nivel riesgo: VERDE (< 2,00), riesgo bajo; NARANJA (2,00-2,30), riesgo moderado, conviene estudiar parámetros para evitar riesgo alto; ROJO (> 2,30), riesgo significativo, conviene redefinir los parámetros.

Publicidad y marketing responsable de productos de juego

La ONCE ha adoptado unas **Directrices de publicidad y marketing**⁹, basadas en el Real Decreto 958/2020 de comunicaciones comerciales de las actividades de juego, y en las mejores prácticas de la WLA, que aseguran que las estrategias comerciales y las campañas publicitarias ofrecen al jugador un contexto seguro y responsable, prestando especial atención a los colectivos más vulnerables, como los menores de edad. Estas Directrices son conocidas, firmadas y asumidas por todas las agencias publicitarias que prestan sus servicios a la ONCE, reiterándose la necesidad de su seguimiento y aplicación en los briefings de campaña. Por otra parte, en la web “JuegosONCE.es” están a disposición estas Directrices y la Política de Juego Responsable en el ámbito de la publicidad.

En esta misma línea, y como medida para garantizar la emisión de comunicaciones responsables, todas las **campañas comerciales en televisión** de 2021 se han sometido a una **evaluación previa a su emisión** (Copy Advice) por parte de Autocontrol (asociación sin ánimo de lucro formada por los principales anunciantes, agencias de publicidad, medios de comunicación y asociaciones profesionales, que gestiona el sistema de autorregulación publicitaria en España). La emisión de un Copy Advice positivo por parte de esta entidad es un paso imprescindible para una posterior producción y emisión de la campaña. En diciembre de 2021 la ONCE ratificó su continuidad como miembro de la asociación Autocontrol y su adhesión al Código de Conducta Publicitaria de la misma para la supervisión de la publicidad comercial.



De forma complementaria, en 2021 se han mantenido en las comunicaciones comerciales emitidas en los diferentes canales y en los productos preimpresos, mensajes relacionados con el juego responsable bajo las leyendas “+18” y “**Juega responsablemente**”.

Además, conforme a la **Política de privacidad de la web “JuegosONCE.es”**, adaptada al Reglamento General de Protección de Datos, el envío de **comunicaciones comerciales** por medios electrónicos requiere el **consentimiento previo y expreso** de la persona, revocable en cualquier momento, estando el servicio de cancelación de comunicaciones comerciales operativo durante 2021 de forma automática por email y/o SMS.

En **2021 no hubo ningún dictamen negativo** en relación con la **publicidad** ni se tiene constancia de **incumplimiento** respecto a la **información y etiquetado de los productos**.

Alianzas con referentes en el tratamiento de comportamientos de riesgo

Se **mantiene**, desde 2010, un acuerdo marco de **colaboración con FEJAR** (Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados), principal referencia asociativa de ayuda a las personas afectadas por el juego en España. Dentro de este convenio, en 2021 destacamos las siguientes actuaciones:



- Participación en el Congreso que anualmente organiza FEJAR, y que este año ha tenido lugar en Toledo en el mes septiembre.
- Comunicación a la sociedad sobre los efectos del juego excesivo y su prevención: difusión en radio, redes sociales, microespacio de RTVE y punto de venta.
- Revisión de contenidos formativos sobre juego responsable a la plantilla de la ONCE.
- Medidas e información de juego responsable en la web “JuegosONCE.es”, incluyendo asimismo un enlace a la página web de FEJAR y su teléfono de ayuda.

Nuestros agentes vendedores tienen instrucciones de entregar un **folleto de juego responsable** a aquellos clientes en los que hayan percibido algún tipo de indicio de que tienen cierto comportamiento patológico asociado al juego. Este folleto presenta pautas



⁹ Para consultar las Directrices de juego responsable en marketing y comunicaciones comerciales: https://www1.juegosonce.es/pdf/juego_responsable/Directrices_JuegoResponsable_en_marketing_y_comunicacion_comercial.pdf

y consejos para jugar responsablemente y sirve para concienciar a la sociedad, además, contiene los datos de FEJAR para asesoramiento gratuito en esta materia.

Información al conjunto de jugadores

Periódicamente y a través de distintos medios, la ONCE se dirige a sus clientes para informarles sobre pautas básicas de comportamiento para un disfrute saludable del juego.

En este sentido, se mantiene **actualizada la sección específica de juego responsable de la web “JuegosONCE.es”**, tal y como ya se ha comentado.



La normativa y regulación de los productos de lotería se publica en el BOE y en la web.



Por otra parte, se dedicó el motivo del **Cupón Diario** del 17 de febrero al **Día Internacional del Juego Responsable**, comunicándose en las redes sociales de la ONCE y en los puntos de venta.

Adicionalmente, en 2021, y coincidiendo con la 2ª ola de la campaña de radio, se distribuyó una **nueva producción de folletos sobre Juego Responsable** para el cliente final.

En cuanto a la información en producto, en 2021 se mantuvo el **logotipo “+18” y “Juega responsablemente”**, estando ambos mensajes de forma complementaria presentes y visibles en los puntos de venta e indumentaria de nuestros agentes vendedores (chaleco). En esa línea, en los puntos de venta fijos (quioscos), se dispone de un protocolo sobre criterios de exposición que pretende garantizar la correcta presentación de la información sobre juego responsable, incluyendo vinilos con estas leyendas.

En **2021** se ha hecho un **seguimiento del SAC** (Servicio de Atención al Cliente) **en materia de juego responsable** detectándose un incremento notable de consultas y reclamaciones sobre este tema, en gran medida, relacionadas con el inicio del protocolo de conductas desordenadas y, por tanto, con el envío de las primeras comunicaciones sobre comportamientos anómalos. Igualmente se realizó un cuestionario para analizar la formación recibida por los miembros del SAC y su información disponible y escuchar sus sugerencias.

Diálogo con los grupos de interés

La ONCE tiene definida una **estrategia de diálogo** con sus **grupos de interés** relevantes en materia de juego responsable: colectivo de empleados y vendedores, administraciones públicas y reguladores, asociaciones de personas afectadas por problemas de ludopatía, investigadores y profesionales sanitarios especializados, consumidores/as, ciudadanía, etc. El grupo central que orienta buena parte de los contactos son los consumidores/as, por ser la garantía de continuidad del negocio y donde podemos encontrar algunos segmentos minoritarios especialmente vulnerables al consumo excesivo de productos de juego.

Para cada uno de estos grupos de interés se han implantado **canales de comunicación bidireccionales** para establecer y mantener ese diálogo, el cual incluye la integración en la Política de Juego Responsable de los resultados que se deriven de dicho contacto, así como la **comunicación** de los resultados de las **actuaciones implementadas**.

En 2021, al igual que en años anteriores, cabe destacar de entre los grupos de interés la **colaboración con FEJAR**, nuestro referente como prestador de servicios de asistencia y tratamiento, con quien se realizan múltiples actividades, como se ha comentado ya.

La aproximación al mundo de la investigación y ámbitos como el clínico-asistencial se consigue principalmente gracias a la Cátedra Extraordinaria de Investigación, lo que nos mantiene en contacto continuo con otras **instituciones e investigadores** interesados en el juego responsable, que aportan la visión más científica y técnica respecto a la materia.

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

En cuanto al **diálogo con la sociedad**, se establece por múltiples vías, como nuestras **campañas publicitarias** (en radio en colaboración con FEJAR, por ejemplo), mediante la **información** a través de los **productos, folletos, web oficial**, etc., y de forma más directa, en acciones específicas en **redes sociales** e incluso con el **contacto con nuestros agentes vendedores**. También destaca la **relación con entidades** que representan los intereses de determinados colectivos sociales, como los/as consumidores, habiendo colaborado en múltiples ocasiones con HISPACOOOP (Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios) o la FAD (Fundación de Ayuda contra la Drogadicción).

Fomento de la investigación sobre el Juego Responsable

La ONCE impulsa la **investigación y los estudios** para contribuir a la **sensibilización social sobre el juego responsable** y los **problemas y consecuencias** vinculados a **comportamientos patológicos** relacionados con el **juego excesivo** y las **medidas para evitarlo**. En este sentido, firmó un convenio con la Universidad Complutense de Madrid en 2020 para la creación de la **“Cátedra Extraordinaria de Investigación sobre Juego Responsable y su Comunicación”**, a la que se le ha dado forma en 2021, trabajando entre ambas partes en una planificación de las acciones para 2022 y los principales objetivos. Además, se han realizado varias dinámicas de grupo para valorar las diferentes comunicaciones de la ONCE de juego responsable en el ámbito de la educación del jugador.

A nivel de difusión nacional de la Cátedra, se realizaron diversas publicaciones tanto en prensa como en redes sociales y, a nivel internacional, se ha enviado un artículo a las dos asociaciones de loterías regionales a las que pertenece la ONCE (EL y Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado “CIBELAE”) y a la WLA.

Igualmente, la ONCE ha realizado un trabajo de investigación interno, entre los clientes/as de nuestra web “JuegosONCE.es”, fruto del que se han diseñado seis indicadores clave para la detección de patrones de conducta desordenada en el ámbito del juego en Internet. Ello ha permitido crear un **protocolo de detección de conductas desordenadas de juego**, que incluye la notificación a clientes cuando se producen desviaciones del comportamiento general a lo largo de cuatro niveles, con avisos graduales que puede llegar a suponer la suspensión temporal de la cuenta de juego.

La **ONCE participa** también de forma activa en **congresos, seminarios y conferencias nacionales e internacionales**, relacionados con el **consumo responsable**, difundiendo nuestras líneas estratégicas en esta materia y contrastando actuaciones de interés. En 2021:

- **Seminario anual sobre Juego Responsable de EL y WLA.**
- **Grupo de Trabajo de Juego Responsable de EL**, para mejorar el estándar de Juego Responsable y las prácticas de RSC.
- **Consejo Asesor de Juego Responsable de la Dirección General de Ordenación de Juego (DGOJ)**, que este año se reunió para presentar el “Proyecto de Real Decreto” por el que se regula el desarrollo de los entornos más seguros de juego.

A fin de mejorar los conocimientos en la materia y estar al día de novedades, se mantiene un **archivo de noticias relevantes** relacionadas con **juego responsable**, a nivel nacional e internacional, que es **compartido con el Comité de Juego Responsable**, así como con el **Grupo de Trabajo de Juego Responsable de la ONCE**. De igual manera, el fondo bibliográfico sobre juego responsable (artículos, estudios, informes, etc.) se encuentra en una herramienta documental ubicada en el portal de la plantilla de empleados.

4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales

La inversión en **servicios sociales** es la **razón de ser** de la ONCE, ya que velamos por los derechos de las personas con discapacidad visual y su igualdad de oportunidades, fomentamos la accesibilidad universal y el diseño para todos y trabajamos por lograr la autonomía personal y la inclusión mediante la educación, el empleo, la vida social y cultural.

Por eso, los servicios sociales han de prestarse con **calidad, equidad y objetividad**, y también han de estar en continua **adaptación** a las necesidades de las personas afiliadas, lo que implica intensificar la **innovación social** para generar nuevas capacidades de respuesta.



4.1 El protagonista de la inversión social: la persona afiliada

Afiliación a la ONCE

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 o con deficiencia visual grave.

Para acceder a ser persona afiliada a la ONCE, además de poseer la nacionalidad española, se debe disponer en ambos ojos, al menos, de: 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

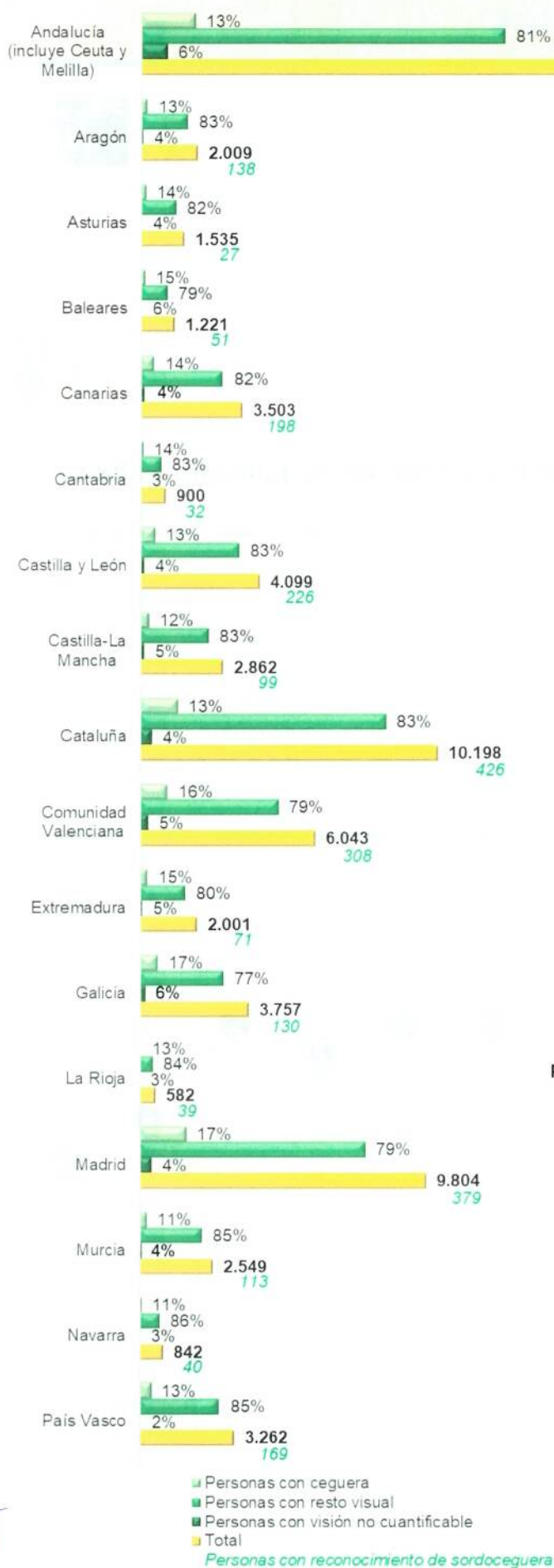
El volumen de **personas afiliadas en 2021** ha sido de **70.462**, siendo el 14% personas con ceguera, el 81% personas con resto visual y el 5% personas con visión no cuantificable. Durante el año 2021 ha habido **2.595 nuevas personas afiliadas**.



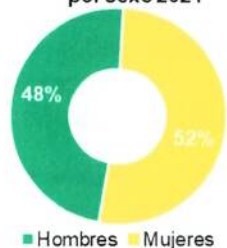
Respecto a la evolución de los tres últimos años, el número de personas afiliadas se ha reducido en un 2,4%, siendo el descenso más significativo en los jóvenes. Por otro lado, hay un crecimiento gradual en el número de personas con sordoceguera afiliadas.

En 2021, el **52%** de las personas afiliadas **son mujeres y el 48% hombres**, distribución similar al año pasado. Y, por Comunidades Autónomas, **Andalucía, Cataluña y Madrid** son las que siguen contando con **mayor población afiliada en números absolutos**.

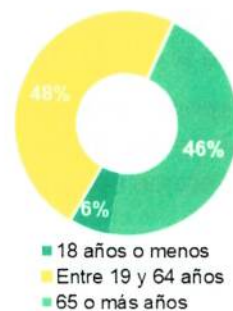
Total personas afiliadas por Comunidad Autónoma y tipo de discapacidad 2021



Total personas afiliadas por sexo 2021



Total personas afiliadas por edad 2021



Total personas afiliadas por tipología de afiliación 2021



Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera (FOAPS)¹⁰



Es una **fundación** creada por la ONCE para promover programas de **atención** de las **necesidades** específicas de las **personas con sordoceguera** (colectivo de atención prioritaria, cuyas necesidades se relacionan con las dificultades de comunicación, de acceso a la información y de autonomía personal que se derivan de la combinación de las posibles limitaciones de ambas discapacidades sensoriales).

Volumen personas afiliadas con sordoceguera

En **2021**, se cuenta con **3.160 personas con sordoceguera**, lo que supone un **4,5% del total de personas afiliadas** y representa el 4,7% de incremento anual respecto a 2020.

	2021	2020	2019
% de personas afiliadas con sordoceguera que han accedido a los distintos servicios y prestaciones de la ONCE	66,2%	59,6%	64,3%
Horas de mediación socioeducativa facilitadas por la FOAPS	84.303	66.434	89.594

El aumento en las horas de mediación de la FOAPS respecto a 2020 es consecuencia de la, aunque lenta, recuperación del servicio que se vio afectado por causa de la pandemia.

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.- permiten que las personas afiliadas lleven a cabo una vida plena y autónoma.

	2021	2020	2019
Total de profesionales del área de Servicios Sociales	1.541	1.558	1.591

El **perfil técnico** de estas personas **combina** una **formación especializada** con unas **capacidades humanas** y un **conocimiento** específico del **trato** con las **personas afiliadas**.

4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados

A través de la prestación de una oferta de servicios sociales especializados, la ONCE contribuye a la inclusión plena de las personas afiliadas. Este **Modelo de Servicios Sociales especializados** está **basado** en los principios de una **atención de calidad centrada en la persona usuaria** y se define en **4 procesos clave**:

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

El **destino** de los recursos generados por la **comercialización de los productos de lotería** a los **fines sociales** de la ONCE ascendió en **2021** a **214,8 millones de euros**:

- **145,6 millones** para programas relacionados con las **personas afiliadas a la ONCE.**
- **69,2 millones** para programas de **solidaridad con otras discapacidades.**

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



Durante 2021 se han llevado a cabo varios **estudios sobre necesidades sociales de las personas afiliadas**, entre los que destaca uno para **conocer cómo ha afectado la COVID-19** a las personas afiliadas e **identificar los elementos sobre los que priorizar la actuación** de la ONCE ante posibles situaciones similares.

Para maximizar el impacto de los servicios prestados, la ONCE ha desarrollado un sistema de **indicadores** que sirven para conocer **cómo se organizan y desarrollan los procesos de intervención, valorar el nivel de calidad proporcionado en la atención** a los usuarios y usuarias, así como **conocer el nivel de acceso** de los colectivos de atención prioritaria (personas con ceguera, con sordoceguera, etc.). A partir del análisis de estos indicadores, se establecen **planes de mejora específicos** dirigidos hacia la excelencia en la prestación.

Prestación de servicios sociales

	2021	2020	2019
Nº total de servicios personalizados prestados	42.084	37.900	37.907
Nº total de personas distintas que han accedido a cualquiera de los servicios prestados por la ONCE	37.511	33.333	33.314

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 fortalezas y áreas de mejora que permitan implementar las acciones correctoras pertinentes.

	2021	2020	2019
Índice neto de satisfacción	85,48	83,71	85,86

En **2021** se ha obtenido una **puntuación de 85,48 sobre 100**, recuperando el posicionamiento de **“excelente”** perdido en 2020 como consecuencia de los efectos de la pandemia.

Las reclamaciones o quejas de las personas afiliadas 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 Personas Afiliadas para valoración. **En 2021 se atendieron 5 quejas, reclamaciones y/o sugerencias** sobre diferentes temáticas: convocatorias ONCE, educación, perros guía y un proceso selectivo.

	2021	2020	2019
N.º de reclamaciones en materia de servicios sociales	5	7	10

4.2.1 Avanzando hacia la educación inclusiva

La ONCE trabaja por la **inclusión educativa** de las personas afiliadas en edad escolar en **centros educativos ordinarios** y **aportando los recursos específicos**, así como **conocimientos** requeridos al profesorado y a las personas tutoras.

Principales indicadores relativos a servicios de atención educativa prestados

	Curso 2020/2021	Curso 2019/2020	Curso 2018/2019
Total alumnado escolarizado en centros ONCE	32	37	43
Total alumnado escolarizado en educación integrada	7.334	7.236	7.370
Total beneficiarios/as de la atención educativa	7.366	7.273	7.413

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**. Desde el Grupo de Accesibilidad a Contenidos Educativos Digitales de la ONCE (ACCEDO), durante **2021** se han llevado a cabo las siguientes iniciativas:

- Participación en un **grupo de trabajo sobre tecnología en educación** con Fundación ONCE y Microsoft.
- **Asesoramiento en materia de accesibilidad digital y usabilidad a diferentes entidades educativas y/o del ámbito tecnológico**, como la Universidad de Burgos, Smile and Learn, entre otras.
- Participación en diferentes **acciones formativas** dirigidas a profesionales de la ONCE y, como **ponentes, en eventos en el CRE de Madrid** con estudiantes universitarios y familias del ámbito de influencia de dicho CRE.
- Asistencia a **diferentes eventos y congresos** sobre la materia.
- **Contacto con la empresa American Printing House, fabricante del dispositivo Code Jumper**, para la firma de un convenio de colaboración y la valoración del dispositivo y, en su caso, difusión de los beneficios que pudiera aportar.

Escuela Universitaria de Fisioterapia (EUF)¹¹



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

Principales indicadores relacionados con el alumnado de la EUF

	Curso 2020/2021	Curso 2019/2020	Curso 2018/2019
Estudiantes con ceguera y deficiencia visual matriculados en los cursos del Grado de Fisioterapia	49	52	64
Profesionales afiliados Diplomados en Fisioterapia matriculados en cursos de Postgrado	12	17	10
Profesionales afiliados Diplomados en Fisioterapia matriculados en otros estudios de la Escuela	19	14	21
% de inclusión laboral de los titulados/as fisioterapeutas ciegos y con deficiencia visual grave	100%	100%	100%

4.2.2 Entornos laborales inclusivos

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

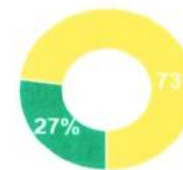
En **2021** se contó con la colaboración de **917 empresas y entidades para la gestión de ofertas de empleo** para las personas afiliadas a la ONCE.

¹¹ Para obtener más información sobre la EUF: <http://euf.once.es>

Personas afiliadas empleadas al margen de la venta de productos de lotería de la ONCE, por tipo de empresa

	2021	2020	2019
ONCE (no vendedores), Fundación ONCE e Ilunion	1.000	1.001	1.045
Autoempleo	304	287	300
Empresas privadas	843	755	841
Administraciones Públicas	705	687	695
ONG's	80	77	80
Centros ocupacionales	653	649	687
Centros Especiales de Empleo	93	79	78
Total empleo	3.678	3.535	3.726

Personas afiliadas empleadas al margen de la venta de productos de lotería de la ONCE 2021



■ En Grupo Social ONCE
■ En entidades externas/autoempleo

En 2021 se ha recuperado el nivel de empleo previo a la crisis económica de la COVID-19.

Con relación a los servicios de **apoyo y orientación al empleo**, en **2021** se realizaron **diversas formaciones** para ampliar las posibilidades de empleabilidad: curso de competencias digitales para el empleo, curso de gestión administrativa para PYMEs, entre otros, y se han mantenido los planes específicos de empleo en marcha para personas ciegas totales, para jóvenes y para personas afiliadas con sordoceguera.

4.2.3 Autonomía personal de las personas afiliadas

La ONCE trabaja en **programas** específicos de desarrollo de **habilidades** de las personas afiliadas para **desenvolverse de manera autónoma** y favorecer su **inclusión social**.

Apoyo psicosocial

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

Rehabilitación

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

Comunicación y acceso a la información

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

Centro de Tiflotecnología e Innovación (CTI)¹²

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

Servicio Bibliográfico ONCE (SBO)¹³

Adapta a soportes accesibles: braille, sonido o relieve, **textos** para personas afiliadas.

¹² Para obtener más información sobre el CTI: <http://cti.once.es>

¹³ Para obtener más información sobre el SBO: [La adaptación bibliográfica \(SBO\) — Web de la ONCE](#)





Su fin es criar y adiestrar perros guía para personas con ceguera o deficiencia visual grave y contribuir así a la mejora de su autonomía y la seguridad de sus desplazamientos.

Principales indicadores relativos a servicios de autonomía personal prestados

	2021	2020	2019
Personas atendidas en el servicio de apoyo psicosocial	3.790	4.125	3.498
Usuarios/as que accedieron al servicio de rehabilitación	8.511	7.003	8.507
N.º de intervenciones del servicio de rehabilitación (oftalmología, rehabilitación y óptica)	14.416	11.908	14.969
Usuarios/as que han recibido capacitación en el aprendizaje del braille y/o el manejo de la tiflotecnología	7.595	7.163	6.637
N.º de intervenciones en braille	401	545	762
N.º de intervenciones en tiflotecnología	6.932	6.498	5.843
N.º de perros entregados a personas con ceguera o deficiencia visual	106	110	131

Durante 2021 se ha ido experimentando un incremento paulatino en la prestación de servicios sociales debido, entre otras causas, al avance en la campaña de vacunación.

En el servicio de **apoyo psicosocial** se observa un **descenso** del 8,1% con respecto a 2020, si bien el incremento de ese año se debió a la intensificación de las atenciones mediante sesiones de telepsicología, al tratarse de un momento delicado en el que muchas personas necesitaron un apoyo adicional. Pese a que en 2021 hubo menos personas atendidas que en 2020, se ha seguido impulsando la telepsicología, habiéndose incrementado en un 321% los usuarios y usuarias atendidos por esta vía.

Tanto el **servicio de rehabilitación** como el de **tiflotecnología** se han visto **incrementados** respecto a 2020, adquiriendo niveles similares a los de 2019.

Las **intervenciones en braille** siguen **descendiendo** debido a que la gran mayoría de las personas de nueva afiliación disponen de resto visual, a lo que se añade el uso progresivo de las nuevas tecnologías que facilita cada vez más el acceso a la información.

Como **avance** significativo durante 2021, con relación a la **comunicación y el acceso a la información**, cabe destacar que se ha puesto en marcha el **proyecto InnovaTec, webinar bimestral** que tiene como objetivo acercar las novedades tecnológicas accesibles a las personas con ceguera o baja visión.



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

El desarrollo del **ocio y tiempo libre** aporta beneficios a las personas afiliadas y les permite una **mayor autonomía personal**, adquirir **habilidades sociales** y **participar en grupo**.

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


	2021	2020	2019
Total actividades de animación sociocultural y deportivas	5.175	2.704	5.597
Total participantes en actividades de animación sociocultural y deportivas	79.700	42.114	143.309

¹⁴ Para obtener más información sobre la FOPG: <http://perrosguia.once.es>

Ocio y tiempo libre

En 2021 se han incrementado las actividades de animación sociocultural y promoción deportiva en un 91% respecto a 2020, gracias a la programación de una oferta mixta de actividades (presencial y a distancia), en respuesta a la situación sanitaria. En cuanto a la participación general en actividades, si bien no se ha recuperado el nivel de 2019, se destaca que la **participación de personas afiliadas distintas sí ha crecido**, en concreto, 4,4 puntos porcentuales con relación al ejercicio anterior y 1,3 puntos por encima incluso de lo alcanzado en 2019.

Durante 2021 se destacan las siguientes actividades dirigidas a jóvenes y mayores:

- **Actividades de "Envejecimiento activo y saludable"**, con el fin de favorecer la incorporación normalizada de los mayores a una situación de inactividad laboral.
- Consolidación del Proyecto **"Cultura Global ONCE"**, cuyo objetivo es compartir las actividades culturales de los centros ONCE a través de aplicaciones a distancia, con una oferta amplia y variada de actividades. 
- **Talleres online** para potenciar la participación y creatividad del **colectivo joven**.
- Programa de **vacaciones sociales para el colectivo de mayores y pensionistas de la ONCE**. En 2021 se convocaron 836 plazas y **se cubrieron 700**.
- Continuación de la **actividad de "Navidad en familia 2021"** con **174 participantes** que finalmente pudieron disfrutar, con todas las medidas y precauciones necesarias.
- Los **Clubes del Mayor**, espacios de encuentro y de actividades para el colectivo de mayores afiliados han ido retomando su dinámica presencial, combinada con el desarrollo de actividades online. La participación en estos Clubes se ha incrementado en un 83% respecto a 2020, alcanzando las **3.670 personas** en 2021.

Deporte

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

Federación Española de Deportes para Ciegos (FEDC)¹⁵



Es la entidad que **gestiona las actividades deportivas de competición** en las que participan **personas con ceguera o deficiencia visual grave** referidas a las modalidades deportivas contempladas en sus Estatutos.

Aunque 2021 evolucionó de forma más positiva que 2020 en cuanto a la pandemia, también ha sufrido la cancelación de competiciones a nivel nacional e internacional. Aun así, en 2021 se han celebrado 109 actividades en todas las especialidades deportivas: ajedrez, atletismo, esquí, fútbol, goalball, judo, montaña, natación y tiro con carabina.

	2021	2020	2019
N.º de actividades deportivas de competición organizadas y/o en las que se participa	109	65	117
Total participantes deportistas con ceguera o con deficiencia visual grave	1.844	1.506	3.407

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

¹⁵ Para obtener más información sobre la FEDC: <https://www.fedc.es>



Cultura

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

Durante **2021** se han realizado actividades para **seguir apoyando a sus artistas:**

- Fallo de la 34 edición del **concurso literario Tiflos**. Se recibieron 34 trabajos de personas con discapacidad visual.
- **Concurso Prometeo**, para estimular la creatividad entre el colectivo en edad escolar. Participaron 91 escolares con discapacidad visual.
- Estreno del **concurso joven ZonaCreativ@ONCE** con categorías de relato, poesía, gráfica, musical, audiovisual y divulgación, recibéndose un total de 30 trabajos.
- **91 actuaciones/representaciones** de las **15 Asociaciones Culturales**, que aglutinan a grupos artísticos de teatro y de música, con un total de 447 integrantes, destacando las realizadas en los Festivales de Teatro de Alcántara y Mérida.
- Promoción del teatro de los grupos de la ONCE con la realización del **Docuficción “Si Talía fuera ciega”**, presentado a festivales nacionales e internacionales.
- Promoción de distintas actuaciones musicales emitidas en eventos online del programa de **Cultura Global ONCE**.



En relación con las **actividades sobre cultura accesible e inclusiva** para facilitar el acceso de manera autónoma, a la información impresa, representada y electrónica, durante 2021:

- **Producción de 9 series y 57 nuevas películas audiodescritas.**
- **Acceso a la videoteca AUDESC** a través de ClubONCE y de la aplicación “AudescMobile”, y consolidación de los proyectos de audiodescripción: el **podcast ONCINE y la tertulia de libros y cine.**
- **Colaboración con distribuidoras y productoras para aumentar la accesibilidad a contenidos audiovisuales y la disponibilidad de títulos audiodescritos.**

Personas beneficiarias de contenidos digitales sobre cultura

A través de ClubONCE, durante 2021, **4.605 personas afiliadas distintas accedieron a la videoteca AUDESC** y se realizaron **201.219 descargas** de películas.

Museo Tifológico de la ONCE¹⁶

Es un **espacio cultural** dedicado a la **exposición de obras artísticas y de material tifológico**, que pueden ser **perceptibles a través del tacto.**



Durante **2021**, fue **visitado por 7.822 personas** y se realizaron **5 exposiciones temporales**, así como distintas actividades complementarias online y una performance.

¹⁶ Para obtener más información sobre el Museo Tifológico: <http://museo.once.es>

4.2.5 Mayor bienestar social para quienes lo necesitan

Prestaciones económicas y materiales

Se cuenta con un sistema de prestaciones, económicas y materiales, destinadas al bienestar social, la autonomía personal y el acceso a la educación y el empleo de las personas afiliadas:

- **Ayudas económicas al estudio** (libros, transporte, comedor, material, etc.).
- **Prestaciones de empleo** (formación, préstamos para el autoempleo, etc.).
- **Otras ayudas** que inciden de manera positiva en su **bienestar personal** (primera necesidad, ayudas a domicilio o teleasistencia, etc.).

Indicadores de prestaciones económicas concedidas

	2021		2020		2019	
	Número	Importe (millones euros)	Número	Importe (millones euros)	Número	Importe (millones euros)
Total de ayudas concedidas	3.706	3,8	3.773	3,8	4.643	4,6

Por otro lado, la ONCE concede, en régimen de **préstamo, dispositivos especializados** (línea braille, anotador parlante, sintetizador de voz, amplificador de caracteres, etc.) para la realización de estudios, la actividad laboral o formativa y/o la búsqueda activa de empleo.

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

	2021	2020	2019
Valor económico de los equipos (millones de euros)	6,6	6,5	6,2
Número de equipos tiflotécnicos	6.061	6.056	6.205
Personas beneficiarias distintas	3.127	3.086	3.202

Voluntariado de la ONCE: la fuerza de la solidaridad

Indicadores de actuaciones de voluntariado

	2021	2020	2019
Personas beneficiarias distintas atendidas	6.208	5.537	4.537
Servicios realizados	108.537	99.338	74.369
Horas de voluntariado	166.046	175.368	268.920
Personas voluntarias activas	2.937	2.697	2.853

Durante **2021**, en el programa de voluntariado, se han desarrollado las siguientes acciones:

- **Inicio de 99 proyectos específicos:** de acompañamiento telefónico, voluntariado digital, refuerzo de braille, etc.
- **Formación online** a las personas voluntarias: curso de reciclaje sobre la atención a las personas con sordoceguera y curso de formación inicial a los nuevos voluntarios/as.
- **Participación en 25 Plataformas de Voluntariado y en la Plataforma de Voluntariado de España**, con la finalidad de crear red con otras entidades del tercer sector y dar visibilidad al movimiento del voluntariado a nivel central y territorial.

- Implantación de una **nueva funcionalidad de Alexa** para **solicitar el servicio de voluntariado** desde los dispositivos móviles y altavoces inteligentes.
- **Implantación de la herramienta para la firma por voz**, desarrollada por el proveedor Biometric Vox, para la firma del documento de uso responsable de voluntariado por parte de las personas beneficiarias, lo que permite formalizar esta gestión a distancia y evita el uso de papel. En 2021, se han firmado 343 de dichos documentos por este medio.

4.2.6 Investigación e innovación social

La ONCE mantiene líneas de trabajo de **investigación, desarrollo e innovación tiflotécnica** y de **investigación en visión**, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de los servicios que presta a las personas afiliadas y seguir respondiendo eficazmente a sus necesidades, al tiempo que se avanza en el conocimiento de su realidad social y el desarrollo de nuevas técnicas de intervención y tecnologías específicas. Además, apoya aquellas iniciativas de investigación que mejoran la calidad de la atención y la prestación de servicios para adecuarse a la evolución y los cambios sociales y tecnológicos.

	2021	2020	2019
Proyectos de investigación social/tecnológica	152	110	101

A lo largo de **2021** se han desarrollado un total de **152 proyectos**:

- **143 proyectos relacionados con tiflotecnología y productos de apoyo**, convertidos algunos en productos finales: como la aplicación REMO (Recordatorio de Medicamentos ONCE), la App Dactyls (para difundir este sistema de comunicación) y una nueva versión del lector braille “Visualizador braille”, para leer o imprimir los formatos TLO y las partituras de la Biblioteca Digital ONCE, entre otros.
- **6 proyectos de investigación en visión**, financiados por la ONCE, en su mayoría de investigadores de reconocido prestigio nacional e internacional.
- **3 proyectos de investigación social**: uno del impacto de diferentes aprendizajes de la representación espacial para la orientación y movilidad de las personas con discapacidad visual, en colaboración con la Universidad Autónoma de Madrid; un estudio sobre cómo ha afectado la COVID-19 a las personas afiliadas; y el inicio del trabajo de campo de un estudio de soledad no deseada en la población afiliada.

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

- **Fallo del V Concurso de experiencias de innovación y buenas prácticas en servicios sociales y convocatoria de la VI edición del mismo.**
- **Reto ONCE Innova 2021**: iniciativa para impulsar ideas innovadoras que mejoren la calidad de vida y la inclusión digital de las personas con discapacidad.



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

Asesoramiento genético

En **2021**, se atendieron **31 solicitudes** y se emitieron **37 informes** de solicitudes realizadas en el año y/o años anteriores.

5. Nuestro equipo de personas

Un factor clave para la ONCE es el talento de nuestro equipo. Por ello, se potencia un modelo de **gestión de personas diversas, comprometidas** y con capacidad para **afrontar retos**, ofreciéndoles **condiciones de trabajo satisfactorias**, una **carrera profesional atractiva**, incluyendo aspectos como la **no discriminación**, la **formación continua**, la **seguridad en el trabajo** y la **igualdad de oportunidades** y, en definitiva, **fomentando el desarrollo personal y profesional**.



En 2021 se han introducido políticas de **cumplimiento normativo** en el área de recursos humanos, especialmente en los procesos de selección, contratación y acogida. Asimismo, destacamos el aumento de las políticas de **diversidad, sostenibilidad e innovación**.

5.1 Cultura institucional de la ONCE

La ONCE trabaja diariamente en el **refuerzo** de sus **principios y valores**, basados en la **solidaridad**, para consolidar el presente y garantizar el desarrollo futuro.

	2021	2020	2019
Nº de asistencias a acciones formativas con contenido de cultura institucional	4.683	15.701	4.918

Los equipos de dirección y gestión de servicios sociales han puesto en marcha un **Plan de Acción de Cultura Institucional** para garantizar que los profesionales comparten las señas de identidad. Durante **2021**, se realizó un gran esfuerzo en la promoción de la cultura, evidenciándose un **alto nivel de implicación y sentimiento de pertenencia con la ONCE**.

5.2 Creación de empleo

Hasta el 9 de mayo de 2021 estuvo en vigor el segundo estado de alarma sanitario de ámbito estatal declarado por el Gobierno mediante el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, lo que tuvo una incidencia limitada en la ONCE en los dos primeros meses de 2021, pues 466 profesionales estuvieron afectados por dos **Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE)**: uno en la DT La Rioja, del 22 de enero al 21 de febrero, que afectó a 94 personas, y otro en la DT Extremadura, del 8 de enero al 7 de febrero, que afectó a 372.

Indicadores que reflejan el impacto del ERTE en el área de Recursos Humanos (*)

	2021		2020	
	Agentes vendedores	No agentes vendedores	Agentes vendedores	No agentes vendedores
Nº total de empleados/as afectados/as por ERTE	463	3	16.810	2.744
Nº de empleados/as con suspensión de contrato (ERTE al 100%)	460	2	16.810	1.902
Nº de empleados/as con reducción de jornada (ERTE parcial)	360	1	0	852
Nº de empleados/as afectados por un ERTE reincorporados/as a su actividad normal a 31 de diciembre	463	3	16.810	2.744
Promedio de reducción de jornada de empleados/as afectados por un ERTE (**)	87%	77%	100%	79%
Duración media de los ERTEs (en días) (***)	31	31	71	87

(*) En algunas ocasiones, la suma de empleados/as afectados/as al 100% y parcialmente no suma el total, debido a que hubo personas que, en el período que duró el expediente de ERTE, estuvieron afectados unos días por ERTE al 100% y otros por ERTE parcial.

(**) Suma de la afectación media por ERTE de cada persona afectada / Nº total de trabajadores/as afectados por ERTE.

(***) Media simple de la duración de todos los expedientes de ERTE. En 2020, el expediente principal afectó a toda la plantilla a excepción de Consejeros/as, Directivos/as y Mandos Intermedios, y duró del 5 de abril al 30 de junio (15 de junio para los Agentes Vendedores). Hubo un segundo expediente que afectó sólo a la Agencia de Lleida (46 trabajadores) durante 15 días en el mes de julio.

A 31 de diciembre de 2021, la **plantilla de trabajadores de la ONCE** estaba compuesta por un total de **22.379 personas** ¹⁷, de las que el **88%** tiene **alguna discapacidad**.

Datos de plantilla de empleados

	2021			2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Total plantilla de empleados		22.379			21.946			22.616	
Desglose por sexo	22.379	14.732	7.647	21.946	14.550	7.396	22.616	15.035	7.581
Desglose por edad									
Edad inferior a 30 años	733	431	302	597	353	244	531	318	213
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	4.920	3.261	1.659	4.912	3.332	1.580	5.436	3.686	1.750
Edad igual o superior a 45 años	16.726	11.040	5.686	16.437	10.865	5.572	16.649	11.031	5.618
Desglose por clasificación profesional									
Agentes vendedores	18.935	13.323	5.612	18.502	13.117	5.385	19.107	13.570	5.537
Otra fuerza de ventas (*)	333	244	89	316	245	71	326	256	70
No fuerza de ventas (**)	2.747	959	1.788	2.767	978	1.789	2.831	997	1.834
Mandos Intermedios	274	147	127	271	150	121	262	152	110
Directivos/as	51	40	11	51	41	10	51	41	10
Consejeros/as (***)	39	19	20	39	19	20	39	19	20
Desglose por contrato laboral									
Indefinido	16.685	11.175	5.510	16.714	11.192	5.522	16.967	11.299	5.668
Temporal	5.694	3.557	2.137	5.232	3.358	1.874	5.649	3.736	1.913
Desglose por tipo de jornada									
Jornada completa	21.344	14.181	7.163	20.975	14.018	6.957	21.676	14.512	7.164
Jornada parcial	1.035	551	484	971	532	439	940	523	417
Desglose por discapacidad									
Personas afiliadas a la ONCE	5.066	3.039	2.027	5.284	3.197	2.087	5.664	3.425	2.239
Personas con otra discapacidad visual	1.227	836	391	1.218	837	381	1.258	399	859
Personas con discapacidad física	11.616	8.607	3.009	11.052	8.281	2.771	11.223	8.461	2.762
Personas con discapacidad sensorial auditiva	1.183	823	360	1.140	809	331	1.186	852	334
Personas con discapacidad intelectual	568	371	197	529	352	177	518	347	171
Otras personas con discapacidad	0	0	0	0	0	0	4	2	2
Personas sin discapacidad	2.719	1.056	1.663	2.723	1.074	1.649	2.763	1.089	1.674

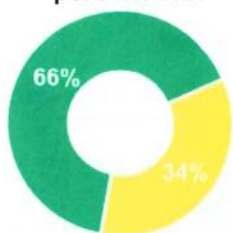
(*) Gestores/as comerciales, promotores/as comerciales y jefes/as de venta.

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

(***) Incluye a los miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva.

¹⁷ En este dato global de plantilla no se ha considerado el número de trabajadores/as que no son empleados puesto que no alcanzan un volumen significativo para la Organización.

Total plantilla de empleados por sexo 2021



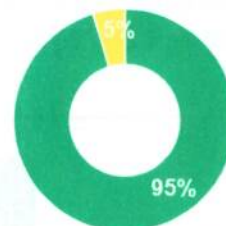
■ Hombres ■ Mujeres

Total plantilla de empleados por clasificación profesional 2021



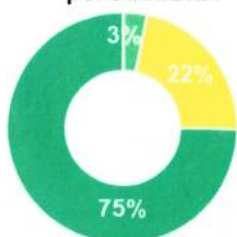
■ Agentes vendedores
■ Otra fuerza de ventas
■ No fuerza de ventas
■ Mandos Intermedios
■ Directivos/as
■ Consejeros/as

Total plantilla de empleados por tipo de jornada 2021



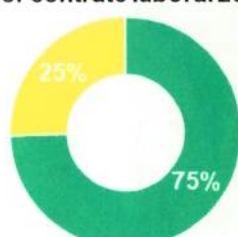
■ Jornada completa ■ Jornada parcial

Total plantilla de empleados por edad 2021



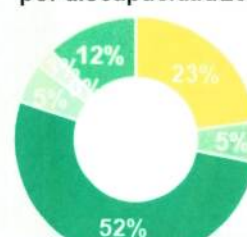
■ Edad inferior a 30 años
■ Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años
■ Edad igual o superior a 45 años

Total plantilla de empleados por contrato laboral 2021



■ Indefinido ■ Temporal

Total plantilla de empleados por discapacidad 2021



■ Personas afiliadas a la ONCE
■ Personas con otra discapacidad visual
■ Personas con discapacidad física
■ Personas con discapacidad sensorial auditiva
■ Personas con discapacidad intelectual
■ Otras personas con discapacidad
■ Personas sin discapacidad

Promedio anual de contratos ¹⁸

	2021				2020				2019			
	Por contrato		Por tipo de jornada		Por contrato		Por tipo de jornada		Por contrato		Por tipo de jornada	
	Indef.	Temp.	Tiempo completo	Tiempo parcial	Indef.	Temp.	Tiempo completo	Tiempo parcial	Indef.	Temp.	Tiempo completo	Tiempo parcial
Promedio anual	16.770	5.298	21.078	990	14.171	4.461	17.787	845	17.109	5.323	21.500	932
Desglose por sexo												
Hombres	11.232	3.362	14.060	534	9.397	2.903	11.821	479	11.390	3.560	14.437	513
Mujeres	5.538	1.936	7.018	456	4.774	1.558	5.966	366	5.719	1.763	7.063	419
Desglose por edad												
Edad inferior a 30 años	201	454	622	33	169	354	499	24	125	366	464	27
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	3.203	1.665	4.693	175	2.794	1.446	4.078	162	3.604	1.848	5.235	216
Edad igual o superior a 45 años	13.366	3.179	15.763	782	11.208	2.661	13.210	659	13.380	3.109	15.801	689

¹⁸ En 2020, siguiendo la recomendación del ICAC (Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas), en el cálculo de la plantilla media se tuvo en cuenta sólo el tiempo efectivamente trabajado, descontando el que los trabajadores/as estuvieron en ERTE. En 2021 no se aplica por su inmaterialidad, dado que, en cómputo anual, sólo afectó al 0,2% de la plantilla (31 días de ERTE de 466 trabajadores/as).



	2021				2020				2019			
	Por contrato		Por tipo de jornada		Por contrato		Por tipo de jornada		Por contrato		Por tipo de jornada	
	Indef.	Temp.	Tiempo completo	Tiempo parcial	Indef.	Temp.	Tiempo completo	Tiempo parcial	Indef.	Temp.	Tiempo completo	Tiempo parcial
Desglose por clasificación profesional												
Agentes vendedores	13.872	4.762	17.978	656	11.569	4.010	14.988	591	14.110	4.857	18.281	686
Otra fuerza de ventas (*)	291	27	296	22	256	15	256	15	308	13	310	11
No fuerza de ventas (**)	2.270	482	2.451	301	2.037	388	2.196	229	2.389	403	2.565	227
Mandos Intermedios	247	27	264	10	219	48	258	9	212	50	255	7
Directivos/as	51		51	0	51	0	51	0	51	0	51	0
Consejeros/as (***)	39		38	1	39	0	38	1	39	0	38	1

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

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

(***) Incluye a los miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva.

Durante 2021 se han suscrito **5.822 contratos laborales nuevos**, siendo **1.108 de carácter indefinido**, un **19%** del total. La crisis derivada de la COVID-19 repercutió en la caída de las contrataciones en 2020, si bien durante 2021 hemos trabajado para mitigar y minorar esta situación, con resultados bastante optimistas, similares a los niveles de 2019.

Nuevos contratos formalizados

	2021	2020	2019
Total nuevos contratos formalizados	5.822	3.845	6.362
Desglose por sexo			
Hombres	3.599	2.466	4.072
Mujeres	2.223	1.379	2.290
Desglose por edad			
Edad inferior a 30 años	781	457	668
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	1.939	1.199	2.190
Edad igual o superior a 45 años	3.102	2.189	3.504
Desglose por discapacidad			
Personas afiliadas a la ONCE	836	566	898
Personas con otra discapacidad	4.288	2.865	4.827
Personas sin discapacidad	698	414	637

Tasa de rotación media de la plantilla de empleados ¹⁹

	2021	2020	2019
Tasa de rotación media	13,66	9,04	10,89
Desglose por sexo			
Hombres	8,68	5,97	7,11
Mujeres	4,98	3,07	3,78
Desglose por edad			
Edad inferior a 30 años	1,14	0,57	0,75
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	2,52	1,79	2,44
Edad igual o superior a 45 años	10,00	6,68	7,70

¹⁹ Para el cálculo de la tasa de rotación de la plantilla se han considerado: jubilaciones ordinarias, jubilaciones anticipadas, jubilación de personas con discapacidad, personas fallecidas, gran invalidez, IPT (Incapacidad Permanente Total), IPA (Incapacidad Permanente Absoluta), despidos individuales, dimisión tácita, baja por no superar el periodo de prueba, término de contrato, bajas voluntarias y extinción por causas objetivas. No se ha tenido en cuenta las finalizaciones de contratos interinos por término del contrato, ni los cambios de tipo de contrato, ni las personas que causan baja y una sucesiva alta, ni tampoco las excedencias.



	2021	2020	2019
Desglose por discapacidad			
Personas afiliadas a la ONCE	3,63	2,79	3,37
Personas con otra discapacidad	8,04	5,55	6,44
Personas sin discapacidad	1,99	0,70	1,08

Nº de despidos por sexo, edad y clasificación profesional ²⁰

	2021	2020	2019
Número de despidos	77	63	116
Desglose por sexo			
Hombres	49	40	71
Mujeres	28	23	45
Desglose por edad			
Edad inferior a 30 años	2	0	3
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	13	3	29
Edad igual o superior a 45 años	62	60	84
Desglose por clasificación profesional			
Agentes vendedores	48	33	78
Otra fuerza de ventas (*)	0	2	1
No fuerza de ventas (**)	29	28	32
Mandos Intermedios	0	0	5
Directivos/as	0	0	0
Consejeros/as (***)	0	0	0

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

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

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

5.3 Diálogo social y beneficios sociales

El 100% de la plantilla está cubierta por el XVI Convenio Colectivo de la ONCE y su personal, firmado en 2017 con vigencia de 4 años, y prorrogado por un año más, que regula los derechos y obligaciones de los trabajadores/as de la ONCE, tanto agentes vendedores como no vendedores.

	2021	2020	2019
Empleados/as cubiertos por Convenio Colectivo (%)	100%	100%	100%

A lo largo del año 2021 se han celebrado 6 reuniones de la Comisión Negociadora del XVI Convenio Colectivo en las que se pactaron las comisiones a agentes vendedores por la venta de determinados productos de lotería, se acordó la constitución de la Comisión Negociadora del nuevo Plan de Igualdad de la ONCE, la prórroga durante 2021 de la vigencia del XVI Convenio Colectivo y la modificación de la composición del Comité Intercentros elevando a 13 sus miembros. En las reuniones del Comité Intercentros no participan representantes de la ONCE, no fijando el Convenio Colectivo una periodicidad determinada para sus sesiones.

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/as por causas económicas, técnicas organizativas o de producción, deben ir precedidos de un periodo de consultas con los representantes legales de la plantilla de una duración no superior a 15 días. El despido colectivo deberá ir precedido de dicho periodo de consultas no superior a 30 días naturales.

²⁰ Se reflejan los despidos disciplinarios resueltos por el Consejo General de la ONCE, así como los despidos objetivos realizados durante el año.

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

Medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar

En el Anexo 3 del XVI Convenio Colectivo de la ONCE y su personal vigente, se desarrolla el **plan sobre conciliación de la vida laboral, familiar y personal** de las trabajadoras y trabajadores y las medidas que lo componen. Entre ellas: licencias sin sueldo, permisos retribuidos, permiso adicional por maternidad, reducciones de jornada, flexibilidad horaria, excedencias y otras licencias, por encima de los mínimos del Estatuto de los Trabajadores.

Datos relativos al permiso parental

	2021	2020	2019
Número de empleados/as que han tenido derecho a permiso parental			
Total	La totalidad de la plantilla tiene derecho a este tipo de permiso		
Hombres			
Mujeres			
Número de empleados/as que se han acogido al permiso parental			
Total	207	404	217
Hombres	142	342	166
Mujeres	65	62	51
Número total de empleados/as que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental			
Total	206	343	207
Hombres	142	291	152
Mujeres	64	52	55
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			
Total	194	252	186
Hombres	133	215	143
Mujeres	61	37	43
Tasa de regreso al trabajo de empleados/as que se acogieron al permiso parental ⁽¹⁾			
Total	99,5% (*)	85% (*)	95% (*)
Hombres	100%	85,01% (*)	91% (*)
Mujeres	98,46% (*)	83,87% (*)	100%
Tasa de retención de empleados/as que se acogieron al permiso parental ⁽²⁾			
Total	93,72%	73,47%	89,8%
Hombres	93,66%	73,88%	94%
Mujeres	93,85%	71,15%	78,2%

(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.

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

En **2021**, a fin de profundizar en las posibilidades de teletrabajo en la ONCE, se elaboró la **“Política y programa de trabajo a distancia”** con una propuesta para su organización.

Además, en la Disposición Adicional cuarta del citado XVI Convenio Colectivo se indica:

“La creciente implantación de las nuevas tecnologías, y de nuevos medios técnicos puestos por la empresa a disposición del personal, puede producir efectos no deseados, por el posible uso no adecuado de los mismos. Las Partes consideran conveniente fijar las normas que regulen la utilización de estas herramientas en el transcurso de la actividad laboral.”

Los deberes y obligaciones de los trabajadores, y las condiciones a las que éstos deben someterse, en relación con el uso de las nuevas tecnologías en el trabajo, así como las debidas garantías a su intimidad, se regirán por la normativa interna de desarrollo.”

5.4 Compromiso con la igualdad

Un valor esencial de la cultura de la Institución a **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 de trato y de 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.

La ONCE tiene concebido el **puesto de agente vendedor en exclusiva a personas con discapacidad**. Además, existen **políticas específicas** para la **empleabilidad de personas con ceguera o con discapacidad visual** y, en concreto, medidas de discriminación positiva a favor de personas con ceguera.

Respecto a la 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 2021** ha tenido un alto grado de cumplimiento, destacando entre otras actuaciones:

- Cumplimiento de compromisos derivados de pertenecer a la Red DIE (participación en el eRoom, aportación de datos para estudios, etc.).
- Designación de 22 Agentes de Igualdad ONCE e implantación de esta nueva figura, estableciendo su marco de actuación, creando el Aula de Igualdad en Campus Virtual como espacio colaborativo, realizando sesiones de trabajo y formación, etc.).
- Avance en la realización de un diagnóstico de situación en materia de igualdad del que se derive el nuevo Plan de Igualdad a incluir en Convenio Colectivo.
- Emisión y presentación de cupones conmemorativos de las fechas más señaladas en materia de igualdad y publicación de manifiestos en algunas de estas fechas.
- Nueva edición del curso voluntario “Liderazgo y habilidades de gestión para trabajadoras de la ONCE”.
- Organización de un acto institucional presencial y a través de YouTube con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres y asistencia a múltiples foros, webinars, mesas redondas, seminarios y otros eventos relacionados con la igualdad.



Comisión de Seguimiento y evaluación del Plan de Igualdad

Órgano paritario y colegiado destinado a la consulta periódica de las actuaciones en materia de igualdad de oportunidades, cuya misión es vigilar la ejecución del Plan, velar por la aplicación y cumplimiento de sus contenidos y objetivos, así como conocer su desarrollo y resultados. 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

Comisión de carácter interno y más operativo que asume 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 RSC e Igualdad

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

Compromiso de lucha contra el acoso

La ONCE dispone de un **procedimiento sobre acoso moral en el trabajo** y otro **sobre acoso sexual o por razón de sexo en el trabajo** que regulan las actuaciones a seguir en estos supuestos y los cauces de denuncia que puede utilizar la plantilla u otras personas que conozcan algún caso de estas características. Ambos se aplican al personal de la Organización, incluido el puesto a disposición por empresas de trabajo temporal, así como el de otras empresas que desarrollen su actividad en centros de trabajo de la ONCE.

Durante **2021** se han recibido **13 denuncias** por **acoso moral en el trabajo** y **1** por **acoso sexual**, que se han resuelto según el procedimiento establecido, con el siguiente resultado: en 6 casos se ha concluido que no hay acoso laboral; en 6 se ha detectado la existencia de acoso laboral y se han propuesto medidas e incoación de expediente disciplinario; 1 está en trámite de investigación; y, el caso de acoso sexual, se ha concluido su inexistencia, pese a lo cual se han propuesto medidas adicionales a adoptar por el centro.

	2021	2020	2019
Nº de reclamaciones o denuncias sobre acoso laboral	14	0	5

Compromiso contra todo tipo de discriminación

La ONCE cuenta también con un **Protocolo de apoyo y asesoramiento a las personas afiliadas ante discriminación por discapacidad visual**, el cual fija las actuaciones para la prestación del oportuno apoyo y orientación cuando se sufra discriminación externa por razón de la discapacidad visual.

Además, la plantilla puede **plantear** sus **quejas y reclamaciones** sobre comportamientos susceptibles de **discriminación laboral en el buzón de sugerencias del Portal del Empleado (PortalONCE)**, las cuales serán trasladadas a las áreas competentes en cada materia, y también a través del **buzón del Observatorio de Transparencia y Ética**, siendo en este caso analizadas por el **Órgano de Prevención Penal**.

En **2021 no se ha recibido** ninguna comunicación sobre posibles **casos de discriminación** o cualquier otro aspecto de vulneración de los **derechos humanos**.

	2021	2020	2019
Casos de discriminación o vulneración de los derechos humanos registrados a través del canal de denuncias o por otras vías judiciales	0	0	2

Sensibilización con las personas con discapacidad

El **trato con personas con discapacidad** requiere unas **habilidades específicas** que garanticen su atención adecuada. Por ello, la ONCE, donde conviven personas con y sin discapacidad, anualmente realiza **campañas de sensibilización y formación** al respecto.

En este sentido, en el curso de acogida a **nuevas incorporaciones** se incluye un **tema** denominado "**Cómo relacionarse con personas con discapacidad**" y, además, en

PortalONCE existe un **curso interactivo online** disponible **para toda la plantilla** titulado **“Curso de comunicación y relación con personas con ceguera y deficiencia visual”**.

	2021	2020	2019
Nº total de horas de formación recibidas en materia de no discriminación, gestión de la diversidad y/o no discriminación	4.546	2.823	4.515
Nº de empleados/as formados para atender adecuadamente a las personas con discapacidad	1.439	941	1.505

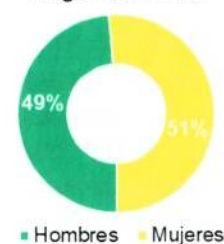
Presencia de mujeres en cargos de responsabilidad y en el resto de puestos

Órganos de gobierno: miembros ²¹ desglosados por sexo, edad y discapacidad

	2021	2020	2019
Total miembros órganos de gobierno	39	39	39
Desglose por sexo			
Hombres	19	19	19
Mujeres	20	20	20
Desglose por edad			
Edad inferior a 30 años	0	0	0
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	10	13	16
Edad igual o superior a 45 años	29	26	23
Desglose por discapacidad			
Personas afiliadas a la ONCE	39	39	39
Personas no afiliadas a la ONCE	0	0	0

En 2021, un **51% de mujeres** forman parte de los **órganos de gobierno** de la ONCE, siendo la **totalidad de miembros personas afiliadas**.

Total miembros órganos de gobierno 2021



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

	Edad	2021			2020			2019		
		Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M
Total plantilla de empleados		22.379	14.732	7.647	21.946	14.550	7.396	22.616	15.035	7.581
Clasificación profesional										
Agentes vendedores	Edad inferior a 30 años	534	350	184	437	285	152	400	265	135
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	4.352	3.030	1.322	4.398	3.119	1.279	4.890	3.460	1.430
	Edad igual o superior a 45 años	14.049	9.943	4.106	13.667	9.713	3.954	13.817	9.845	3.972
Otra fuerza de ventas (*)	Edad inferior a 30 años	12	8	4	5	4	1	3	2	1
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	48	27	21	34	23	11	38	28	10
	Edad igual o superior a 45 años	273	209	64	277	218	59	285	226	59
No fuerza de ventas (**)	Edad inferior a 30 años	171	68	103	140	58	82	116	46	70
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	390	143	247	350	132	218	372	131	241
	Edad igual o superior a 45 años	2.186	748	1.438	2.277	788	1.489	2.343	820	1.523
Mandos Intermedios	Edad inferior a 30 años	16	5	11	15	6	9	12	5	7
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	116	56	60	111	49	62	110	55	55
	Edad igual o superior a 45 años	142	86	56	145	95	50	140	92	48

²¹ Se incluye a los miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva.



		2021			2020			2019		
		Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M
Directivos/as	Edad inferior a 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	4	1	3	6	3	3	10	5	5
	Edad igual o superior a 45 años	47	39	8	45	38	7	41	36	5
Consejeros/as (***)	Edad inferior a 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45	10	4	6	13	6	7	16	7	9
	Edad igual o superior a 45 años	29	15	14	26	13	13	23	12	11

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

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

(***) Incluye a los miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva.

Remuneración media mensual por sexo, edad y clasificación profesional ²²

(Datos en euros)	2021	2020	2019
Desglose por sexo			
Hombres	2.294	2.282	2.389
Mujeres	2.157	2.164	2.218
Desglose por edad			
Edad inferior a 30 años	1.727	1.677	2.218
Edad igual o superior a 30 años e inferior a 45 años	2.073	2.034	2.054
Edad igual o superior a 45 años	2.320	2.327	2.427
Desglose por clasificación profesional			
Agentes vendedores	2.113	2.073	2.192
Otra fuerza de ventas (*)	3.551	3.598	3.728
No fuerza de ventas (**)	2.596	2.737	2.703
Mandos Intermedios	4.064	3.868	4.188
Directivos/as	10.206	9.825	10.632
Consejeros/as (***)	8.342	8.283	8.966

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

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

(***) Incluye a los miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva.

La remuneración media en 2021, respecto de 2020, se mantiene estable (incremento del 0,3%), a pesar del significativo aumento del absentismo en la red de agentes vendedores, lo que se explica por los siguientes motivos:

- En agentes vendedores, las comisiones aumentan por el incremento de las ventas, compensando este impacto con el aumento del absentismo, lo que se traduce en un aumento de la retribución media del 1,9%.
- En personal no vendedor, la retribución media disminuye por el efecto de la renovación de plantilla, ya que la sustitución de personas con complemento de antigüedad por otras que no lo tienen, se traduce en una reducción de la retribución media del 5,1%.

Estas mismas causas son las que hacen que la retribución media de 2021, en relación a la de 2019, disminuya un 3,6%. Se trata de dos ejercicios con ventas similares, pero la diferencia de dos años aumenta los efectos que producen la disminución del complemento de antigüedad y el aumento del absentismo.

²² 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. En 2020, la plantilla media anual excluye los periodos de los trabajadores en situación de ERTE. Por este motivo, para el cálculo realizado, se excluyen de las retribuciones, los complementos de ERTE abonados por la empresa.

(Datos en euros)	2021		2020		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos/as	10.662	8.473	10.286	7.933	11.135	8.578
Consejeros/as (***)	9.919	6.843	9.893	6.753	10.920	7.110

(***) Incluye a los miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y los Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva.

En 2021, la retribución media del equipo directivo y órganos de gobierno aumenta ligeramente respecto a 2020 porque, aunque en 2021 los complementos por objetivos son bajos (el resultado de 2020 fue negativo), en 2020 se produjo una importante reducción de las retribuciones durante el periodo de ERTE.

En relación con 2019, la remuneración media se reduce un 5% porque en 2021 los complementos por objetivos son inferiores a los de 2019 (el resultado de 2018 fue positivo).

Brecha salarial ²⁴

	2021	2020	2019
Brecha salarial (%)	6,0%	5,2%	7,2%

La brecha salarial en la ONCE viene determinada por los dos grupos de mayor peso en la plantilla: agentes vendedores y personal administrativo y técnico, representando entre ambos el 97% de la plantilla, si bien su distribución en relación al género es diferente: en agentes vendedores hay un 71% de hombres y un 29% de mujeres, mientras que el colectivo de administrativos y técnicos cuenta con un 35% de hombres y un 65% de mujeres.

En 2021, la remuneración media del grupo de agentes vendedores, con un peso mayor de hombres, ha aumentado un 1,9%, por encima de la media de la ONCE (0,3%), mientras que la remuneración media del grupo de personal administrativo y técnico, con un peso mayor de mujeres, ha disminuido un -5,1% respecto a 2020. Este efecto, producido fundamentalmente por el aumento de las ventas en el primer grupo y por la disminución del complemento de antigüedad en el segundo grupo, se traduce en un aumento de la brecha salarial en 0,8 puntos porcentuales. En 2020, en relación a 2019, se produjo el efecto contrario, al disminuir considerablemente las ventas.

En 2021, en relación a 2019, la brecha salarial se reduce en 1,1 puntos porcentuales fundamentalmente porque la retribución media de los hombres se reduce en mayor proporción que la de las mujeres (-4,0% por -2,8%), y en especial en el grupo de agentes vendedores, con un mayor peso de hombres (-3,9% por -2,7%).

5.5 Salud y seguridad

La ONCE dispone de una **Política de Seguridad y Salud en el Trabajo** y de un **Sistema integrado dentro de la gestión** de la Organización, como instrumento esencial para la aplicación del **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**.

²³ La remuneración media se calcula dividiendo las retribuciones percibidas por los Directivos/as y Consejeros/as, incluidas 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.

²⁴ 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.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la ONCE (SGSST)

Establece el marco para garantizar que se proporcionan lugares de trabajo seguros y saludables, prevenir lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo y mejorar continuamente el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo.

En 2021 se ha revisado el **SGSST** de la ONCE y se ha **certificado su implementación** conforme a los requisitos de la **norma UNE-EN ISO 45001:2018**. Este sistema queda descrito en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, que define el marco de actuación para todas las actividades relevantes para la seguridad y salud de la plantilla de trabajadores.

El SGSST de la ONCE es de **aplicación a todo el personal** y de **obligado cumplimiento en las operaciones que incidan en las actividades relacionadas con el trabajo**, de modo que se pueda asegurar que satisfacen los requisitos legales o los especificados por la ONCE.

	2021	
	Número	Porcentaje
Plantilla de empleados y de trabajadores/as que no sean plantilla, cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la Organización, cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	22.379	100%

Durante 2021 se mantiene actualizado el Procedimiento de Actuación para el desarrollo de la actividad laboral en la ONCE frente a la exposición al Coronavirus (SARS-CoV-2), de manera que recoja lo establecido en cada momento por las autoridades sanitarias.

El SGSST tiene establecidos mecanismos para la **identificación, evaluación y control de los riesgos** que puedan surgir de las actividades de la Organización, para que las **condiciones de trabajo** se mantengan **de forma segura** en la misma.

También, se cuenta con procedimientos **para identificar, analizar y establecer medidas frente a las desviaciones** que puedan producirse **por falta de eficacia del SGSST**, detectadas a través de los medios de los distintos procedimientos, de los informes de simulacro o emergencia, del seguimiento del cumplimiento de los objetivos preventivos, de las programaciones anuales, de las revisiones internas y de las auditorías externas, así como de las comunicaciones que se reciban del personal y de los órganos de representación. En este sentido, los incidentes y accidentes constituyen desviaciones especiales que se gestionan de acuerdo al **procedimiento específico de “Análisis de Incidentes”**.

Anualmente se programan también **auditorías internas** para valorar la idoneidad y eficacia de este SGSST. Durante 2021 se han realizado auditorías internas en 7 centros.

Lesiones por accidente laboral en la plantilla ²⁵

	2021		2020		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº de accidentes ⁽¹⁾	287	160	237	128	341	148
Nº de accidentes con fallecimiento ^(*)	1	0	0	0	4	0
Nº de accidentes con grandes consecuencias (no incluye fallecimientos) ⁽²⁾	1	0	0	0	-	-
Tasa de frecuencia de accidentes ⁽³⁾	31,9	42,8	30,3	38,5	35,1	38,6
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral ⁽⁴⁾	0,056	0	0	0	-	-
Tasa de accidente laboral con grandes consecuencias ⁽⁵⁾	0,056	0	0	0	-	-
Tasa de gravedad ⁽⁶⁾	1,0	0,8	1,2	1,0	1,0	0,9
Nº de horas trabajadas	17.729.364	8.475.337	14.429.302	6.806.993	-	-

(1) Nº de accidentes de trabajo con baja.

(*) Se incluyen "Fallecimientos producidos en jornada laboral.

²⁵ No se dispone de datos sobre los trabajadores y trabajadoras no empleados.

- (2) Lesiones de las que el trabajador/a no pueda recuperarse (por ej.: la amputación de una extremidad) o tras la que no recupere totalmente el estado de salud previo al accidente, o no se espere que lo recupere en un plazo de 6 meses.
- (3) N° total de accidentes de trabajo con baja / N° total de horas trabajadas x 1.000.000. No se incluyen los accidentes in itinere ni recaídas.
- (4) N° de fallecimientos por accidente laboral / N° de horas trabajadas x 1.000.000.
- (5) N° de lesiones por accidente con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) / N° de horas trabajadas x 1.000.000.
- (6) N° de jornadas perdidas por accidentes con baja / N° total de horas trabajadas x 1.000.

Durante 2021 los tipos de accidentes más frecuentes fueron caídas al mismo nivel, cuyas lesiones más frecuentes han sido “dislocaciones, esguinces y torceduras”, produciéndose en 85 mujeres y 139 hombres.

Dolencias y enfermedades laborales en la plantilla ²⁶

	2021		2020		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
N° de enfermedades profesionales ⁽¹⁾	0	0	1	0	1	0
N° de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad profesional	0	0	0	0	-	-
Tasa de enfermedades profesionales ⁽²⁾	0	0	0,68x10 ⁻⁴	0	0,81x10 ⁻⁴	0

- (1) Se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional (con baja y sin baja), excluidos los que se encuentran en estudio.
- (2) Se considera los procesos de enfermedad profesional con baja y sin baja / N° de trabajadores/as medio del periodo.

Absentismo

	2021		2020		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
N° de horas de absentismo ⁽¹⁾	5.463.448	3.035.416	5.134.376	2.958.568	4.216.018	2.587.752
Tasa de días perdidos ⁽²⁾	64	54	74	68	66	59
Tasa de absentismo ⁽³⁾	12,8	13,9	11,9	13,5	10	13

- (1) Se consideran accidentes de trabajo con baja (incluyendo in itinere y recaídas), enfermedad común, enfermedad profesional y riesgo durante el embarazo.
- (2) N° de días perdidos / N° de bajas.
- (3) Horas perdidas / Horas trabajadas x 100.

Los resultados de 2021 son muy similares a los de 2020, con un ligero ascenso en la tasa de absentismo, que es debida al incremento del número de horas de absentismo en 2021 por la duración de las bajas por motivos de COVID-19. Aun así, dado que sigue siendo elevada, se están haciendo análisis específicos para plantear medidas de mejora.

Servicios de salud en el trabajo

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

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



²⁶ No se dispone de datos sobre los trabajadores y trabajadoras no empleados.

Participación de la plantilla en el ámbito de la salud y seguridad en el trabajo

Existe un **procedimiento** específico en el SGSST relativo a la **comunicación, consulta y participación de los trabajadores/as** que describe la sistemática y los canales adecuados de comunicación entre la ONCE, su personal y las partes interesadas.

La participación y la consulta al personal en estas cuestiones se lleva a cabo a través de los órganos de representación de los trabajadores y trabajadoras con funciones especializadas en la materia, organizados, al igual que la estructura preventiva, en central (Comité Intercentros), territorial y especializada (Comités de Seguridad y Salud) y tienen las competencias y facultades de la legislación correspondiente y del Convenio Colectivo.

Los **Comités de Seguridad y Salud (CSS)** son los órganos específicos de participación destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones en esta materia. La ONCE cuenta con **40 CSS** que representan a su personal en sus ámbitos de actuación (no incluye al personal externo). Su objetivo es promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias.

	2021	
	Periodicidad reuniones	Nº de reuniones
Comités de Seguridad y Salud (CSS)	Trimestral	137

Formación a la plantilla sobre salud y seguridad en el trabajo

	2021
Nº de asistencias a acciones formativas sobre salud y seguridad en el trabajo	8.260

El **Plan anual de Formación** incluye **cursos** para **colectivos** con competencias en el **ámbito de la prevención**, bien porque forman parte de la estructura preventiva, porque existen riesgos específicos asociados a su trabajo o porque ejercen funciones relacionadas con esta disciplina, así como para **todo el personal**, para conocimiento de sus riesgos laborales y medidas preventivas.

Fomento de la salud de los trabajadores y trabajadoras

La ONCE mantiene una **prestación de asistencia sanitaria**, complementaria a la asistencia pública, **a través de la suscripción de las correspondientes pólizas**. De este modo, facilita a toda la plantilla, así como a sus cónyuges, parejas de hecho e hijos menores de 18 años el poder adherirse a las pólizas de asistencia sanitaria y dental que suscriba. Actualmente tiene suscritas **tres pólizas de asistencia sanitaria con entidades privadas**, asumiendo la Organización un porcentaje de su coste, y mantiene un **concierto con otra entidad** para la prestación de **asistencia odontológica** gratuita.

Además, a través de PortalONCE **se difunde y fomenta** entre el personal **hábitos saludables** en cuanto **alimentación y deporte**, así como sobre **prevención de adicciones**.

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

El SGSST de la ONCE dispone de un **procedimiento de coordinación de actividades empresariales** aplicable a situaciones de concurrencia de la actividad de la plantilla con personal de otras empresas o autónomos/as, ya sea en centros de trabajo propios o no, cumpliendo con las medidas de coordinación previstas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 171/2004, de desarrollo reglamentario en la materia.



5.6 Equipo competitivo

Plan de Formación anual para el personal

Contempla las acciones y ayudas previstas en materia formativa para cada ejercicio, se publica para conocimiento de toda la plantilla y se realiza en base a un diagnóstico de necesidades y propuestas formativas de los responsables de cada centro, los comités de empresa, delegados de personal y sindicales y, cada dos años, de toda la plantilla. Esta metodología de trabajo forma parte de los procedimientos de la Certificación de calidad ISO 9001:2015, que se posee desde 2002.

5.6.1 Formación de calidad

Debido a la proliferación del uso de nuevos canales para la formación, se ha elaborado una “Guía de buenas prácticas para la formación e-learning”, disponible en PortalONCE.

Indicadores globales de formación

	2021	2020	2019
Plan de Formación			
Total horas de formación (recibidas) (*)	291.345	240.822	288.451
Plantilla de empleados formados (asistencias) (**)	35.597	46.905	41.259
Media de horas de formación al año por empleado/a	13	11	12,8
Inversión total (euros)	1.152.512	915.834	1.593.690
Inversión por asistencia (euros)	32,4	19,5	38,6

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

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

Horas de formación y media por clasificación profesional y sexo

Clasificación profesional	2021			2020			2019		
	Horas de formación recibidas			Horas de formación recibidas			Horas de formación recibidas		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Agentes vendedores	225.418	146.699	78.719	156.085	103.222	52.863	200.191	136.732	63.459
Otra fuerza de ventas (*)	3.910	2.657	1.253	5.441	3.902	1.539	6.610	5.103	1.507
No fuerza de ventas (**)	50.060	16.555	33.505	63.549	19.023	44.526	65.598	21.427	44.171
Mandos Intermedios	8.516	4.062	4.454	9.935	4.076	5.859	13.808	7.633	6.175
Directivos/as	2.286	1.894	392	4.264	3.667	597	1.151	833	318
Consejeros/as (***)	1.156	520	636	1.549	313	1.236	1.096	411	685
Total	291.346	172.387	118.959	240.823	134.203	106.620	288.454	172.139	116.315

Clasificación profesional	2021			2020			2019		
	Media horas/año ⁽¹⁾			Media horas/año ⁽¹⁾			Media horas/año ⁽¹⁾		
	Empleado/a	Hombre	Mujer	Empleado/a	Hombre	Mujer	Empleado/a	Hombre	Mujer
Agentes vendedores	11,9	11,0	14,0	8,4	7,9	9,8	10,5	10,1	11,5
Otra fuerza de ventas (*)	11,7	10,9	14,1	17,2	15,9	21,7	20,3	19,9	21,5
No fuerza de ventas (**)	18,2	17,3	18,7	23,0	19,5	24,9	23,2	21,5	24,1
Mandos Intermedios	31,1	27,6	35,1	36,7	27,2	48,4	52,7	50,2	56,1
Directivos/as	44,8	47,4	35,6	83,6	89,4	59,7	22,6	20,3	31,8
Consejeros/as (***)	29,6	27,4	31,8	39,7	16,5	61,8	28,1	21,6	34,2
Total	13,0	11,7	15,6	11,0	9,2	14,4	12,8	11,5	15,3

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

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

(***) Incluye a los Consejeros Generales y Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva.

	2021		2020		2019	
	Nº de acciones	Nº de asistencias	Nº de acciones	Nº de asistencias	Nº de acciones	Nº de asistencias
Área de Juego	11	21.315	8	18.507	12	24.940
Área de Servicios Sociales	28	716	10	473	32	995
Área de Organización, Talento e Innovación y Sostenibilidad (anterior Área de Coordinación, Recursos Humanos y Generales)	23	9.892	18	23.090	27	12.007
Otras áreas y ayudas individuales a la formación	90	3.674	86	4.835	141	3.317

5.6.2 Estudio de clima laboral

En 2021 se realizó un “Estudio – Pulso de Clima Laboral en la ONCE” cuya encuesta se aplicó a una muestra representativa de la plantilla (personal vendedor y no vendedor). El índice de satisfacción general obtenido ha sido de **76 puntos sobre 100**, lo cual está por encima de la comparativa de empresas del mercado, que se sitúa en 69.

Las posibles acciones derivadas del estudio a partir de las áreas de mejora detectadas se abordarán en el ejercicio 2022 y siguientes. Mientras tanto, en 2021 se siguió avanzando en las cuestiones extraídas del estudio de Clima Laboral anterior, realizado a finales de 2019: formación del equipo directivo y mandos para mejorar su liderazgo, proyecto de flexibilización del espacio y el tiempo de trabajo (teletrabajo) para contribuir a la conciliación, proyecto de estudio de competencias para mejorar el ajuste persona/puesto, etc.

5.6.3 Evaluación de competencias

La ONCE evalúa anualmente a empleados y empleadas que tienen una proporción variable en su remuneración, lo que permite detectar, potenciar y mejorar ámbitos y cualidades en el ejercicio de sus funciones, contribuyendo a su desarrollo profesional.

Profesionales evaluados desglosados por clasificación profesional y sexo

	2021			2020			2019		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Total empleados/as evaluados	775	511	264	839	540	299	740	498	242
Porcentaje de empleados/as evaluados	3,5%	2,3%	1,2%	3,8%	2,5%	1,4%	3,3%	2,2%	1,1%
Desglose por clasificación profesional									
Agentes vendedores	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otra fuerza de ventas (*)	286	242	44	316	245	71	324	254	70
No fuerza de ventas (**)	121	63	58	162	85	77	64	32	32
Mandos intermedios	278	147	131	271	150	121	262	152	110
Directivos/as	72	54	18	51	41	10	51	41	10
Consejeros/as (***)	18	5	13	39	19	20	39	19	20

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

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

(***) Incluye a los miembros del Consejo General en calidad de Consejeros Generales y a los Consejeros Territoriales con dedicación exclusiva.

6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética

Las estrategias institucionales y actividades de 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 (ODS).



Desde 2018 la ONCE está **adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas**, y en 2021 eleva su nivel de participación a “Socio Signatory”, fortaleciendo así su **compromiso** de apoyar, impulsar y difundir sus Diez Principios universales relativos a los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, e impulsar la **Agenda 2030**, contribuyendo a la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y su difusión, promovidos por el citado Pacto Mundial.

6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo

La ONCE se basa en el principio de **democracia interna** y en la **plena participación de las personas afiliadas** que, **cada cuatro años, eligen de entre sus afiliados/as a quienes les representarán** en ese periodo. El **sistema electoral** de la ONCE se articula en torno a su **normativa específica**, sometida a supervisión del Consejo de Protectorado de la ONCE.

Tras las últimas elecciones de 2018 que dieron lugar al actual XI Mandato, se constituyó y estableció la **estructura central y territorial**, con sus nuevos **reglamentos de funcionamiento**, que fue actualizada con posterioridad para seguir respondiendo a los intereses generales y fines de la Organización. Así, en **2021**, se aprobaron las bases del nuevo marco normativo de los procedimientos de contratación y selección de proveedores de la ONCE y se creó el Órgano de Cumplimiento Tributario.

Programa de Gobierno de la Organización y su cumplimiento

Es el marco de referencia para el conjunto de actuaciones, medidas y decisiones a acometer durante cada Mandato, de cuatro años de duración. Para garantizar su cumplimiento, el Consejo General aprobó en 2019 el **Plan de Desarrollo y Ejecución del Programa de Gobierno del Grupo Social ONCE** del periodo **enero 2019 - diciembre 2022**, que establece **62 compromisos** articulados a través de **medidas y acciones concretas**, teniendo cada uno de estos compromisos un **sistema de indicadores** asociado. Los **objetivos** son **evaluados anualmente** y comunicados a las personas afiliadas.

6.2 Órganos de dirección

6.2.1 Consejo General de la ONCE

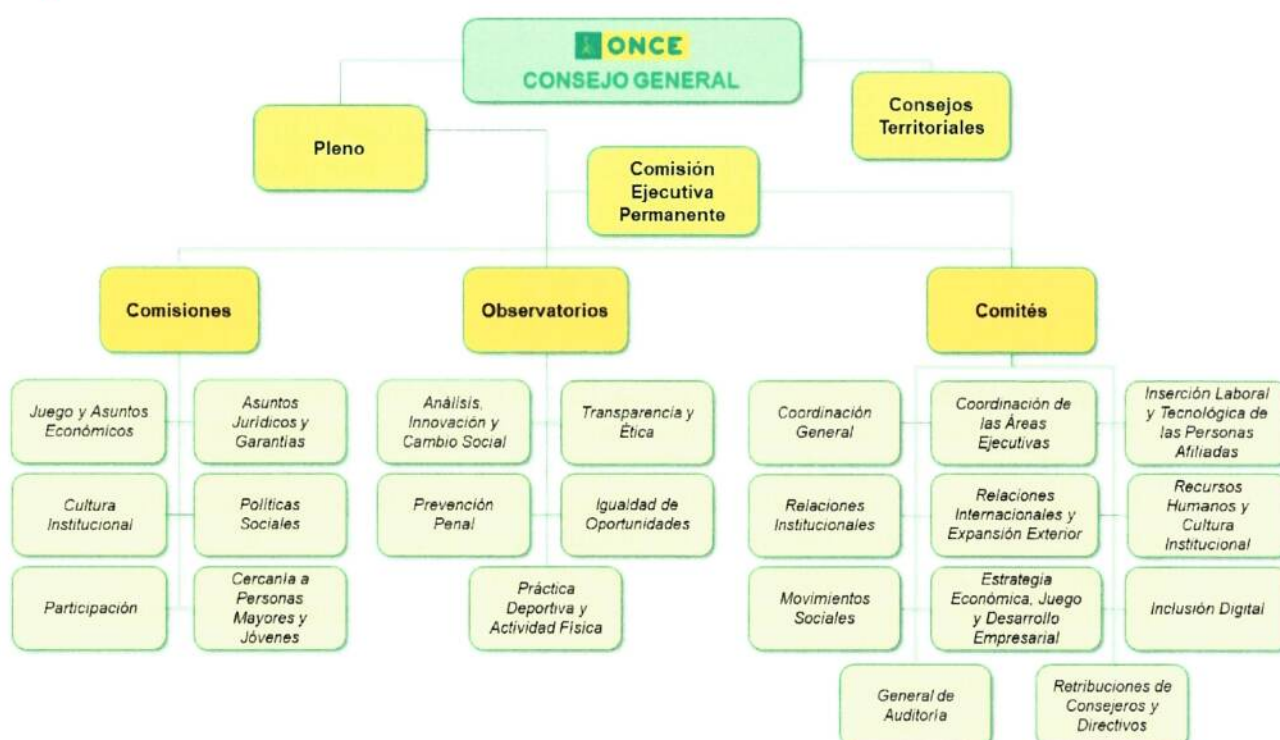
Es el **máximo órgano de gobierno y representación** de la ONCE y de todos sus afiliados y afiliadas. Su misión es velar por la estabilidad institucional y financiera de la Organización y por el respeto a los derechos humanos y la plena inclusión en la sociedad de las personas



con ceguera o discapacidad visual grave. Coordina las relaciones institucionales, contribuye al fortalecimiento del movimiento asociativo de la discapacidad y a la difusión de la solidaridad, así como al robustecimiento de la sociedad civil y al desarrollo de la comunidad.

Se rige por los **Estatutos de la ONCE** y por su propio **Reglamento de funcionamiento interno**, articulándose en torno al **Pleno** y la **Comisión Ejecutiva Permanente**, y desarrolla un papel estratégico y global en la toma de decisiones para salvaguardar el buen gobierno de la Organización. Por tanto, asume las mayores competencias de dirección, control, coordinación y supervisión de la gestión de la ONCE, fijando los criterios transversales de actuación y el mecanismo de control y evaluación del funcionamiento general. Respecto del resto del Grupo Social ONCE, ejerce su impulso, supervisión, coordinación sinérgica y, en su caso, control, con respeto a su legislación aplicable y autonomía institucional.

Estructura del Consejo General y órganos de apoyo



A. Órganos colegiados de gobierno y representación

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

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

	2021	
	Nº total de reuniones	Nº miembros
Pleno	9	11
Comisión Ejecutiva Permanente	21	7+2 (*)

(*) 7 miembros y 2 personas directivas invitadas que asisten habitualmente a las reuniones.

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

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

Denominación de la Comisión	2021	
	Nº total de reuniones	Nº miembros
Juego y Asuntos Económicos	25	4
Asuntos Jurídicos y Garantías	19	4
Cultura Institucional	12	4
Políticas Sociales	12	4
Participación	12	4
Cercanía a Personas Mayores y Jóvenes	11	5

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

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

Denominación del Comité	2021	
	Nº total de reuniones	Nº miembros
Coordinación General del Grupo Social ONCE	2	121
General de Auditoría del Grupo Social ONCE	11	5
Coordinación Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE	5	6
Relaciones Institucionales del Grupo Social ONCE	5	17
Relaciones Internacionales y Expansión Exterior del Grupo Social ONCE	3	18
Movimientos Sociales	2	15
Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial del Grupo Social ONCE	16	13
Retribuciones de Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE	2	10
Recursos Humanos y Cultura Institucional del Grupo Social ONCE	4	10
Inclusión Digital del Grupo Social ONCE	4	9
Inserción Laboral y Tecnológica de las Personas Afiliadas	3	8



- **Coordinación General del Grupo Social ONCE:** delibera, pone en común y efectúa seguimiento de los hitos y objetivos para el funcionamiento presente y la planificación futura del Grupo Social ONCE.
- **General de Auditoría del Grupo Social ONCE:** realiza las funciones que la normativa de auditoría de cuentas otorga a estas Comisiones en las Entidades de Interés Público; supervisa el funcionamiento de los Comités de Auditoría de las Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE y evalúa el sistema de control interno y de riesgos del Grupo Social ONCE y de información financiera, contable y presupuestaria.
- **Coordinación de las Áreas Ejecutivas del Grupo Social ONCE:** supervisa e impulsa el funcionamiento global, sinérgico y eficiente de las Áreas Ejecutivas. Reporta directamente al Consejo General en materia de ética, social y ambiental.
- **Relaciones Institucionales del Grupo Social ONCE:** diseña, coordina y supervisa el Plan de relaciones institucionales del Grupo Social ONCE, impulsando acciones para fortalecer la capacidad de conectar con nuestros grupos de interés, promoviendo actuaciones para dar a conocer nuestra singularidad y necesidades.
- **Relaciones Internacionales y Expansión Exterior del Grupo Social ONCE:** diseña, impulsa y supervisa el Plan de relaciones internacionales del Grupo Social ONCE y las estrategias y actuaciones de expansión exterior.
- **Movimientos Sociales:** vela por la estrategia en esta materia.
- **Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial del Grupo Social ONCE:** trata asuntos de estrategia económica, juego, desarrollo empresarial, inversión social y captación de recursos e informa, previo a aprobación por el Consejo General, de los Planes Estratégicos del Grupo Social ONCE y los Presupuestos.
- **Retribuciones de Consejeros y Directivos del Grupo Social ONCE:** aprueba el sistema retributivo de los Consejeros Generales y Presidentes y Vicepresidentes de Consejos Territoriales, así como de los Directivos del Grupo Social ONCE; desarrolla la política de indemnizaciones y fija las cuantías, objetivos y criterios para el cálculo de los complementos variables por cumplimiento de objetivos.
- **Recursos Humanos y Cultura Institucional del Grupo Social ONCE:** supervisa los planes de actuación en estas materias e incentiva acciones que fomenten el sentimiento de pertenencia y favorezcan el buen clima laboral y la conciliación personal, profesional y familiar de la plantilla del Grupo Social ONCE.
- **Inclusión digital del Grupo Social ONCE:** impulsa iniciativas y acciones que promuevan la modernización digital del Grupo Social ONCE.
- **Inserción Laboral y Tecnológica para las personas afiliadas:** potencia la inclusión laboral de las personas afiliadas, trabajando para conseguir su inclusión tecnológica.

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

Denominación del Observatorio	2021	
	Nº total de reuniones	Nº miembros
<i>Análisis, Innovación y Cambio Social del Grupo Social ONCE</i>	6	20
<i>Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE</i>	2	11
<i>Coordinador de Prevención Penal del Grupo Social ONCE</i>	6	8
<i>Igualdad de Oportunidades del Grupo Social ONCE</i>	5	9
<i>Práctica Deportiva y la Actividad Física en la ONCE</i>	2	13

- **Análisis, Innovación y Cambio Social del Grupo Social ONCE:** realiza análisis, estudios y propuestas sobre cambios en modelos políticos, económicos y sociales.
- **Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE:** en materia de transparencia: vela por la implantación de la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno; y en materia de ética: promueve la difusión, conocimiento y hace un seguimiento del cumplimiento de los códigos éticos de conducta del Grupo Social

ONCE; propone iniciativas para el desarrollo de los comportamientos éticos y canaliza y gestiona las quejas, denuncias y sugerencias en materia de ética. Es el máximo responsable de la ONCE en materia de ética del que depende el Grupo de Trabajo de Ética del Grupo Social ONCE, que se encarga de la gestión ordinaria de los temas de ética, incluyendo la gestión de posibles conflictos de interés.

- **Coordinador de Prevención Penal del Grupo Social ONCE:** planifica, impulsa, coordina, da seguimiento y verifica el cumplimiento de la normativa aplicable, y coordina los Órganos de Prevención Penal de las tres Áreas Ejecutivas.
- **Igualdad de Oportunidades del Grupo Social ONCE:** analiza el impacto interno de la variable género en todos los ámbitos del Grupo Social ONCE.
- **Práctica Deportiva y la Actividad Física en la ONCE:** analiza la práctica deportiva de las personas afiliadas y propone acciones para 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.

C. Otras áreas de la estructura del Consejo General

Completan la estructura del Consejo General los siguientes cargos directivos:

- Secretaría General Consejo General.
- Dirección Comunicación e Imagen Grupo Social ONCE.
- Dirección Técnica de Control Financiero y Auditoría Grupo Social ONCE.
- Dirección Relaciones Internacionales Grupo Social ONCE.
- Dirección Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social Grupo Social ONCE.
- Alta Comisionada Solidaridad y Cooperación Internacional Grupo Social ONCE.
- Vicesecretaría General Consejo General.

6.2.2 Consejos Territoriales

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

6.2.3 Dirección General

Órgano superior que, por delegación del Consejo General, **gestiona la Organización y ejecuta sus acuerdos**, actuando conforme a los principios y criterios establecidos. **Dependen de ella los servicios centrales, territoriales y especializados de la ONCE.**

Junto a la Dirección General Adjunta de Juego y la Dirección General Adjunta de Servicios Sociales para Personas Afiliadas, la Dirección General Adjunta de Organización, Talento e Innovación y Sostenibilidad es la encargada de promover e implementar las políticas, planes y medidas de Responsabilidad Social Corporativa e igualdad, entre otras cuestiones.

6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General

Para garantizar la protección de los derechos de las personas ciegas y con deficiencia visual grave y la adecuada representación de la Organización, los **órganos de gobierno están compuestos por personas afiliadas** a la ONCE, **elegidas entre sus miembros**. Así, el

Consejo General está formado por **11 vocales (6 hombres y 5 mujeres)** y un **secretario general no consejero y no ejecutivo**, ajustándose al principio de **representación equilibrada de mujeres y hombres**, esto es, en ninguno de los casos debe superarse el 60%. Su perfil es, mayoritariamente: persona con estudios universitarios, con una función previa en puestos de gestión, ejecutivos y/o en los órganos de representación territoriales. La **asignación competencial** se lleva a cabo **en función de su perfil** y buscando la excelencia en el desempeño del cargo y, de manera complementaria, **reciben formación en cultura institucional y en habilidades directivas**.

Las estructuras y organigramas de la ONCE responden a un modelo de reflejo de la diversidad en la Entidad, adecuadamente dimensionado, profesionalizado, garantizador de su carácter unitario y cohesionado y sujeto a los intereses y fines de la Organización, con capacidad de adaptación al cambio, a la transformación digital, a la digitalización de procesos, a la búsqueda de la excelencia y a la superación de la brecha generacional.

Miembros del Consejo General

Vicepresidente Primero de Coordinación Institucional, Solidaridad y Relaciones Externas
Vicepresidente Ejecutivo de Fundación ONCE

Alberto Durán López



Consejero ejecutivo
(último nombramiento: 17/01/2019)

Vicepresidenta Tercera de Igualdad, Recursos Humanos y Cultura Institucional, e Inclusión Digital

Patricia Sanz Cameo



Consejera ejecutiva
(último nombramiento: 17/01/2019)

Consejero General Director General de la ONCE

Ángel Sánchez Cánovas



Consejero ejecutivo
(último nombramiento: 17/01/2019)

Consejera General de Coordinación Institucional y Movimientos Sociales

Bárbara Palau Vidal



Consejera no ejecutiva
(último nombramiento: 25/01/2019)

Consejera General Coordinadora de Capital Humano y Cultura Institucional

Cristina Arias Serna



Consejera no ejecutiva
(último nombramiento: 25/01/2019)



Presidente Consejo General *

Miguel Carballada Piñeiro



Consejero ejecutivo
(último nombramiento: 17/01/2019)



Vicepresidente Segundo de Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial

José Luis Pinto Barroso

Consejera ejecutiva
(último nombramiento: 17/01/2019)



Vicepresidenta Cuarta de Servicios Sociales y Participación

Imelda Fernández Rodríguez

Consejero ejecutivo
(último nombramiento: 17/01/2019)



Consejero General Consejero Delegado de Ilunion

Alejandro Oñoro Medrano

Consejero no ejecutivo
(último nombramiento: 25/01/2019)



Consejero General Coordinador de Juego y Asuntos Económicos

Eugenio Prieto Morales

Consejera no ejecutiva
(último nombramiento: 25/01/2019)



Consejera General Coordinadora de Políticas Sociales y Consejos Territoriales

Ana Díaz Alonso

* Es el máximo representante institucional de la ONCE y del Grupo Social ONCE, asume la presidencia ejecutiva de su Consejo General y no ejecutiva del Patronato de la Fundación ONCE para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad y del Consejo de Administración de Grupo Ilunion. S.L. Compatible su cargo con la Presidencia del Comité Paralímpico Español y representa a la ONCE en el CERMI Estatal, Unión Europea de Ciegos y Cluster ClooGap - Women for a healthy economy, entre otros.

El **Secretario General** (no consejero y no ejecutivo) es Rafael de Lorenzo García (fecha último nombramiento: 25/01/2019).

Retribución del órgano de gobierno y la Alta Dirección

Se establece 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 del Grupo Social ONCE y del equipo directivo, deberán ser al menos inferiores a las de mercado en un 30% en el primer caso y en un 15% en el segundo.

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

El mencionado Comité de Retribuciones establece y define **anualmente objetivos institucionales de carácter económico** –referidos al cumplimiento de los presupuestos– y **social** –al cumplimiento de temas sociales del Plan de Desarrollo y Ejecución del Programa de Gobierno– que se vinculan a su consecución para percibir el complemento variable.

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

6.4 Estrategia en materia de sostenibilidad

La ONCE dispone de un **Plan Director de RSC 2020-2022**, que define las líneas estratégicas a seguir con el fin de gestionar de forma transversal las iniciativas de responsabilidad social y los asuntos identificados como relevantes en materia ética, económica, ambiental y social, que pueden influir sustancialmente sobre las decisiones de los grupos de interés. Este Plan participa del esfuerzo colectivo por contribuir a alcanzar el desarrollo sostenible que representan los ODS de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Las **6 líneas estratégicas** de nuestro planteamiento de RSC son las siguientes:

- Calidad e innovación de nuestros servicios sociales.
- Lotería social y responsable.
- Nuestro equipo de personas.
- Buen gobierno, sostenibilidad y ética.
- Comunicación y medición de la reputación.
- Compromiso con el medio ambiente.

Por tanto, el Plan establece **17 objetivos** articulados en torno a dichas líneas estratégicas y **77 líneas de acción** cuya consecución contribuirá a alcanzar los mencionados objetivos.

6.5 Gestión del riesgo en la ONCE

El **Mapa de Riesgos de la ONCE**, tras su actualización en 2021, recoge **18 riesgos** (frente a los 16 anteriores), **de naturaleza económica y social, y relacionados con la integridad de la Organización y el fraude**. Algunos de ellos son: el descenso en la calidad de la prestación de los servicios sociales a las personas afiliadas, incapacidad para satisfacer la demanda de productos de lotería, incumplimiento de la normativa actual en materia de juego, riesgos asociados a los sistemas de información y la seguridad de la información, fraude y corrupción en actividades de juego, cambios legislativos, entre otros. Los dos riesgos nuevos resultantes de la actualización del citado Mapa fueron: la inadecuada gestión de los intereses de la plantilla de empleados actuales o potenciales de la ONCE, que podría conllevar dificultad en la captación o retención de talento y el incumplimiento de normativa relevante para la ONCE, que pudiera impactar por motivos económicos y/o reputacionales.

Proceso de gestión de riesgos

La **identificación y gestión de los riesgos** a los que está expuesta la ONCE **se gestionan en los distintos niveles de la Organización**. Cada riesgo tiene asignado **una persona gestora que trimestralmente cumplimenta una ficha con los controles e indicadores** de alarma precisos asociados a dicho 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 y se propongan medidas correctoras. Estas fichas son **reportadas** trimestralmente al **Coordinador de Riesgos**, que **elabora un informe** con los aspectos más relevantes para el **análisis por parte del Comité de Riesgos**.

Comité de Riesgos de Dirección General

Órgano ejecutivo y consultivo, dependiente del Consejo de Dirección. Compuesto por el Director General y otros responsables de las áreas directivas y la Coordinadora de Riesgos, que **supervisa** la correcta ejecución de la política de control y gestión de riesgos, realizando la **identificación, gestión, seguimiento y análisis de los riesgos e impactos** de las actividades que tienen lugar en la ONCE, en el marco de la gestión coordinada de riesgos.

De los resultados y del Mapa de Riesgos actualizado **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

La ONCE, en su **compromiso con el cambio climático**, quiere avanzar hacia la descarbonización y se plantea como reto incluir el cambio climático en la planificación y toma de decisiones. Como muestra de ello, cuenta con un **Plan de descarbonización** con ambiciosos objetivos de reducción de emisiones y, dentro del mismo, está poniendo en marcha **acciones de mitigación y adaptación al cambio climático**, entre las que se identifican la mejora de la eficiencia energética y la reducción de la huella de carbono.

Asimismo, la ONCE se ha comprometido a implementar las **recomendaciones del TCFD** (Task force on climate-related financial disclosures) en cuanto a publicación de información relativa a los riesgos relacionados con el clima. Con este fin, en 2021 comenzó a trabajar en el **análisis de riesgos y oportunidades ante el cambio climático**, elaborando una matriz específica de análisis de riesgos medioambientales, la cual se integrará en el modelo general de gestión de riesgos de la ONCE. Anualmente informaremos sobre los avances realizados en cada una de las áreas temáticas de divulgación del TCFD, estando previsto lo siguiente:

- **Gobernanza:** se incorporarán funciones y responsabilidades de la Alta Dirección con la gestión del carbono y procedimientos de evaluación y gestión del cambio climático.
- **Estrategia:** se describirán los riesgos/oportunidades climáticos en el corto, medio y largo plazo y su impacto económico, así como la resiliencia corporativa ante los riesgos/oportunidades climático en diferentes escenarios.
- **Gestión de riesgos:** se integrarán los riesgos/oportunidades relacionados con el cambio climático en los procesos ya existentes, como un aspecto más de la gestión.
- **Métricas y objetivos:** se establecerán diferentes parámetros de seguimiento para los riesgos/oportunidades climáticos.

Durante 2021 se ha medido la Huella de Carbono de alcance 1 y 2, y como objetivo para los próximos años está calcular el alcance 3, contribuyendo así a informar de las emisiones de la Organización de manera transparente a los grupos de interés. Además, se incorporarán también objetivos para la gestión del cambio climático.

6.6 Ética y ejemplaridad

La ONCE cuenta con **normas, políticas y procedimientos** que constituyen el **mecanismo de debida diligencia** para proteger la legitimidad, el buen hacer y la confianza depositada por las personas afiliadas, la plantilla, las administraciones públicas y otros grupos de interés.

Estándares éticos y de comportamiento de la ONCE

- **Códigos Éticos y Pautas de conducta para responsables de gestión y para trabajadores/as²⁷:** ayudan a garantizar que la actividad de la ONCE y el comportamiento de la plantilla esté orientado bajo criterios y principios éticos y se plasman los 11 valores que deben guiar la conducta. El equipo de gestión asume mediante su firma el cumplimiento del Código Ético.
- **Códigos de conducta en materia de seguridad del área de juego:** constituyen los principios básicos de actuación y prácticas de conducta de la plantilla involucrada en la actividad comercial de la ONCE. Se inspiran en los valores de lealtad, transparencia, profesionalidad y confidencialidad y son de obligado cumplimiento.
- **Código de conducta para proveedores:** recoge los principios éticos y de conducta, alineados con los diez principios universales del Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los principios y valores del Grupo Social ONCE, que deben presidir la actuación de los proveedores y socios de negocio.
- **Manual de Procedimientos Fiscales:** recoge los principales aspectos fiscales que afectan a la ONCE y las políticas a seguir en los diferentes impuestos aplicables.
- **Circular de protección de datos personales, circular sobre los procedimientos documentales y organización y gestión de los archivos de la ONCE y documento de seguridad:** elaboradas para dar cumplimiento al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales. Además, la ONCE cuenta con un Comité de seguridad de datos y un Comité de valoración documental para supervisar el cumplimiento de dichas circulares, establecer criterios y medidas a adoptar y resolver consultas internas.
- **Auditoría de protección de datos (bienal):** determina el cumplimiento y efectividad de las medidas de seguridad en el tratamiento de datos de carácter personal, de acuerdo con la legislación vigente y la normativa interna. En mayo de 2020 se emitió por el Director General el informe de la auditoría interna bienal de 2018 y 2019, estableciéndose un Plan de Acción con las áreas de mejora, que ha sido revisado y entregado al Comité de Auditoría de Dirección General y al de Seguridad de datos de la ONCE en diciembre de 2021.
- **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.
- **Directrices relativas a las mejores prácticas de la WLA (World Lottery Association) de marketing y comunicación:** marcan las pautas para que la publicidad de los productos de lotería se lleve a cabo de manera responsable. Son adoptadas por la ONCE, así como por las agencias de publicidad y de medios, y los proveedores de acciones y campañas de marketing.
- **Modelo de Prevención Penal:** extrema las medidas de prevención para evitar la comisión de posibles ilícitos penales en la ONCE y su entorno. En el marco de este Modelo, la ONCE dispone de la Política de Cumplimiento Penal, de obligado cumplimiento y de aplicación global a la Organización, y ratifica su voluntad de mantener una conducta respetuosa tanto con las normas como con sus valores éticos. Al amparo de esta Política se encuentra el Documento vertebrador del sistema de gestión de cumplimiento penal, que recoge las normas y documentos

²⁷ Para más detalle sobre el Compromiso Ético de la ONCE, se puede consultar el apartado de la web: <https://www.once.es/Comprometidos/codigo-etico-del-grupo-social-once/mis-compromisos/mis-compromisos>.

organizativos en esta materia e incluye las medidas diseñadas para evaluar, prevenir, detectar y gestionar de manera temprana los riesgos penales. El Órgano de Prevención Penal de la ONCE es el responsable de supervisar el funcionamiento de este Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal.

- **Procedimiento de debida diligencia:** marco normativo para la selección de proveedores y contratación de bienes y servicios en la Organización que tiene por objeto lograr una mayor transparencia, seguridad y control en la contratación. Contempla, entre otras normas, un Procedimiento de Debida Diligencia Externa para obtener un conocimiento adecuado de proveedores y socios de negocio y mitigar el riesgo de que se vea relacionada con una conducta ilícita llevada a cabo por dichos terceros, que pueda ocasionarle impactos normativos o reputacionales, así como asegurar que la ONCE sólo entabla relaciones jurídicas con terceros que se adhieran al Código de conducta de proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE o que cuenten con códigos propios de contenido equivalente.
- **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, en especial la involucrada en actividades sujetas a posibles operaciones sospechosas, esté informada de la regulación legal sobre esta materia.

Se cuenta con una Comisión para supervisar el cumplimiento interno de las medidas implantadas y una Unidad Técnica de análisis de operaciones sospechosas. En 2021 dicha Comisión ha celebrado seis reuniones ordinarias y una extraordinaria para analizar las operaciones de pago de premios informadas por la Unidad Técnica y acordar medidas de mejora, control y ejecución de la Política de PBCyFT.

En cumplimiento con la Ley 10/2010, en diciembre de 2021 la ONCE encargó a un experto externo la elaboración del informe anual sobre las medidas adoptadas para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Asimismo, en los meses de noviembre y diciembre de 2021 se llevó a cabo la auditoría interna anual para la revisión de las medidas implantadas en esta materia, concluyendo que, en líneas generales, se observa un **buen grado de control interno en las medidas dispuestas por la ONCE en materia de PBCyFT.**

En **2021** 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/o en los portales internos, información financiera y no financiera que pone en valor las actuaciones de la Organización y responde a los grupos de interés. En este sentido, se encuentra a disposición, entre otra información:

- Cuentas anuales, informe de gestión e informe de auditoría independiente, individuales y consolidados del ejercicio correspondiente.
- Informe de Valor Compartido del Grupo Social ONCE.
- Estado de Información No Financiera y Diversidad-Memoria de Responsabilidad Social Corporativa.
- Memoria de Servicios Sociales para personas afiliadas.
- Relación de convenios y contratos vigentes con las Administraciones Públicas.
- Estructuras orgánicas de la ONCE.

Sensibilización en principios éticos y estándares de comportamiento

Periódicamente, la ONCE organiza cursos de formación en pro de una conducta ética alineada con sus valores.

	2021	2020	2019
Nº de asistencias a cursos de formación en materias éticas, prevención de la corrupción y valores	22.065	32.847	25.068

Adicionalmente, la plantilla puede acceder, a través de PortalONCE, al tutorial online sobre “Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo” y al temario de cursos impartidos con anterioridad sobre el Código ético y Gestión responsable de la información.

Canal de denuncias y sugerencias en materia penal, de ética y tributaria

La ONCE dispone de un canal de denuncias en su página web, como herramienta para que cualquier persona afiliada, trabajadora o tercero utilice para **presentar denuncias o sugerencias** respecto de aquellas **actuaciones potencialmente irregulares o incumplimientos**, que puedan suponer una violación del Código Ético o la posible comisión de un delito de acuerdo con el Modelo de Prevención Penal del Grupo Social ONCE. Las comunicaciones no podrán ser anónimas, pero el canal garantiza la **confidencialidad** de las denuncias, con especial atención a aquellos datos relativos a la identidad del denunciante.

Las comunicaciones son **recibidas por el Secretario del Observatorio de Transparencia y Ética y por el Secretario del Observatorio de Prevención Penal del Grupo Social ONCE** y, en función de la materia, y con el visto bueno del Presidente de ambos Observatorios, se derivan, las de ética al Grupo de Trabajo de Ética, las de ámbito penal al Observatorio de Prevención Penal, y las de temas tributarios al Órgano de Cumplimiento Tributario, para su gestión y resolución, procediendo a la instrucción del expediente oportuno y trasladando la decisión final a la persona denunciante.

En **2021 se han recibido por este canal 6 comunicaciones:**

- Una denuncia de ética se contestó desde el Grupo de Trabajo, considerando que no había ningún incumplimiento.
- Una denuncia sobre un posible delito de apropiación indebida, se derivó al Órgano de Prevención Penal.
- Dos quejas relacionadas con la venta de productos de lotería y sus premios, se derivaron al Servicio de Atención al Cliente.
- Una denuncia de un tercero sobre los servicios prestados a personas con deficiencia visual no españolas se derivó a la Dirección General Adjunta de Servicios Sociales.
- Una consulta sobre los derechos de las personas afiliadas a la ONCE, se trasladó a la Comisión de Asuntos Jurídicos y Garantías del Consejo General.

	2021	2020	2019
Nº de comunicaciones en el canal de denuncias	6	7	2
Nº de comunicaciones procedentes	0	0	0
Nº de comunicaciones con investigación cerradas	6	7	2
Sanciones disciplinarias	0	0	0
Despidos disciplinarios	0	0	0

En todos los casos, tras su análisis por los órganos responsables, no se observó ningún incumplimiento y fueron cerradas, contestando a la persona interesada. Además, las medidas adoptadas no supusieron sanciones ni despidos disciplinarios.

	2021	2020	2019
Casos de corrupción confirmados	0	0	0

En **2021 tampoco** se han detectado **casos de corrupción**.

Protección de los derechos humanos

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



alineadas con los principios del Pacto Mundial. En concreto, **se favorece 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** es un proceso continuo de gestión **en todas las operaciones**. No obstante, con el fin de evitar posibles vulneraciones de estos derechos humanos **en las relaciones con proveedores y socios de negocio**, en 2021 se ha implantado el **procedimiento de debida diligencia externa**.

A los proveedores que son calificados como de nivel de riesgo alto se les evalúa, como parte de la debida diligencia reforzada, su desempeño en materia de responsabilidad corporativa, analizándose en particular aspectos como la integración laboral de personas con discapacidad, el posible compromiso con los principios internacionales en este ámbito y su posicionamiento en los índices de referencia en la materia, así como su código ético, la Memoria de RSC o sus estados de información no financiera.

Asimismo, se ha implantado para los proveedores y terceros la adhesión y firma, o bien la declaración de conformidad y alineamiento, del "Código de conducta de proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE", que establece el respeto de 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. Asimismo, deben respetar los principios de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de 2006.

6.7 Responsabilidad fiscal

En 2021 se constituyó el **Órgano de Cumplimiento Tributario de la ONCE** para impulsar y llevar un seguimiento continuo del diseño y funcionamiento del Sistema de cumplimiento tributario, así como controlar y analizar la evolución de los riesgos fiscales.

Asimismo, en 2021 se aprobó la **Política de cumplimiento tributario**, encaminada a la supervisión, vigilancia y control de la actividad de la ONCE para garantizar y evidenciar la diligencia debida en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y el **documento vertebrador del Sistema de gestión de cumplimiento tributario** para la prevención, detección y gestión de riesgos fiscales. Como marco normativo en vigor se encuentra la Circular de Procedimientos Fiscales que recoge los principales aspectos fiscales que afectan a la Organización y las políticas a seguir en los diferentes impuestos que son de aplicación.

La Dirección Técnica Económico-Financiera es la encargada de los aspectos operativos del cuadro puntual de las liquidaciones de impuestos con la contabilidad y el reporte de información obligatoria a la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).

Con el establecimiento de este **Sistema de gestión de cumplimiento tributario** se busca responder a tiempo ante aquellas situaciones de riesgo fiscal a las que pueda enfrentarse la Organización en el ejercicio de su actividad. A estos efectos, en 2021 el Órgano de Cumplimiento Tributario **aprobó la Matriz de riesgos y controles fiscales de la ONCE**, donde están recogidos los controles asociados a los procesos fiscales. Dicho Órgano fomentó la concienciación en esta materia a través de la difusión del documento vertebrador y la impartición de cursos de formación a diferentes niveles de la Organización.

Cumplimiento de la gobernanza fiscal

La Política de cumplimiento tributario contempla varias **líneas de reporting** desde el Órgano de Cumplimiento Tributario hacia otros órganos de la Dirección y del Consejo General:



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

En cumplimiento de esta previsión, el Órgano de Cumplimiento Tributario remite al Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE, a través del Comité de Auditoría de Dirección General, los informes operativos de compliance tributario de carácter semestral y el informe anual de compliance tributario.

Sin perjuicio de estos informes programados, el Órgano de Cumplimiento Tributario informará inmediatamente al Consejo General y a la Dirección General de las irregularidades o incumplimientos relevantes detectados que puedan comprometer a la Organización.

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

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

Contribución fiscal España (1)

(Datos en miles de euros)	2021	2020	2019
Ingresos procedentes de ventas a terceros	2.249.313	1.625.166	2.270.808
Ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales (si son dentro de la misma jurisdicción fiscal no son obligatorias)	-	-	-
Beneficios o pérdidas antes de impuestos	56.487	-106.914	56.674
Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo	404.046	405.444	397.765
Impuesto sobre el beneficio de sociedades pagado (*)	47	64	66
Impuesto sobre el beneficio de sociedades devengado (*)	22	50	72
Motivos de la diferencia entre el impuesto sobre el beneficio de sociedades acumulado sobre los beneficios o pérdidas y los impuestos calculados si se aplica el tipo impositivo legal a los beneficios o pérdidas antes de impuestos	-	-	-
Impuestos retenidos y pagados en nombre de los empleados	69.868	53.487	72.085
Impuestos recaudados de los clientes en nombre de una autoridad fiscal (impuestos y tasas cobrados y recaudados con respecto a las ventas de ciertos productos y servicios. Estos los paga la Organización a las autoridades fiscales en nombre de los clientes) (**)	51.202	52.304	59.333
Posiciones fiscales inciertas. Litigios de naturaleza fiscal	No	No	No

(1) Datos agregados tanto de la ONCE como de Total Gaming Systems S.L. y Patronce S.L.U., entidades residentes en España incluidas en los estados financieros consolidados de la ONCE. No se incluyen los datos del Grupo Ilunion, que también forma parte de los estados financieros consolidados de la ONCE, porque la información se reflejará en el EINFDF 2021 del Grupo Ilunion.

(*) Los productos de lotería comercializados y el resto de actividades de la Organización están exentos en el Impuesto sobre Sociedades.

(**) Los importes consignados incluyen el IVA y el IGIC repercutido, así como el gravamen especial sobre premios.

Subvenciones públicas recibidas

(Datos en miles de euros)	2021	2020	2019
Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno	2.675 (*)	3.017 (**)	2.722 (***)

(*) Se corresponde con 1.352 miles de euros de subvenciones a la contratación, 1.067 a la educación y 256 de otras subvenciones, entre las que destaca una subvención de la Comunidad de Madrid de 150 miles de euros en concepto de "Ayudas destinadas a prestar apoyo financiero a las entidades del tercer sector de acción social madrileñas dirigidas a la atención a personas con discapacidad y/o enfermedad mental afectadas por la crisis sanitaria de la COVID-19".

(**) Se corresponde con 1.518 miles de euros de subvenciones a la contratación, 939 a la educación y 560 de otras subvenciones, entre las que destaca una subvención de la Comunidad de Madrid de 455 miles de euros en concepto de "Ayudas destinadas a prestar apoyo financiero a las entidades del tercer sector de acción social madrileñas dirigidas a la atención a personas con discapacidad y/o enfermedad mental afectadas por la crisis sanitaria de la COVID-19".

(***) Se corresponde con 1.605 miles de euros de subvenciones a la contratación, 995 a la educación y 122 de otras subvenciones. Más detalle en el Anexo V de las Cuentas anuales individuales de la ONCE de los ejercicios 2019, 2020 y 2021.

7. Prácticas responsables en la cadena de suministro

La ONCE fomenta la **contratación socialmente responsable** con aquellas empresas que promueven de manera real la inclusión social, la accesibilidad universal, la sostenibilidad y las políticas de apoyo a la discapacidad.



Descripción de la cadena de suministro

En 2021, tras la revisión de los procedimientos y las funciones de los órganos de contratación en la ONCE, se aprobó una nueva Circular sobre “**Selección de proveedores y contratación de bienes y servicios**”, la cual unifica en una única norma, tanto la regulación y competencia de los órganos internos de contratación, como los trámites y procedimientos. Esta normativa está guiada por los **principios de concurrencia, igualdad de trato, no discriminación proporcionalidad, transparencia y accesibilidad universal**.

En base al **plan anual de auditoría interna de 2021**, se realizó la revisión de siete centros para **verificar**, entre otros aspectos, que el **proceso de compras se realiza conforme a la normativa**. Durante **2021 no ha habido incidencias significativas** puestas de manifiesto en estas auditorías, no obstante, si se hubieran detectado, los centros afectados realizarían un plan de actuación para subsanarlas.

Grupo de Trabajo de análisis de operaciones de compras y contrataciones

Principal órgano consultivo en Dirección General encargado de asesorar y orientar sobre la tramitación de los procedimientos de contratación según los principios de actuación fijados.

Comisiones de Compras y Contrataciones

Órganos consultivos cuyas funciones son analizar e informar las propuestas de contrataciones que no alcancen ciertos umbrales de importe.

Indicadores globales de proveedores y compras (*)

	2021	2020	2019
Nº de proveedores con facturación superior a 3.000 €	1.219	981	1.372
Nº de proveedores con los que se han hecho transacciones	3.922	3.426	4.868
Volumen de compras (euros)	213.578.533	197.091.044	241.072.825
Proporción de gasto en proveedores locales	95,7%	98,3%	96,9%

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

Gestión sostenible de la cadena de suministro

Se ha establecido el “**Procedimiento de Debida Diligencia Externa**” que consiste en la aplicación **a cada proveedor**, con carácter previo a la firma del correspondiente contrato o acuerdo, de un **análisis** de debida diligencia en función del **nivel de riesgo (bajo, medio o alto)** que el área que promueva la contratación atribuya a la oportunidad de colaboración, en función de criterios cuantitativos y cualitativos predefinidos:

- Identificación del proveedor mediante documentación fehaciente: nivel de riesgo bajo.
- Debida diligencia básica: nivel de riesgo medio.
- Debida diligencia reforzada: nivel de riesgo alto.

En este sentido, a todos los proveedores calificados con nivel de riesgo alto se les evalúa, como parte de la debida diligencia reforzada, su desempeño en materia de responsabilidad corporativa, considerando especialmente la integración laboral de personas con discapacidad, el posible compromiso con los principios internacionales en este ámbito y su posicionamiento en los índices de referencia, así como en cuestiones medioambientales, su código ético, su memoria de RSC o sus estados de información no financiera, entre otros aspectos. Desde la entrada en vigor de la nueva normativa, en **2021**, el **100%** de los **proveedores de riesgo alto** fueron **evaluados según criterios sociales, éticos y ambientales**.

	2021	
	Nº	%
Nº y % de proveedores de riesgo alto evaluados y/o seleccionados de acuerdo con criterios sociales (de prácticas laborales, derechos humanos, repercusión social, etc.), éticos o ambientales	2	100%

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

A la firma del contrato, los proveedores deben aportar **certificados de estar al corriente con las obligaciones de Seguridad Social y tributarias**. Además, en la totalidad de los **contratos y convenios** firmados relacionados con **prestaciones de servicios a menores**, se incluye una **cláusula sobre su protección** para certificar que el personal no ha sido condenado por sentencia firme por delitos de corrupción de menores ni trata de seres humanos, ni trabajo forzoso, agresión y/o abuso sexual.

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



8. Compromiso con el medio ambiente

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



8.1 Gestión del impacto ambiental

La ONCE ha elaborado un **Plan de Reducción de Emisiones** de gases de efecto invernadero, que a su vez forma parte del Plan de Reducción de Emisiones del Grupo Social ONCE, en el que se describen tres escenarios con tres hitos temporales, y en cada escenario se establecen objetivos de reducción de emisiones y se incluyen medidas de aplicación para avanzar en la senda de la neutralidad, entre las que destacan: medidas de eficiencia energética, uso de energías renovables, cambios de fuentes energéticas, sustitución de flota, entre otras.

En este sentido, en 2021 seguimos trabajando en la elaboración de un **Plan de Movilidad Sostenible**, realizando una encuesta entre la plantilla para conocer el punto de partida y sus inquietudes y necesidades, y así poder favorecer el transporte seguro, conectado y sostenible.

Asimismo, en la actualidad estamos elaborando un sistema de gestión ambiental con el fin de obtener la certificación ISO 14001 en algunos de nuestros centros a lo largo de 2022.

Con el fin de continuar favoreciendo la concienciación en este ámbito entre los grupos de interés, en 2021 se implantó el **“Procedimiento de debida diligencia externa de proveedores y socios de negocio”**, que incluye en la **evaluación de proveedores con un nivel de riesgo alto el análisis de su desempeño en cuestiones medioambientales**, solicitándoles la aportación de certificados ISO 14001, EMAS o cualquier otra norma nacional o internacional que lo acredite.

Adicionalmente, se han seguido realizando **actuaciones de difusión y sensibilización** en materia medioambiental, tales como:

- Concienciación y fomento entre la plantilla del uso de PortalONCE (Portal del empleado) para minimizar los trámites en papel y evitar la emisión física de documentos informativos.
- Publicación en PortalONCE, con motivo de la Semana Europea de Reducción de los Residuos, de todas las iniciativas en los centros para favorecer la concienciación sobre la segregación de residuos, y registro en la página oficial de dicha Semana Europea.
- Elaboración y publicación en el canal de YouTube de un vídeo sobre la importancia de la economía circular destinado a la plantilla y a la sociedad en general, en el que han participado algunos de nuestros empleados/as.

Las actividades de la Organización que pueden generar un mayor **impacto ambiental** son, por un lado, las derivadas del Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego (CLP) donde, entre otras, se realiza la impresión y distribución del cupón y otros productos de lotería, y por otro, la climatización de los edificios. En ambos casos se están tomando **medidas para prevenir y minimizar estos impactos**, entre las que destacamos, en el CLP, la reducción del consumo de agua, papel y plástico para favorecer la economía circular, y en el caso del consumo de energía, la sustitución de equipos de climatización, luces LED y mejora de las carpinterías.

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 2.534 € anuales, que tiene unas provisiones por siniestro y año de 300.000 € para la

responsabilidad ambiental por contaminación con un límite para gastos de prevención de 30.000 € y otros 30.000 € para reparación complementaria y compensatoria. Además, se establece un límite de 300.000 € por año y siniestro para responsabilidad civil por contaminación (daños personales y materiales a terceros, incluida la plantilla).

Por otra parte, la Organización tiene establecidos diferentes **canales** que, no siendo específicos para materias ambientales, permiten **canalizar cualquier tipo de queja, reclamación y/o comunicación** recibida por parte del colectivo de trabajadores, personas afiliadas o clientes en esta materia. En este sentido, durante **2021 no consta** la presentación de ninguna **reclamación por motivos ambientales**. **Tampoco** se han recibido **multas ni sanciones significativas** por el incumplimiento de las leyes o normativas en esta materia.

8.2 Consumo y eficiencia energética

Durante 2021 se han impulsado diferentes **medidas de eficiencia energética** de manera particular en algunos centros de la ONCE, entre las que destacan las siguientes:

- Sustitución de luminarias fluorescentes con reactancia electrónica por led de bajo consumo y alta vida útil.
- Instalación de detectores de presencia para favorecer el encendido selectivo.
- Renovación de los equipos de climatización por otros más eficientes, con tecnología Inverter® y menos contaminantes.
- Instalación de recuperadores entálpicos y otras reformas en las instalaciones que favorecen el mantenimiento de la temperatura interior de las estancias, mejorando la eficiencia de los equipos de climatización al reducir su demanda.
- Instalación de placas fotovoltaicas.
- Establecimiento de una consigna de climatización común para todas las instalaciones de la Organización (incluidos los quioscos) para fomentar la reducción del consumo de electricidad asociada a la climatización: en verano entre 24 y 26°C y en invierno entre 22 y 24°C. La humedad relativa deberá permanecer entre el 40 y el 50% pudiendo reducirse o incrementarse un 5% en invierno y en verano, respectivamente.
- Sustitución en el CLP de los sistemas convencionales de secado de tinta por sistemas con luz UV led, que impactará en un consumo eléctrico inferior a un 50% respecto al secado convencional.
- Instalación de puntos de recarga doble para vehículos eléctricos en el edificio del Consejo General.
- Continuación con la optimización de indicadores que miden los recursos y consumos de energía eléctrica: precio de energía, control de potencia contratada/demandada, análisis de penalizaciones por reactiva, patrón de consumo, etc.
- Reducción del impacto de recargos por excesos de reactiva, pasando de un 0,44% en 2020 a un 0,43% de la facturación total en 2021.

Consumo energético (*)

	2021	2020	2019
Consumo total de electricidad (kWh)	24.088.918	24.280.857	32.467.647
Consumo electricidad inmuebles (kWh)	20.157.832	20.205.003	28.151.893
Consumo electricidad quioscos (kWh)	3.931.086	4.075.854	4.315.754
Consumo electricidad de fuentes renovables (% sobre el total) ⁽¹⁾	36,2%	29,1%	23,6%
Consumo total de gas (kWh)	3.168.161	2.374.930	3.297.558
Consumo combustible gasóleo automoción y calderas (GJ) ⁽²⁾	7.403	5.523	5.324
Consumo combustible gasolina automoción (GJ) ⁽²⁾	1.391	1.380	1.938
Consumo total de energía (GJ)	106.922	102.868	136.023

	2021	2020	2019
Consumo total de energía directo (GJ) ⁽³⁾	104.384	100.840	132.959
Consumo total de energía indirecto (GJ) ⁽⁴⁾	2.538	2.028	3.064
Consumo total de energía por empleado/a (GJ / empleado/a) ⁽⁵⁾	4,8	4,7	6

(*) Las fuentes para la obtención de los factores de conversión en el cálculo del consumo energético han sido: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO), Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación y Agencia Internacional de la Energía (IEA).

(1) La ONCE cuenta con Garantías de Origen (GdO) para la electricidad consumida en los quioscos. El cálculo del % de 2021 se ha obtenido tomando los datos del informe de la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) sobre el ejercicio 2020 para las comercializadoras con las que la Organización tiene contratada la electricidad. El cálculo del % de 2020 y 2019 se ha obtenido tomando los datos de dicho informe sobre el ejercicio 2019.

(2) En 2019 y 2020 se incluyeron los datos de consumo de los combustibles de las dos tarjetas de las estaciones de servicio utilizadas y el consumo de las calderas de gasóleo para climatización del CTI y la Escuela de Fisioterapia. En 2021 además se ha incluido el consumo de las calderas de la Escuela Universitaria de Fisioterapia y dos centros de Dirección General (no se tiene acceso a dichos datos de 2020 y 2019).

(3) Energía consumida por entidades que son propiedad o son controladas por la Organización.

(4) Energía consumida por entidades que no están bajo el control de la Organización (sin control operacional).

(5) Para el cálculo del consumo total de energía por empleado/a se ha considerado la plantilla a 31 de diciembre (personal vendedor y no vendedor).

En relación a la **eficiencia energética**, y de acuerdo a los requerimientos legales²⁸, la ONCE se somete a la auditoría energética establecida cada 4 años, habiéndose realizado la última en 2020 por una empresa externa. En 2021 se han aplicado algunas de las recomendaciones de dicha auditoría para optimizar el consumo y así reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, sirviendo de base para mejorar la eficiencia energética de los centros y favorecer la sostenibilidad.

8.3 Reducción de emisiones

La ONCE tiene como **objetivo** reducir las emisiones de gases de efecto invernadero apoyándose en el **Plan de Reducción de Emisiones**.

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

	2021	2020	2019
Alcance 1: emisiones directas de GEI (CO₂ teq) ⁽¹⁾	1.837,7	994,4	1.361,7
Gas	461,1	691,9	594,2
Transporte y calderas	646,9	278,5	519,3
Gases refrigerantes	729,7	24,0	248,2
Alcance 2: emisiones indirectas de GEI al generar energía (CO₂ teq) ⁽²⁾	6.417,5	6.612,4	8.512,3
Electricidad (ton)	6.417,5	6.612,4	8.512,3
Alcance 3: otras emisiones indirectas de GEI (CO₂ teq) ⁽³⁾	358,1	209,5	-
Total de emisiones de CO₂ Alcance 1+2+3 (teq)	8.613,3	7.816,3	9.874
Total de emisiones de CO ₂ por empleado/a (teq / empleado/a) ⁽⁴⁾	0,4	0,4	0,4

(*) La fuente de los factores de emisión que se toman como referencia han sido: MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico). En 2021 se ha cambiado la herramienta de cálculo de la huella de carbono, recalculándose los datos de 2020 y 2019.

(1) Alcance 1: se han considerado las emisiones que se producen de forma directa en los centros e instalaciones de las que la ONCE tiene el control operacional, incluyendo las emisiones relativas al gas, las fugas de gases refrigerantes, los vehículos propiedad de la ONCE (con tarjetas de las estaciones de servicio utilizadas) y las calderas de gasóleo, descontando en los cálculos las emisiones procedentes de la superficie alquilada a Fundación ONCE e Ilunion. En 2021 se ha incluido el consumo de las calderas de gasóleo. En 2019 y 2020 no se disponía de los datos para hacer el recálculo.

(2) Alcance 2: en 2020 y 2021 se han considerado las emisiones relativas al consumo de electricidad de los centros propiedad de la ONCE, incluyendo el 100% de los quioscos. En 2019 no se disponía de estos últimos datos para hacer el recálculo. En los cálculos se ha descontado la proporción de la superficie alquilada a Fundación ONCE e Ilunion.

(3) Alcance 3: se han considerado las emisiones de algunos de nuestros proveedores. Se han calculado las emisiones derivadas del transporte de los "topes agente vendedor" y las emisiones relativas a la fabricación de los nuevos quioscos que se están instalando. En 2019 no se realizó 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 se ha considerado la plantilla a 31 de diciembre (personal vendedor y no vendedor).

Durante el año 2021 se han impulsado diferentes **iniciativas** encaminadas a **favorecer la reducción de emisiones** de gases de efecto invernadero, así como cualquier forma de

²⁸ 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.

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) ²⁹

Sustitución paulatina, en las máquinas antiguas, del refrigerante R22 (PAO=0,5) por R410A, R134, R410 y R407 (todos ellos con PAO=0). El 100% de la maquinaria reemplazada en 2021 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 revisión preventiva, 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.

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.

Medidas para reducir la contaminación por ruido

Sistemas de insonorización en todas las máquinas de aire acondicionado, fuentes de ruido más relevantes de la ONCE, ubicadas en las cubiertas de los edificios, mediante paneles aislantes para disminuir la emisión de ruido a los alrededores. Además, el 100% de la maquinaria reemplazada en 2021 cuenta con sistemas de bajo nivel sonoro.

Medidas para reducir la contaminación lumínica

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

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

Limitación del nivel de iluminación en los puestos de trabajo a 550 lux con una tolerancia del $\pm 10\%$, que garantiza una cantidad de luz suficiente y reduce el exceso de iluminación y diseño de farolas con apantallamiento, en los centros con sistemas de alumbrado exterior y decorativos, para emitir la luz necesaria y no por encima del horizonte.

Selección de las longitudes de onda de las lámparas con temperaturas de color iguales o inferiores a 4000°K, para que la radiación luminosa emitida sea de longitud de onda corta.

8.4 Consumo de papel y otros materiales

	2021	2020	2019
Consumo total de papel (t) (*)	992	909,2	1.155,7
Consumo folios blancos (t) (**)	3	23,5	49,9
Consumo folios reciclados (t) (***)	31,3	26,2	12,4
Consumo otros (papel) (t)	7,2	10	43,8
Consumo SBO Madrid y Barcelona (t)	31	30,7	60
Consumo TPVs (t)	231	192,7	248,7

²⁹ De acuerdo al protocolo de Montreal y según las directrices del Reglamento Europeo 1005/2009 sobre las sustancias que agotan la capa de ozono.

	2021	2020	2019
Consumo CLP (t)	688,2	626,1	740,9
Porcentaje de papel reciclado	3,2%	2,9%	1,1%
Consumo de otras materias primas (material de oficina)	0,2	0,1	0,1
Consumo de otras materias primas: tóner (unidades)	886	943	1.431
Consumo de tintas CLP (t)	8,3	8,3	9,6
Consumo de polietileno CLP (t) (****)	128,4	-	-
Valores reales de impresión en los centros (*****)	11.070.528	7.336.811	12.539.969
Nuevos quioscos instalados	255	199	315

(*) Se consideran datos sobre los consumos reales incluyendo: el papel utilizado en el CLP para la impresión de cupones y etiquetas y en el Servicio Bibliográfico de la ONCE (SBO) de Madrid y Barcelona, los rollos que se utilizan en los Terminales Punto de Venta (TPVs) de los agentes vendedores y el papel folio y otros materiales elaborados con papel consumido en los centros de la ONCE.

(**) Para el cálculo del consumo de papel de folios se considera que cada paquete promedio de 500 folios pesa 2,1 kg.

(***) El papel reciclado es de uso exclusivo de oficinas.

(****) En 2021 se ha incluido el polietileno que se utiliza en el CLP para envolver los topes de agente vendedor y las bolsas de valija. No se dispone de esta información para 2019 y 2020.

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

En 2021 seguimos reduciendo el consumo de folios blancos y aumentando el porcentaje de papel reciclado. Además, las facturas electrónicas recibidas y tramitadas en 2021 ascienden al 95,11%. También se ha comenzado a utilizar para embalar papel reciclado en todos los centros.

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. No obstante, se ha acordado la reducción de la impresión de cupón en el CLP, ajustándose de forma más rigurosa a las ventas obtenidas, junto a otras medidas. En 2021, estas actuaciones han hecho reducir la impresión de papel, frente a la inicialmente prevista, repercutiendo asimismo en una disminución en la emisión de CO₂ y en un menor consumo de polietileno reciclable para envolver topes.

Los **fabricantes** que suministran el **papel** cuentan con la **certificación FSC® (Forest Stewardship Council®)**, que asegura que la fibra obtenida procede de bosques controlados, con replantación planificada y sin alteraciones genéticas, respetando los derechos humanos en toda la cadena de custodia; y la certificación **PEFC™ (Programme for Endorsement of Forest Council)**, que pretende mantener y desarrollar los recursos forestales y contribuir a los ciclos globales del carbono, así como revalorizar las funciones productivas de los bosques y conservar y desarrollar la diversidad biológica. Además, la **madera** que compone los **nuevos quioscos** está certificada con el **sello FSC® y PEFC™**.



Con el objetivo de contar con materiales más sostenibles en los **embalajes** de los **productos de lotería**, se siguen haciendo pruebas en 2021 con diferentes tipos de láminas de envoltorio biodegradables en agua y papel kraft.

8.5 Economía circular y gestión de residuos

La ONCE apuesta por la **economía circular** como elemento clave para un desarrollo sostenible. El objetivo para los próximos años es continuar con la implantación en el 80% de los centros del sistema integral de gestión de residuos asegurando su correcta segregación.

En 2021 se han realizado **acciones de concienciación** en PortalONCE **sobre reducción del consumo y sobre fomento del reciclaje**. Así, entre las iniciativas llevadas a cabo con motivo de la Semana Europea del Reciclaje, destacamos la instalación de contenedores para la recogida de papel en las instalaciones de varios centros.

Se ha implantado de manera generalizada en los centros de la ONCE la **gestión de los residuos** asimilables a comerciales (papel, cartón y envases) y, además, se segregan para su correcta

gestión RAEEs (residuos de los aparatos eléctricos y electrónicos), fluorescentes, pilas, tóner y textiles. Todos los **proveedores de residuos** con los que trabaja la ONCE son **gestores autorizados en cada una de las Comunidades Autónomas en las que operan**. Durante 2021 se ha incrementado el volumen de residuos registrados y gestionados a través de operadores autorizados, facilitando los mismos los certificados con, al menos, la cantidad de residuos gestionada, el tipo de residuo, el destino del mismo y la empresa que ha realizado el transporte.

Además, continuamos con la **ampliación del NIMA** (Número de Identificación Medio Ambiental) con los residuos peligrosos generados en los centros, aunque la cantidad a recoger sea mínima.

Residuos no peligrosos

	2021		2020		2019	
	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
Residuos no peligrosos CLP (t) (*)	255,9		189,4		190,3	
Aluminio	0,7		0,7		1	
Papel blanco	8,8		6,8		6,4	
Cartón	40,2		29,2		28,8	
Chatarra	1,7		1,1		4,6	
Fardos maculatura	111,5		111,3		125,9	
Papelote inspección	93		40,3		23,6	
Otros residuos	-		-		-	
Residuos no peligrosos resto de centros (t) (**)	671		474,5		199,3	
Papel y cartón	93,3		368,7		60,6	
Envases, plásticos y latas	5,4		2,7		2,3	
Quioscos	538,5		95,9		103,8	
Aceite de cocina	-		0,03		0,2	
Celulosa	-		-		3	
Expositores	1,4		-		-	
Pallets	1,8		1,7		29,4	
Textil (chalecos)	1,4		-		-	
Mobiliario de oficina	5,4		-		-	
Otros residuos	23,8		5,5		-	

(*) Los datos se obtuvieron de los certificados de destrucción y valorización o reciclaje facilitados por los gestores de residuos.

(**) Los datos han sido calculados en base a las cantidades certificadas por los gestores de las recogidas en los centros y a las cantidades estimadas en recogidas realizadas por los ayuntamientos (tomando como base la capacidad de los contenedores y el número de recogidas efectuadas).

Los residuos peligrosos se clasifican en función de su tipología para facilitar los **procesos de retirada y reciclaje** que llevan a cabo los **gestores autorizados**, siendo este proceso **inspeccionado por las autoridades competentes periódicamente**.

Residuos peligrosos

	2021		2020		2019	
	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
Residuos peligrosos CLP (t)						
Residuos de tintas-pila limpieza	-		0,2		0,2	
Absorbentes contaminados	1,7		1,9		2,3	
Aceite usado	0,2		-		-	
Aguas de mojado	4,5		6,5		6,6	
Envases plásticos contaminados	-		0,9		1,2	
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs Línea GRIS)	0,2		2,2		0,6	
Envases metálicos contaminados	0,5		0,4		0,6	
Residuos de tóner de impresión	-		0,3		-	

	2021		2020		2019	
	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
Residuos metálicos contaminados	-	-	-	-	0,3	-
Revelador	1	-	0,6	-	0,9	-
Tintas residuales y líquidas	3,1	-	2	-	2,4	-
Tubos fluorescentes	0,04	-	0,02	-	0,09	-
Lotes fuera de especificación (productos orgánicos caducados)	-	-	0,2	-	0,5	-
Cauchos mantillas	0,2	-	0,1	-	0,08	-
Filtros de aceite	-	-	-	-	-	-
Mezcla de pilas	-	-	0,01	-	-	-
Contenedor de jeringuillas	4 contenedores de 10 l	-	4 contenedores de 10 l	-	4 contenedores de 10 l	-
Otros residuos (fibrocemento)	-	-	-	-	339	-
Residuos peligrosos CTI (t)						
Absorbentes contaminados	0,04	-	-	-	0,04	-
Aceite usado	0,06	-	1,1	-	0,002	-
Envases metálicos contaminados	0,02	-	0,01	-	0,02	-
Tubos fluorescentes	0,03	-	0,04	-	0,04	-
Filtros (unidades)	12	-	-	-	16	-
Residuos peligrosos resto de centros (t)						
Absorbentes contaminados	0,004	-	-	-	-	-
Tóner	1,2	-	0,1	-	0,8	-
Contenedores higiénicos	5,5	-	5,6	-	11,2	-
Material sanitario	0,3	-	0,5	-	0,5	-
Pilas	0,2	-	-	-	-	-
Fluorescentes	0,5	-	-	-	-	-
RAEEs	9,2	-	10,7	-	10,2	-
Otros residuos	1,4	-	0,01	-	-	-

Destino de los residuos

En la actualidad se continúa recopilando la información de cada uno de los certificados de los gestores autorizados para poder establecer la cantidad de **residuos destinados a operaciones de eliminación y/o reutilización, reciclado y otras operaciones de valorización**. En cualquier caso, todas **estas operaciones se realizan fuera de las instalaciones** de la ONCE.

En este sentido, los residuos derivados de la sustitución de los quioscos se envían a las instalaciones de gestores autorizados que realizan las labores pertinentes de separación de materiales para su reutilización y reciclado; el papel blanco, el cartón y el papelote de impresión generado en el CLP, así como el papel y cartón generado en los centros son gestionados para la obtención de pasta de papel; los envases son gestionados por la organización de reciclaje Ecoembes; los residuos textiles son triturados para obtener nuevos tejidos y los residuos sanitarios son eliminados por incineración sin recuperación energética, al igual que los residuos de los contenedores higiénicos.

	2021	
	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones
Residuos peligrosos no destinados a eliminación (t)		
Preparación para la reutilización	-	-
Reciclado	-	-
Otras operaciones de valorización	-	-
Residuos no peligrosos no destinados a eliminación (t)		
Preparación para la reutilización	-	538,5
Reciclado	-	242,1
Otras operaciones de valorización	-	-



	2021	
	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones
Residuos peligrosos destinados a eliminación (t)		
Incineración (con recuperación energética)	-	-
Incineración (sin recuperación energética)	-	5,8
Traslado a un vertedero	-	-
Otras operaciones de eliminación	-	-
Residuos no peligrosos destinados a eliminación (t)		
Incineración (con recuperación energética)	-	-
Incineración (sin recuperación energética)	-	-
Traslado a un vertedero	-	-
Otras operaciones de eliminación	-	-

8.6 Uso sostenible del agua

La ONCE extrae el agua de la red de abastecimiento, tanto en sus centros asimilables a oficinas como en los complejos industriales como el CLP. El vertido se realiza a la red de saneamiento de los ayuntamientos en todos los centros de oficinas, ya que son asimilables a los generados en una comunidad de vecinos y, en el caso del CLP, no se realiza vertido alguno, tanto las aguas de mojado como las aguas de limpieza se depositan en bidones y se tratan a través de un gestor de residuos autorizado.

Consumo de agua

	2021	2020	2019
Consumo total de agua (ML)	104	91,5	99,4

(*) En el consumo se ha descontado el consumo de Fundación ONCE e Ilunion estimando los m³ de la proporción de la superficie alquilada.

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

- Reducción del volumen de agua en las cisternas y colocación de fluxómetros al sustituir la grifería antigua.
- Implantación en el CLP de un proceso diario de control del consumo de agua que permite detectar de forma prematura la existencia de averías en la red de suministro del complejo.

8.7 Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles

Con el objetivo de facilitar el cumplimiento del Pacto Verde Europeo para dar respuesta a los desafíos climáticos y medioambientales de la Unión Europea, se ha aprobado el **Reglamento de la taxonomía 2020/852**³⁰ que establece los criterios para determinar si una actividad económica se considera medioambientalmente sostenible, a efectos de fijar el grado de sostenibilidad medioambiental de una inversión y/o proyecto, desarrollado por el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 que determina las actividades elegibles respecto a los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático, y por el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 que desarrolla la metodología para cumplir con la obligación de divulgación de información.

La ONCE, como Entidad de Interés Público a los efectos de la normativa europea y española de auditoría de cuentas, sujeta asimismo a la Directiva sobre divulgación de información no financiera, y con el fin de adaptarse a esta taxonomía ambiental (o “verde”) de la Unión Europea, tiene que divulgar información sobre la manera y la medida en que sus **actividades se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles**, así como

³⁰ Reglamento sobre la taxonomía: Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.

los **indicadores relacionados con el volumen de negocio, los gastos de capital (inversión en inmovilizado) y los gastos operativos que así lo muestren**. En ejercicios posteriores, informaremos sobre el alineamiento de nuestras actividades elegibles con esta taxonomía.

La metodología utilizada para seleccionar y, posteriormente, poder cuantificar las actividades elegibles de la ONCE, ha consistido en cruzar las actividades económicas con arreglo a la definición de la legislación sobre la taxonomía verde de la Unión Europea, en lo que se refiere a la contribución a alguno de los dos objetivos para los que se ha desarrollado la normativa, mitigación y adaptación al cambio climático, con las actividades presupuestarias de la ONCE.

Considerando que la **finalidad de la Organización es favorecer la inclusión social y autonomía personal de las personas con discapacidad visual**, objetivos que trabajamos mediante la **prestación de servicios sociales** a personas con ceguera o deficiencia visual grave, apoyados en nuestro trabajo como operador de **loterías responsables, seguras y sociales**, la **relevancia económica de las actividades** internas que se asocian a actividades económicas **que se consideran medioambientalmente sostenibles es muy baja en cuanto a la cifra de negocio, un 0,1%, y los gastos operativos, un 3,2%, y más elevada en los gastos de capital, un 68%**, si bien las operaciones de la Organización no son muy intensivas en capital. No obstante, **debido a la vulnerabilidad de las personas con discapacidad** a las que la ONCE presta sus servicios, además de las que trabajan en la Organización, **somos conscientes de la importancia de las acciones de adaptación de nuestras instalaciones al cambio climático**.

Proporción de actividades económicas con arreglo a la taxonomía	2021					
	Cifra de negocios		Inversión en inmovilizado		Gastos de explotación	
	Miles de €	%	Miles de €	%	Miles de €	%
Elegibles para la taxonomía (A)	2.590	0,1%	9.877	68,0%	70.550	3,2%
No elegibles para la taxonomía (B)	2.258.320	99,9%	4.646	32,0%	2.134.073	96,8%
Total (A + B)	2.260.910	100,0%	14.523	100,0%	2.204.623	100,0%

El próximo año someteremos a examen el grado de sostenibilidad medioambiental de nuestras actividades económicas para evaluar si se ajustan a los criterios técnicos definidos a nivel europeo como sostenibles.

Las actividades elegibles incluidas en los valores arriba representados, atendiendo a la nomenclatura de los anexos del Reglamento Delegado (UE) de la Comisión de 4-6-2021 son:

- 6.6. Servicios de transporte de mercancías por carretera.
- 7.1. Construcción de edificios nuevos.
- 7.2. Renovación de edificios existentes.
- 7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética.
- 7.4. Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en plazas de aparcamiento anexas a los edificios).
- 7.5. Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios.
- 7.6. Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable.
- 7.7. Adquisición y propiedad de edificios.
- 8.1. Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas.
- 11. Educación.
- 12.1. Asistencia en establecimientos residenciales.
- 13.1. Actividades de creación, artísticas y espectáculos.
- 13.2. Actividades de bibliotecas, archivos, museos y otras actividades culturales.

El detalle de las actividades de la ONCE elegibles, así como el desglose de los porcentajes de ingresos, gastos e inversión que representan sobre el total se puede consultar en el anexo IV del presente informe.



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 de prestación de servicios sociales para personas ciegas y con discapacidad visual grave.

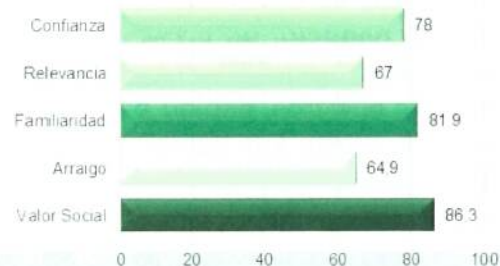


Comunicación externa

En 2021 se puso en marcha el **tracking de reputación y marca** que ha permitido empezar a medir la reputación de la marca ONCE, arrojando los siguientes resultados (sobre 100):

- Confianza: 78
- Relevancia: 67
- Familiaridad: 81,9
- Arraigo: 64,9
- Valor social: 86,3

Resultados tracking reputación y marca ONCE 2021



Además, estamos **implantando un panel de control de la comunicación**, en el que podremos monitorizar el estado de las redes sociales, webs, prensa y escucha social, permitiéndonos identificar incidencias y mejorar la comunicación.

En cuanto a las relaciones con los grupos de interés, con el **Monitor de Intangibles** y su **Índice Global de Valor (IGV)** se realiza un seguimiento de los 11 públicos del Grupo Social ONCE, siendo la estrategia actual la de priorizar a la sociedad, personas usuarias de servicios, clientes y entorno empresarial, para trabajar principalmente en estos aspectos:

- Innovación real y percibida.
- Calidad y oferta de servicios.
- Potenciar el dialogo y transparencia.
- Generar mayor conocimiento y familiaridad de marca.
- Generar una imagen más cercana.

Adicionalmente, se han realizado **varias acciones para dar a conocer y favorecer así la inclusión sociolaboral y la autonomía personal** de las personas con ceguera o deficiencia visual grave, entre las que destacamos:

- Campaña institucional de navidad "[La capacidad de ser capaces](#)", centrada en la igualdad por medio de la actitud.
- Organización y celebración de la World Blindness Summit 2021.
- Presentación en la Real Academia Española (RAE) de la APP del sistema de comunicación Dactyls, todo un hito para personas con sordoceguera.
- Seguimiento y difusión de los Juegos Paralímpicos Tokyo 2020.



Comunicación Interna

A través de las **plataformas y/o canales de comunicación interna**: PortalONCE, ClubONCE, revista quincenal Así Somos y sus podcast, boletines regionales, clipping de prensa diario ONCECOM, escritorio corporativo, etc., se traslada, en tiempo y forma, toda la **información de**



interés de la Organización al colectivo de trabajadores y personas afiliadas. Asimismo, la web de la ONCE **recoge toda la actualidad**. Esta información abarca temáticas variadas, desde noticias, normativa, procesos internos, igualdad, hasta ocio y tiempo libre, entre otros aspectos.

Con el objetivo de **mejorar la comunicación interna** entre los distintos grupos de interés, se han impulsado **diferentes acciones**, entre las que destacamos:

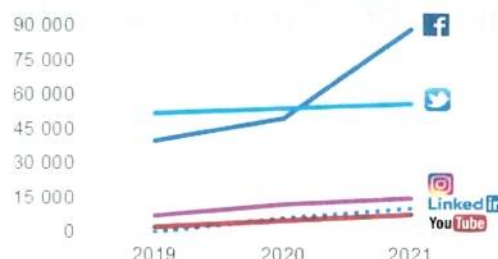
- Afianzar el portal +ONCE y la tarjeta +ONCE con gran cantidad de ofertas.
- Lanzamiento de una encuesta a la plantilla sobre la percepción de nuestra marca.
- Lanzamiento del podcast Así Somos.
- Impulso del [canal iVoox unificando todas las publicaciones del Grupo Social ONCE](#) organizadas por temáticas con una sección específica en la web.
- Lanzamiento de una encuesta interna de sugerencias de mejora en el Brand Center.
- Puesta en marcha de Brand Experience (que se lanzará en 2022), con el objetivo de conseguir el correcto uso de nuestra identidad y fortalecer la cultura de marca interna.

Noticias y visitas en canales internos

	2021			
	Así Somos	PortalONCE	ClubONCE	Otros (Boletines territoriales)
Nº noticias publicadas	882	86	118	751
Nº visitas	58.393	993.803	703.302	-

Volumen de seguidores en las redes sociales de la ONCE

	2021	2020	2019
Facebook	88.491	49.600	39.941
Instagram	14.835	11.700	7.092
Twitter	56.252	54.100	51.633
LinkedIn	10.294	6.186	-
YouTube	7.760	5.010	2.070



Cabe destacar el aumento de Facebook, principalmente, porque hubo una publicación relativa a la participación de una persona afiliada en el certamen Euro-Low Vision, con un alcance de 32 millones de personas, así como el crecimiento de LinkedIn, debido a que fue una nueva red abierta en 2020 y está en etapa de crecimiento, por lo que seguiremos trabajando en mantener y/o aumentar los alcances de las distintas plataformas.

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

Además, la **web de la ONCE** incorpora un **enlace informativo de dudas (FAQ)**³¹, 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).

Por otra parte, la **ONCE** es **miembro de Autocontrol**, por tanto, está sometida a las Resoluciones del Jurado de este organismo y a los dictámenes de Copy Advice.

³¹ Para consultar la información del apartado FAQ: <https://www.once.es/faq>

Anexos

Anexo I. Sobre este informe

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

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

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

Anexo IV. Taxonomía verde



Anexo I. Sobre este informe

El presente **Estado de Información No Financiera y Diversidad (EINFD)** de la ONCE correspondiente al **ejercicio 2021**, 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 anteriores³².

Estándares y normativa de aplicación

- **Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad:** el presente Informe se ha elaborado de acuerdo a lo dispuesto en esta normativa y la ONCE somete esta información no financiera a verificación externa, a través de Ernst & Young Auditores, S.L.³³.
- **Global Reporting Initiative (GRI):** se responde, por séptimo año consecutivo, a los "Estándares GRI" (Global Reporting Initiative) para la elaboración de memorias de sostenibilidad, de conformidad con la opción Exhaustiva de dichos Estándares GRI.
- **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas:** se expresa la contribución de la ONCE a los ODS 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 las loterías responsables, seguras y sociales, el desarrollo profesional y humano de la plantilla de trabajadores, la igualdad de oportunidades, la ética y la transparencia, así como los compromisos con el medio ambiente.
- **Reglamento sobre la taxonomía (UE) 2020/852 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles (artículo 8) y Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 que especifica cómo deben informar las empresas sobre sus actividades económicas medioambientalmente sostenibles** (desarrolla el mencionado artículo 8).

Por tanto, el presente EINFD, integrado en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2021, 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 2022.

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 social corporativa, convirtiéndose también en un elemento de reporting adicional para los grupos de interés.



³² Para mayor información sobre el enfoque y los contenidos del documento ver el Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor.

³³ El informe de verificación externa independiente de 2021 se puede consultar al inicio del presente documento.

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

El presente Informe 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

Público interno:

- **Colectivo de personas afiliadas:** plantilla (empleados/as y organizaciones sindicales internas) y otros colectivos (jóvenes, mayores y personas con sordoceguera).
- **Personas no afiliadas:** 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** (pequeña, mediana y gran empresa, economía social y redes empresariales).
- **Entidades financieras.**
- **Proveedores.**

Comunidad:

- **Sociedad civil organizada** (movimiento asociativo, organizaciones del Tercer Sector, unión de trabajadores/as 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

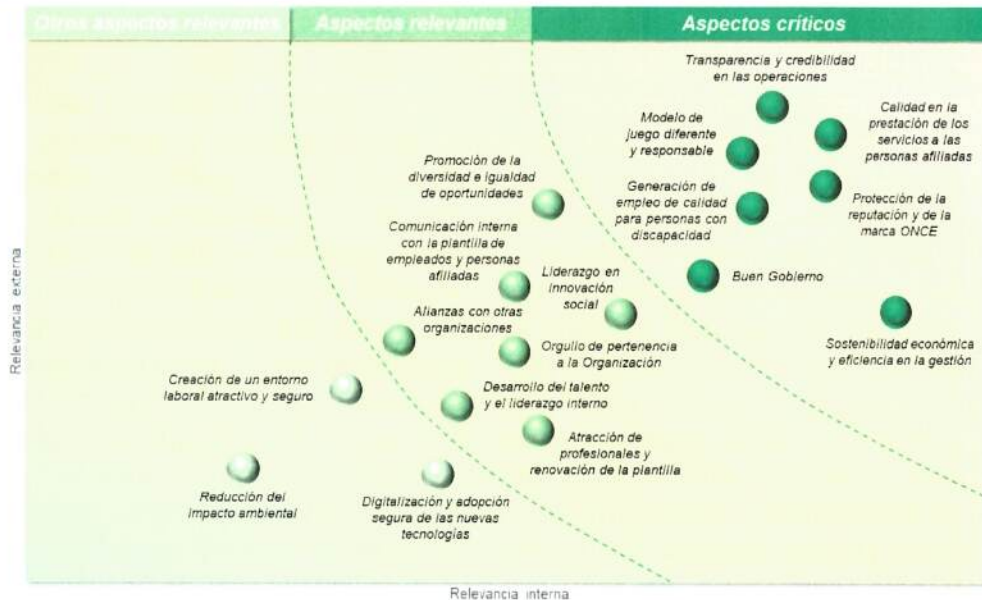
- Identificar los aspectos en materia de RSC más relevantes para la ONCE (aspectos con incidencia en el desarrollo de actividades y/o el cumplimiento de objetivos estratégicos).
- Evaluar en qué medida estos aspectos son relevantes para los grupos de interés.
- Evaluar, a partir de los dos análisis anteriores, 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 personal responsable de las áreas clave de la Organización.
- Entrevistas a 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:





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

Relación de temas materiales para la Memoria de RSC 2021

Aspectos críticos

- **Transparencia y credibilidad en las operaciones:** la transparencia y la ética en la gestión y operaciones de la Organización son principios esenciales para mantenerse a la vanguardia en RSC. Cobra especial relevancia garantizar la credibilidad y trazabilidad de los sorteos y la fiabilidad de premios, demandas más frecuentes de los grupos de interés.
- **Calidad en la prestación de los servicios a las personas afiliadas:** para cumplir con su fin social y maximizar el impacto de sus servicios en las personas afiliadas, 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 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 en el 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 y se mantenga 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:** se ha incorporado de forma transversal y permanente a la agenda de las autoridades y a los planes estratégicos. Además, es 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 de las personas afiliadas 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.

- **Promoción de la diversidad e igualdad de oportunidades:** es una de las razones de ser de la Organización y, por tanto, su actividad y gestión responde a estos principios.
- **Comunicación interna con la plantilla de empleados y personas afiliadas:** el desarrollo de mecanismos y procesos internos de comunicación eficientes es una herramienta con gran potencial para mejorar el desempeño global, facilitando la integración de las 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 de la discapacidad.
- **Alianzas con otras organizaciones:** la creación de sinergias con otras entidades permite extender el conocimiento adquirido a otras áreas de la sociedad y beneficiar a otros colectivos de la experiencia diferencial de la ONCE 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, es un aspecto estratégico.
- **Desarrollo del talento y el liderazgo interno:** disponer de una plantilla formada y con las mejores capacidades, mejora la eficiencia de las operaciones y contribuye a su satisfacción con el puesto de trabajo. La ONCE desarrolla una importante labor de formación específica y profesionalización de sus equipos directivos y del resto 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:** favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y profesional en un ambiente estable y seguro genera un impacto muy positivo para ofrecer un entorno laboral atractivo y motivador.
- **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 a gestionar, para garantizar la seguridad de las operaciones internas y de juego, así como de la información confidencial de la plantilla de trabajadores, las personas afiliadas y el conjunto de clientes.
- **Reducción del impacto ambiental:** ante la creciente concienciación ciudadana y gubernamental por la protección del medio ambiente, la Organización debe alinear su desempeño ambiental 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 y Diversidad**, en el que se reporta el enfoque de gestión, actuaciones y resultados de cada uno, así como también **definir y priorizar las líneas estratégicas en materia de RSC** de la ONCE que conforman el Plan Director 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 situaciones excepcionales, de modificaciones derivadas de cambios operacionales que se puedan producir, de valoraciones externas recibidas y/o de 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 e información requerida por el Reglamento (UE) 2020/852 de taxonomía

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

Ámbitos generales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio: Entorno empresarial Organización y estructura Mercados en los que opera Objetivos y estrategias Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	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. 4 (1. La ONCE, única en el mundo) Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 9 (3. Loterías responsables, seguras y sociales) Pág. 21 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 46 (6.2. Órganos de dirección) Pág. 52 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE)	La ONCE únicamente opera comercialmente a nivel nacional dentro del territorio español y, desde la perspectiva social, se contribuye a la mejora de las oportunidades de inclusión y la plena autonomía de las personas ciegas y con otras discapacidades de diferentes países de Europa y América Latina. Más información en la página web de la ONCE y en las Cuentas anuales individuales de la ONCE e Informe de gestión del ejercicio 2021.
Principales riesgos e impactos identificados	Gestión de riesgos	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales.	Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 52 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	
	Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave			

Información sobre cuestiones medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
Enfoque de gestión		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 61 (8. Compromiso con el medio ambiente)	
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsible de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Marco interno: descripción cualitativa de los principales aspectos e impactos ambientales.	Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería-Política de Juego Responsable) Pág. 52 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 61 (8.1. Gestión del impacto ambiental)	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno: descripción de medidas relativas a evaluaciones ambientales.	Pág. 61 (8.1. Gestión del impacto ambiental) Pág. 62 (8.2. Consumo y eficiencia energética)	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de los principales recursos para la prevención de riesgos ambientales.	Pág. 52 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 61 (8.1. Gestión del impacto ambiental)	
	Aplicación del principio de precaución	Marco interno: descripción del enfoque y consideración interna en relación al principio de precaución.	Pág. 52 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 61 (8.1. Gestión del impacto ambiental)	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno: información cuantitativa relativa a provisiones y garantías para riesgos ambientales.	Pág. 61 (8.1. Gestión del impacto ambiental)	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye ruido y contaminación lumínica)	Marco interno: descripción cualitativa de medidas relativas a la prevención y reducción de emisiones GEI (incluye también ruidos y contaminación lumínica).	Pág. 61 (8.1. Gestión del impacto ambiental) Pág. 63 (8.3. Reducción de emisiones)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
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. 65 (8.5. Economía circular y gestión de residuos)	
	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	303-3 Extracción de agua 303-4 Vertidos de agua 303-5 Consumo de agua	Pág. 68 (8.6. Uso sostenible del agua)	
	Consumo de materias primas	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 64 (8.4. Consumo de papel y otros materiales)	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de uso de materias primas	Marco Interno: descripción cualitativa de medidas para mejorar la eficiencia del consumo de papel.	Pág. 64 (8.4. Consumo de papel y otros materiales)	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	Marco interno: descripción cuantitativa del consumo de energía. 302-1 Consumo energético dentro de la Organización 302-2 Consumo energético fuera de la Organización	Pág. 62 (8.2. Consumo y eficiencia energética)	Alcance: el consumo de energía directo se corresponde con energía consumida por entidades que son propiedad o son controladas por la Organización. El consumo indirecto se corresponde con energía consumida por entidades que no están bajo el control de la Organización (sin control operacional).
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética.	Pág. 61 (8.2. Consumo y eficiencia energética)	
	Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la Organización	Pág. 62 (8.2. Consumo y eficiencia energética)	
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de actividades de la empresa, incluido el uso de bienes y servicios producidos	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2) 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 63 (8.3. Reducción de emisiones)	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: descripción cualitativa de medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Pág. 53 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE-Acción climática en la ONCE) Pág. 63 (8.3. Reducción de emisiones)	
	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. 61 (8.1. Gestión del impacto ambiental) Pág. 63 (8.3. Reducción de emisiones)	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	N/A	---	No se cuenta con acciones para la protección de la biodiversidad debido a la actividad de la ONCE, no siendo un tema material para la Organización.
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas			

Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
Enfoque de gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 30 (5. Nuestro equipo de personas)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
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. 30 (5.2. Creación de empleo) Pág. 38 (5.4. Compromiso con la Igualdad-Presencia de mujeres en cargos de responsabilidad y en el resto de puestos) Pág. 50 (6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General)	Alcance: en este dato global de plantilla no se ha considerado el número de trabajadores/as que no son empleados/as, puesto que no alcanzan un volumen significativo para la Organización. La ONCE únicamente opera comercialmente en España.
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	Marco interno: información cuantitativa sobre contratos de trabajo.	Pág. 30 (5.2. Creación de empleo)	
	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. 30 (5.2. Creación de empleo)	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: información cuantitativa sobre despidos.	Pág. 30 (5.2. Creación de empleo)	
	Brecha salarial	Marco interno: la brecha salarial se obtiene como el cociente de la diferencia entre el salario medio de hombres y de mujeres, y el salario medio de hombres.	Pág. 40 (5.4. Compromiso con la Igualdad – Brecha salarial)	
	Remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional.	Pág. 36 (5.4. Compromiso con la Igualdad - Remuneración media plantilla)	
	Remuneración media de consejeros/as (incluyendo retribución variable, dietas, indemnizaciones, pago a sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media de los Consejeros/as y Directivos/as por sexo.	Pág. 40 (5.4. Compromiso con la Igualdad – Remuneración media directivos/as y consejeros/as)	
	Remuneración media de directivos/as (incluyendo retribución variable, dietas, indemnizaciones, pago a sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	Marco interno: información cuantitativa de la remuneración media de los Consejeros/as y Directivos/as por sexo.	Pág. 40 (5.4. Compromiso con la Igualdad – Remuneración media directivos/as y consejeros/as)	
	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo.	Pág. 35 (5.3. Diálogo social y beneficios sociales-Medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar)	
	Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Pág. 30 (5.2. Creación de empleo) Pág. 38 (5.4. Compromiso con la Igualdad-Presencia de mujeres en cargos de responsabilidad y en el resto de puestos) Pág. 50 (6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General)	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo.	Pág. 34 (5.3. Diálogo social y beneficios sociales)	
	Número de horas de absentismo	Marco interno: se consideran accidentes de trabajo con baja (incluyendo en itinere y recaídas), enfermedad común, enfermedad profesional y riesgo durante el embarazo.	Pág. 40 (5.5. Salud y seguridad)	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para fomentar la conciliación y corresponsabilidad.	Pág. 35 (5.3. Diálogo social y Beneficios sociales-Medidas de conciliación de la vida laboral, personal y familiar) Pág. 36 (5.4. Compromiso con la igualdad)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
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. 40 (5.5. Salud y seguridad)	
	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. - Número de enfermedades profesionales (EPP): se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional (con baja y sin baja), excluyéndose las EPP 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. 403-9 Lesiones por accidente laboral 403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 40 (5.5. Salud y seguridad)	
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. 34 (5.3. Diálogo social y beneficios sociales)	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	Pág. 34 (5.3. Diálogo social y beneficios sociales)	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 34 (5.3. Diálogo social y beneficios sociales) Pág. 40 (5.5. Salud y seguridad)	
Formación	Políticas implementadas en formación	404-2 Programas para mejorar aptitudes de empleados y programas de ayuda a transición.	Pág. 44 (5.6.1. Formación de calidad)	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	Pág. 44 (5.6.1. Formación de calidad)	
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. 21 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 30 (5.2 Creación de empleo) Pág. 36 (5.4. Compromiso con la igualdad) Pág. 50 (6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General)	Las reformas y proyectos de construcción de 2021 cumplen con la normativa específica de accesibilidad. Se trabaja por conseguir la adecuación efectiva de los edificios y establecimientos existentes a las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad. Las aplicaciones y herramientas informáticas del Grupo Social ONCE tienen la certificación de accesibilidad. Periódicamente se revisan las normas de implantación de aplicaciones accesibles. Se revisa y certifica la accesibilidad de las aplicaciones de desarrollo propio.
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. 36 (5.4. Compromiso con la igualdad)	

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
Planes de igualdad (Capítulo III de Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Marco interno: descripción cualitativa de planes de igualdad, medidas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	Pág. 36 (5.4. Compromiso con la igualdad)	
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. 21 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 30 (5.2. Creación de empleo) Pág. 36 (5.4. Compromiso con la igualdad) Pág. 50 (6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General)	
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco interno: descripción de políticas contra discriminación y de gestión de la diversidad.	Pág. 37 (5.4. Compromiso con la Igualdad-Compromiso contra todo tipo de discriminación-Sensibilización con las personas con discapacidad)	

Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
Enfoque de gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 36 (5.4. Compromiso con la igualdad) Pág. 46 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética) Pág. 56 (6.6. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	Toda la actividad de la ONCE gira en torno a la protección de los derechos humanos, la autonomía y la plena inclusión de las personas ciegas y con deficiencia visual grave en la sociedad (es algo intrínseco a la actividad).
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta. 102-17 Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre ética	Pág. 36 (5.4. Compromiso con la igualdad) Pág. 52 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad) Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	
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. 36 (5.4. Compromiso con la igualdad) Pág. 46 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética) Pág. 52 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 56 (6.6. Ética y ejemplaridad - Protección de los derechos humanos) Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: información cuantitativa del número de denuncias. 406-1 Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas.	Pág. 36 (5.4. Compromiso con la igualdad) Pág. 56 (6.6. Ética y ejemplaridad- Canal de denuncias y sugerencias en materia penal, de ética y tributaria)	
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. 56 (6.6. Ética y ejemplaridad- Protección de los derechos humanos) Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
Enfoque de gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad)	

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
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. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad)	
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. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad)	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno: información sobre las aportaciones realizadas.	Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 10 (3.2. La huella social de los productos de lotería de la ONCE)	Más información en las Cuentas anuales individuales de la ONCE de 2021.

Información sobre la sociedad

Ámbitos	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión	
Enfoque de gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 17 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería-Diálogo con los grupos de interés) Pág. 21 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	Más información en la página web de la ONCE y en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2021.	
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. 21 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cuantitativa y cualitativa acerca de los servicios sociales especializados de la ONCE que contribuyen a la inclusión educativa, social y laboral de las personas con ceguera y deficiencia visual grave.	Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 21 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	Las actividades propias de la prestación de servicios sociales especializados a las personas con discapacidad visual no producen ningún impacto negativo en las comunidades locales.
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Marco interno: descripción cualitativa de las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	Pág. 12 y 17 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería-Política de Juego Responsable-Diálogo con los grupos de interés) Pág. 21 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 74 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor-Grupos de interés) Pág. 70 (9. Comunicación y diálogo con los grupos de interés)	
	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 (1. La ONCE, única en el mundo) Pág. 21 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	Más información en el Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2021.
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. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	
	Consideración en relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de la consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
	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. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad)	
	Sistemas de reclamación	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación.	Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería-Política de Juego Responsable) Pág. 21 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: información cuantitativa sobre quejas recibidas y su resolución.	Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería-Política de Juego Responsable) Pág. 21 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: información cuantitativa sobre beneficios. 207-4 Presentación de informes país por país	Pág. 57 (6.7. Responsabilidad fiscal)	La ONCE únicamente opera comercialmente en España.
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: información cuantitativa sobre impuestos sobre beneficios. 207-4 Presentación de informes país por país	Pág. 57 (6.7. Responsabilidad fiscal)	
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: información cuantitativa sobre las subvenciones públicas recibidas. 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Pág. 57 (6.7. Responsabilidad fiscal)	

Información del Reglamento (UE) 2020/852 sobre taxonomía

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Razón omisión
Taxonomía verde	Identificación y proporción de actividades económicas elegibles en el volumen total de cifra de negocios, inversión en inmovilizado y gastos de explotación	Reglamento (UE) 2020/852 y Reglamentos Delegados (UE) 2021/2139 y (UE) 2021/2178	Pág. 68 (8.7. Taxonomía europea de actividades ambientalmente sostenibles) Pág. 96 (Anexo IV. Taxonomía verde)	

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

ESPACIO PARA SELLO GRI

Este anexo recoge los contenidos de los “Estándares GRI” (Global Reporting Initiative) para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Para el Materiality Disclosures Service, 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.

Estándares GRI						
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINF D – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa	
GRI 101: Fundamentos 2016						
Contenidos generales						
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN						
	102-1 Nombre de la organización.		Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE).		---	
	102-2 Principales actividades, marcas, productos o servicios.		Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo) Pág. 9 (3.1. La ONCE como operador de loterías responsables, seguras y sociales) Pág. 21 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		---	
	102-3 Ubicación de la sede.		C/ José Ortega y Gasset, nº 18; 28006 – Madrid.		---	
	102-4 Países en los que opera la Organización.		Pág. 9 (3.1. La ONCE como operador de loterías responsables, seguras y sociales)		---	
	102-5 Naturaleza y forma jurídica de la propiedad.		Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo)		---	
	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 diferentes países de Europa y América Latina.		---	
	102-7 Dimensión de la organización		Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 10 (3.2. La huella social de los productos de lotería de la ONCE) Pág. 30 (5.2. Creación de empleo) Más información en la página web de la ONCE y en las Cuentas anuales individuales de la ONCE e Informe de gestión del ejercicio 2021.		---	
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-8 Información sobre el colectivo de trabajadores	ODS 8 y 10	Pág. 30 (5.2. Creación de empleo)		---	
	102-9 Cadena de suministro.		Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---	
	102-10 Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro		Pág. 46 (6.1 Un gobierno corporativo democrático y participativo) Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---	
	102-11 Principio o enfoque de precaución		Pág. 52 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 61 (8.1. Gestión del impacto ambiental)		---	
	102-12 Iniciativas externas	ODS 17	- Global Reporting Initiative (GRI). - Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, compromiso adquirido en 2018 con su adhesión a la Entidad y posteriores renovaciones. - ODS de Naciones Unidas incorporándolos a la estrategia y al Plan Director de RSC de la ONCE.		---	
	102-13 Afiliación a asociaciones	ODS 17	Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo)		---	
	ESTRATEGIA					
		102-14 Declaración del máximo responsable		Ver Informe de Valor Compartido del Grupo Social ONCE 2021.		---
		102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.		Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 52 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE)		---
	ÉTICA E INTEGRIDAD					
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	ODS 16	Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad) Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---	

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINFED – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre ética	ODS 16	Pág. 46 (6.2.1 Consejo General de la ONCE) Pág. 56 (6.6. Ética y ejemplaridad-Canal de denuncias y sugerencias en materia penal, de ética y tributaria)		---
GOBIERNO					
	102-18 Estructura de gobernanza		Pág. 46 (6.2. Órganos de dirección)		---
	102-19 Delegación de autoridad		Pág. 46 (6.2. Órganos de dirección)		---
	102-20 Cargos ejecutivos o con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales		Pág. 46 (6.2. Órganos de dirección)		---
	102-21 Consulta a los grupos de interés sobre aspectos económicos, medioambientales y sociales		Pág. 46 (6.2. Órganos de dirección) Pág. 74 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor)		---
	102-22 Composición del órgano superior de gobierno y sus comités	ODS 5	Pág. 36 (5.4. Compromiso con la Igualdad- Presencia de mujeres en cargos de responsabilidad y en el resto de puestos) Pág. 46 (6.2. Órganos de dirección) Pág. 50 (6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General)		---
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	ODS 16	Pág. 50 (6.3. Composición y perfil de los miembros del Consejo General)		---
	102-24 Nombramiento y selección del órgano superior de gobierno	ODS 5 y 16	Pág. 46 (6.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo) Pág. 50 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)		---
	102-25 Conflictos de interés	ODS 16	Pág. 46 (6.2.1 Consejo General de la ONCE) Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---
	102-26 Función del órgano superior de gobierno en la selección del propósito, valores y estrategia.		Pág. 46 (6.2. Órganos de dirección) Pág. 52 (6.4. Estrategia en materia de sostenibilidad)		---
	102-27 Conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno		Pág. 50 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)		---
	102-28 Evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno		Pág. 45 (5.6.3 Evaluación de competencias) Pág. 46 (6.1. Un gobierno corporativo democrático y participativo) Pág. 51 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General-Retribución del órgano de gobierno y la Alta Dirección)		---
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, medioambientales y sociales	ODS 16	Pág. 52 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 61 (8.1. Gestión del impacto ambiental)		---
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		Pág. 52 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE)		---
	102-31 Análisis de los temas económicos, ambientales y sociales		Pág. 52 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE)		---
	102-32 Cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización		Pág. 73 (Anexo I. Sobre este informe)		---
	102-33 Comunicación de preocupaciones importantes		Pág. 46 (6.2. Órganos de dirección)		---
	102-34 Naturaleza y número de preocupaciones importantes		La información no está disponible.		---
	102-35 Políticas retributivas		Pág. 51 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General-Retribución del órgano de gobierno y la Alta Dirección)		---

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	102-36 Procesos para determinar la remuneración.		Pág. 51 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General-Retribución del órgano de gobierno y la Alta Dirección)		---
	102-37 Involucración de los grupos de interés en la retribución		Pág. 51 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General-Retribución del órgano de gobierno y la Alta Dirección)		---
	102-38 Ratio de compensación total anual		10,19		---
	102-39 Incremento porcentual de la retribución total anual		-9,97		---
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
	102-40 Grupos de interés vinculados a la organización.		Pág. 74 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor-Grupos de interés)		---
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	ODS 8	Pág. 34 (5.3. Diálogo social y beneficios sociales)		---
	102-42 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.	ODS 10 y 16	Pág. 17 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería-Diálogo con los grupos de interés) Pág. 21 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 74 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor) Pág. 70 (9. Comunicación y diálogo con los grupos de interés)		---
	102-44 Principales preocupaciones y aspectos de interés de los grupos de interés.		Pág. 17 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería-Diálogo con los grupos de interés) Pág. 21 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Pág. 74 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor)		---
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES					
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.		Grupo Ilunion, S.L., Patronce S.L.U. y Total Gaming Systems, S.L.		---
	102-46 Proceso de definición del contenido de la memoria.		Pág. 74 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor-Detalle metodológico)		---
	102-47 Aspectos materiales identificados.		Pág. 75 (Anexo II. Análisis de materialidad: concentrarse en lo que aporta valor-Relación de temas materiales para la Memoria de RSC 2021)		---
	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 ni la cobertura de cada aspecto respecto a la Memoria de RSC del ejercicio anterior.		---
	102-50 Período cubierto por la memoria.		Pág. 73 (Anexo I. Sobre este informe)		---
	102-51 Fecha de la memoria anterior		Junio 2021.		---
	102-52 Ciclo de presentación de memorias		Anual.		---
	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, nº 28, 28014 - Madrid Teléfono. 91 589 02 31 unidadrsc@once.es		---
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		Pág. 73 (Anexo I. Sobre este informe)		---

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	102-55 Índice de contenidos de Global Reporting Initiative		Pág. 84 (nexo IIIb. Índice de contenidos GRI y correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible)		---
	102-56 Verificación externa		Pág. 73 (Anexo I. Sobre este informe) La ONCE somete a auditoría y verificación externa las Cuentas anuales de la ONCE e Información No Financiera y Diversidad a través de Ernst & Young, S.L. Asimismo, parte de la información reportada en este documento procede de otros informes que también han sido auditados externamente, tal como se detalla a lo largo del EINFD.		---
Desempeño económico					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 4 (1. La ONCE, única en el mundo)		---
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	ODS 9	Pág. 8 (2. Las cifras de la ONCE) Pág. 10 (3.2. La huella social de los productos de lotería de la ONCE) Informe de gestión y Cuentas anuales individuales de la ONCE del ejercicio 2021.		---
	201-2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	ODS 13	Pág. 53 (6.5 Gestión del riesgo en la ONCE-Acción climática en la ONCE)		---
	201-3 Obligaciones de la organización derivadas de programas de beneficios sociales.		La prima de resultados contemplada en el vigente Convenio Colectivo de la ONCE y su personal asciende a 12.188 miles de euros en 2021, y será satisfecha en abril de 2022.		---
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		Pág. 57 (6.7. Responsabilidad fiscal)		---
Presencia en el mercado					
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.		---
Impactos económicos indirectos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 19 (4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 3, 9, 10 y 11	Pág. 19 (4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 19 (4. Calidad e innovación de nuestros servicios sociales)		---
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversión en infraestructuras y servicios apoyados	ODS 9 y 11	Pág. 21 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2021.		---
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	ODS 3 y 10	Pág. 21 (4.2 El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados) Informe de gestión de la ONCE del ejercicio 2021.		---
Prácticas de adquisición					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 12	Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción del gasto en proveedores locales.		Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
Anticorrupción					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 16	Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción	ODS 16	Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad) Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	ODS 16	Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	ODS 16	Pág. 56 (6.6. Ética y ejemplaridad-Canal de denuncias y sugerencias en materia penal, de ética y tributaria)		---
Competencia desleal					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Número de demandas por prácticas de competencia desleal, monopolísticas o contra la libre competencia, y sus resultados.	ODS 16	No se han producido acciones legales en este sentido.		---
Fiscalidad					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1; 103-2 y 103-3 Enfoque de gestión		Pág. 57 (6.7. Responsabilidad fiscal)		
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal		Pág. 57 (6.7. Responsabilidad fiscal)		
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos		Pág. 57 (6.7. Responsabilidad fiscal)		
	207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal		No consta.		
	207-4 Presentación de informes país por país		Pág. 57 (6.7. Responsabilidad fiscal) La ONCE únicamente opera comercialmente en España.		
Materiales					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 64 (8.4. Consumo de papel y otros materiales)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 12 y 13	Pág. 64 (8.4. Consumo de papel y otros materiales)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 64 (8.4. Consumo de papel y otros materiales)		---
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		Pág. 64 (8.4. Consumo de papel y otros materiales)		---
	301-2 Insumos reciclados	ODS 13	Pág. 64 (8.4. Consumo de papel y otros materiales)		---
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Pág. 64 (8.4. Consumo de papel y otros materiales)		---
Energía					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 62 (8.2. Consumo y eficiencia energética)		---

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 7, 12 y 13	Pág. 62 (8.2. Consumo y eficiencia energética)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 62 (8.2. Consumo y eficiencia energética)		---
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	ODS 7 y 13	Pág. 62 (8.2. Consumo y eficiencia energética)		---
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		Pág. 62 (8.2. Consumo y eficiencia energética)		---
	302-3 Intensidad de la energía		Pág. 62 (8.2. Consumo y eficiencia energética)		--
	302-4 Reducción del consumo energético	ODS 7	Pág. 62 (8.2. Consumo y eficiencia energética)		--
	302-5 Requisitos de reducción de energía en productos y servicios		Pág. 62 (8.2. Consumo y eficiencia energética)		--
Agua y efluentes					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 68 (8.6. Uso sostenible del agua)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 12	Pág. 68 (8.6. Uso sostenible del agua)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 68 (8.6. Uso sostenible del agua)		---
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido		Pág. 68 (8.6. Uso sostenible del agua)		---
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	ODS 13	Pág. 68 (8.6. Uso sostenible del agua)		---
	303-3 Extracción de agua		Pág. 68 (8.6. Uso sostenible del agua)		---
	303-4 Vertidos de agua		Pág. 68 (8.6. Uso sostenible del agua)		---
	303-5 Consumo de agua		Pág. 68 (8.6. Uso sostenible del agua)		---
Biodiversidad					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No aplica. La biodiversidad no es un asunto material para la Organización.		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No aplica. La biodiversidad no es un asunto material para la Organización.		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No aplica. La biodiversidad no es un asunto material para la Organización.		---
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-1 Centros de operaciones ubicados en áreas protegidas		No aplica. La biodiversidad no es un asunto material para la Organización.		---
	304-2 Impactos en la biodiversidad		No aplica. La biodiversidad no es un asunto material para la Organización.		---
	304-3 Hábitats protegidos		No aplica. La biodiversidad no es un asunto 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 un asunto material para la Organización.		---
Emisiones					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 63 (8.3. Reducción de emisiones)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 11, 12 y 13	Pág. 63 (8.3. Reducción de emisiones)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 63 (8.3. Reducción de emisiones)		---
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		Pág. 63 (8.3. Reducción de emisiones)		---
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 2)		Pág. 63 (8.3. Reducción de emisiones)		---

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		Pág. 63 (8.3. Reducción de emisiones)		---
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		Pág. 63 (8.3. Reducción de emisiones)		---
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	ODS 11	Pág. 63 (8.3. Reducción de emisiones)		---
	305-6 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono		Pág. 63 (8.3. Reducción de emisiones)		---
	305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas		Pág. 63 (8.3. Reducción de emisiones)		---
Residuos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 65 (8.5. Economía circular y gestión de residuos)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 11, 12 y 13	Pág. 65 (8.5. Economía circular y gestión de residuos)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 65 (8.5. Economía circular y gestión de residuos)		---
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		Pág. 65 (8.5. Economía circular y gestión de residuos)		---
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		Pág. 65 (8.5. Economía circular y gestión de residuos)		---
	306-3 Residuos generados		Pág. 65 (8.5. Economía circular y gestión de residuos)		---
	306-4 Residuos no destinados a eliminación		Pág. 65 (8.5. Economía circular y gestión de residuos)		---
	306-5 Residuos destinados a eliminación		Pág. 65 (8.5. Economía circular y gestión de residuos)		---
Cumplimiento ambiental					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 61 (8.1. Gestión del impacto ambiental)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 13	Pág. 61 (8.1. Gestión del impacto ambiental)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 61 (8.1. Gestión del impacto ambiental)		---
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la normativa ambiental		Pág. 61 (8.1. Gestión del impacto ambiental)		---
Evaluación ambiental de proveedores					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 12	Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	ODS 12	Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas		Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
Empleo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 30 (5. Nuestro equipo de personas)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5 y 8	Pág. 30 (5. Nuestro equipo de personas)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 30 (5. Nuestro equipo de personas)		---

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINF D – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	ODS 8 y 10	Pág. 30 (5.2 Creación de empleo)		---
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	ODS 8	Pág. 34 (5.3. Diálogo social y beneficios sociales)		---
	401-3 Baja por maternidad/ paternidad	ODS 5	Pág. 34 (5.3. Diálogo social y beneficios sociales)		---
Relaciones entre los trabajadores y la dirección					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 34 (5.3. Diálogo social y beneficios sociales)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 8	Pág. 34 (5.3. Diálogo social y beneficios sociales)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 34 (5.3. Diálogo social y beneficios sociales)		---
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Pág. 34 (5.3. Diálogo social y beneficios sociales)		---
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 40 (5.5 Salud y seguridad)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 3 y 8	Pág. 40 (5.5 Salud y seguridad)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 40 (5.5 Salud y seguridad)		---
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	ODS 3 y 8	Pág. 40 (5.5 Salud y seguridad)		---
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	ODS 3 y 8	Pág. 40 (5.5 Salud y seguridad)		---
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	ODS 3	Pág. 40 (5.5 Salud y seguridad)		---
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		Pág. 40 (5.5 Salud y seguridad)		---
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	ODS 3 y 8	Pág. 40 (5.5 Salud y seguridad)		---
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	ODS 3	Pág. 40 (5.5 Salud y seguridad)		---
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales		Pág. 40 (5.5 Salud y seguridad)		---
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	ODS 3 y 8	Pág. 40 (5.5 Salud y seguridad)		---
	403-9 Lesiones por accidente laboral	ODS 3	Pág. 40 (5.5 Salud y seguridad)		---
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	ODS 3	Pág. 40 (5.5 Salud y seguridad)		---
Formación y enseñanza					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 44 (5.6. Equipo competitivo)		---



Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 4, 5, 8 y 16	Pág. 44 (5.6. Equipo competitivo)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 44 (5.6. Equipo competitivo)		---
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	ODS 4, 5 y 8	Pág. 44 (5.6.1 Formación de calidad)		---
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	ODS 4 y 8	Pág. 44 (5.6. Equipo competitivo)		---
	404-3 Porcentaje de profesionales cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúan con regularidad		Pág. 45 (5.6.3 Evaluación de competencias)		---
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 36 (5.4. Compromiso con la igualdad)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5 y 10	Pág. 36 (5.4. Compromiso con la igualdad)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 36 (5.4. Compromiso con la igualdad)		---
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. 30 (5.2 Creación de empleo) Pág. 36 (5.4. Compromiso con la igualdad) Pág. 50 (6.3 Composición y perfil de los miembros del Consejo General)		---
	405-2 Relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres	ODS 5 y 10	Pág. 36 (5.4. Compromiso con la igualdad)		---
No discriminación					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 36 (5.4. Compromiso con la igualdad)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 5	Pág. 36 (5.4. Compromiso con la igualdad)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 36 (5.4. Compromiso con la igualdad)		---
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas.	ODS 5, 10 y 16	Pág. 37 (5.4. Compromiso con la Igualdad- Compromiso contra todo tipo de discriminación)		---
Libertad de asociación y negociación colectiva					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 34 (5.3. Diálogo social y beneficios sociales)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 8	Pág. 34 (5.3. Diálogo social y beneficios sociales)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 34 (5.3. Diálogo social y beneficios sociales)		---
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. 29 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
Trabajo infantil					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 46 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 46 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 46 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética)		---
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		Pág. 56 (6.6. Ética y ejemplaridad-Protección de los derechos humanos) Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
Trabajo forzoso u obligatorio					



Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINF D – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 46 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 46 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 46 (6. Buen gobierno, sostenibilidad y ética)		---
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		Pág. 56 (6.6. Ética y ejemplaridad-Protección de los derechos humanos) Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
Prácticas en materia de seguridad					
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.		---
Derechos de los pueblos indígenas					
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.		---
Evaluación de derechos humanos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 30 (5. Nuestro equipo de personas) Pág. 40 (5.4. Compromiso con la igualdad) Pág. 56 (6.6. Ética y ejemplaridad-Protección de los derechos humanos)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 30 (5. Nuestro equipo de personas) Pág. 40 (5.4. Compromiso con la igualdad) Pág. 56 (6.6. Ética y ejemplaridad-Protección de los derechos humanos)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 30 (5. Nuestro equipo de personas) Pág. 40 (5.4. Compromiso con la igualdad) Pág. 56 (6.6. Ética y ejemplaridad-Protección de los derechos humanos)		---
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		Pág. 37 (5.4. Compromiso con la Igualdad – Sensibilización con las personas con discapacidad) Pág. 56 (6.6. Ética y ejemplaridad-Protección de los derechos humanos) Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
	412-2 Formación de los empleados en políticas y procedimientos sobre derechos humanos		Pág. 37 (5.4. Compromiso con la Igualdad- Sensibilización con las personas con discapacidad)		---
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		Pág. 56 (6.6. Ética y ejemplaridad-Protección de los derechos humanos) Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro-Gestión sostenible de la cadena de suministro)		---
Comunidades locales					
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 de Loterías Europeas y la Asociación Mundial de Loterías en materia de juego responsable (evaluación de productos, protección de grupos vulnerables, etc.). El fin fundacional de nuestra organización gira en torno a la inclusión social de las personas afiliadas a la ONCE, lo que promueve a su vez el desarrollo de la comunidad local.		---

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINFD – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 4, 5, 8 y 11	Pág. 21 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 21 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		---
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones compromiso de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	ODS 4, 5, 8 y 12	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 21 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		---
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.		Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Las actividades propias de nuestra prestación de servicios sociales especializados a las personas con discapacidad visual no producen ningún impacto negativo en las comunidades locales.		---
Evaluación social de los proveedores					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales		Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto		Pág. 59 (7. Prácticas responsables en la cadena de suministro)		---
Política Pública					
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.		---
Salud y seguridad de los clientes					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 3	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería)		---
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	ODS 3 y 12	Pág. 12 (3.3 Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería)		---
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a impactos en la salud y seguridad de productos y servicios	ODS 3	Pág. 12 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería) Pág. 21 (4.2. El Modelo ONCE de Servicios Sociales especializados)		---
Marketing y etiquetado					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 16 y 17 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería-[Publicidad y marketing responsable de productos de juego] e [Información al conjunto de jugadores]) Pág. 52 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	ODS 3	Pág. 16 y 17 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería-[Publicidad y marketing responsable de productos de juego] e [Información al conjunto de jugadores]) Pág. 52 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE)		---

Estándares GRI					
GRI Standard	Contenido (s)	ODS	Referencia (pág. EINF D – Memoria RSC)	Omisión	Verificación externa
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 16 y 17 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería-[Publicidad y marketing responsable de productos de juego] e [Información al conjunto de jugadores]) Pág. 52 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE)		---
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	ODS 3	Pág. 16 y 17 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería-[Publicidad y marketing responsable de productos de juego] e [Información al conjunto de jugadores])		---
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	ODS 3	Pág. 16 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería-Publicidad y marketing responsable de productos de juego)		---
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	ODS 3	Pág. 16 (3.3. Responsabilidad en la cadena de valor de productos de lotería-Publicidad y marketing responsable de productos de juego)		---
Privacidad del cliente					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 52 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---
	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. 52 (6.5. Gestión del riesgo en la ONCE) Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---
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 ha identificado ninguna reclamación fundamentada relativa a violaciones de la privacidad del cliente, ni tampoco ha recibido reclamación alguna por parte de terceras partes, ni por parte de autoridades regulatorias durante 2021. No se han detectado incidencias de seguridad relativas a filtraciones, robos o pérdidas de datos.		---
Cumplimiento socioeconómico					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de leyes y reglamentos en el ámbito social y económico		Pág. 53 (6.6. Ética y ejemplaridad)		---

Anexo IV. Taxonomía verde

El desglose de los porcentajes de ingresos, gastos e inversión que representan cada una de las actividades económicas elegibles con arreglo a la taxonomía verde sobre el total, se presentan en el cuadro siguiente:

Actividad económica	2021					
	Cifra de negocios		Inversión en inmovilizado		Gastos de explotación	
	Miles de €	%	Miles de €	%	Miles de €	%
A. TAXONOMÍA ACTIVIDADES ELEGIBLES						
6.6. Servicios de transporte de mercancías por carretera	1	0,0%			3.761	0,2%
7.1. Construcción de edificios nuevos			2.798	19,3%		
7.2. Renovación de edificios existentes			122	0,8%	239	0,0%
7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	5	0,0%	5.004	34,5%	3.553	0,2%
7.4. Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios			23	0,2%		
7.5. Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios						
7.6. Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable			11	0,1%		
7.7. Adquisición y propiedad de edificios			616	4,2%		
8.1. Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas			1.139	7,8%	30.106	1,4%
11. Educación	2.431	0,1%	23	0,2%	20.374	0,9%
12.1. Asistencia en establecimientos residenciales			1	0,0%	1.709	0,1%
13.1. Actividades de creación, artísticas y espectáculos					1.073	0,0%
13.2. Actividades de bibliotecas, archivos, museos y otras actividades culturales	153	0,0%	140	1,0%	9.735	0,4%
Total de actividades elegibles para la taxonomía (A)	2.590	0,1%	9.877	68,0%	70.550	3,2%
B. TAXONOMÍA ACTIVIDADES NO ELEGIBLES						
Total de actividades no elegibles para la taxonomía (B)	2.258.320	99,9%	4.646	32,0%	2.134.073	96,8%
Total (A + B)	2.260.910	100,0%	14.523	100,0%	2.204.623	100,0%

A continuación, detallamos las actividades de la ONCE elegibles según la taxonomía verde³⁴ que contribuyen a estas cifras:

³⁴ La numeración que figura en la relación presentada de actividades elegibles se corresponde con las actividades económicas que se listan en los anexos del Reglamento Delegado (UE) de la Comisión de 4.6.2021 por el que se completa el Reglamento de la taxonomía 2020/852 para cada uno de los objetivos ambientales cubiertos.

6.6. Servicios de transporte de mercancías por carretera

Se incluyen las actividades de distribución logística del Canal Principal y del Canal Físico Complementario.

7.1. Construcción de edificios nuevos

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

7.2. Renovación de edificios existentes

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

7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética

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

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

Se incluyen los proyectos de remodelación y nuevas instalaciones del patrimonio inmobiliario relacionados con instalaciones para coches eléctricos.

7.5. Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios

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

7.6. Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable

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

7.7. Adquisición y propiedad de edificios

Se incluye la compra de inmuebles para uso de la ONCE.

8.1. Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas

Se incluyen los distintos sistemas de información de la ONCE, el centro de proceso de datos, la gestión de sistemas y aplicaciones, las comunicaciones de datos y supervisión avanzada de las mismas y los sistemas distribuidos.

11. Educación

Se incluyen los servicios de atención educativa a las personas afiliadas de enseñanza primaria, secundaria y universitaria, así como las adaptaciones curriculares, las actividades extraescolares y complementarias del alumnado ciego y con deficiencia visual que estudian en centros ordinarios o en centros escolares de la ONCE.

12.1. Asistencia en establecimientos residenciales

Se incluyen las actuaciones organizadas en los centros de la ONCE con residencia para niños y jóvenes con ceguera o deficiencia visual, que conduzcan a la mejora de sus competencias personales y sociales, facilitando su autonomía e inclusión social, así como con residencia para familias y profesionales cuando se organicen para ellos jornadas de trabajo, cursos, seminarios, etc. relacionados con la educación del alumnado.

13.1. Actividades de creación, artísticas y espectáculos

Se incluyen las actividades destinadas a favorecer el desarrollo creativo y artístico de las personas afiliadas a través de su participación en asociaciones culturales, así como facilitar el desarrollo de su propia carrera artística. Además, se contemplan todos los trabajos que contribuyan a la normalización del braille y que favorezcan y mejoren la accesibilidad de las personas ciegas y deficientes visuales, como son la adaptación a las nuevas tecnologías, el etiquetado de productos y los proyectos de la Comisión Braille Española.

13.2. Actividades de bibliotecas, archivos, museos y otras actividades culturales

Se incluyen las actividades gestionadas desde el Museo Tiflológico de la ONCE (espacio destinado a la conservación y exhibición de material tiflológico, obras de artistas ciegos y deficientes visuales, así como maquetas de monumentos arquitectónicos representativos y algunos escultóricos, nacionales e internacionales) y las actuaciones encaminadas a asegurar la adaptación, producción y distribución de las obras, revistas y diferentes documentos en los distintos soportes accesibles (braille, sonido y relieve), elaboradas en la ONCE para cubrir necesidades informativas, educativas, laborales, de ocio y culturales, tanto de las personas afiliadas como de la Institución.

**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 2021.

INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD CONSOLIDADA
GRUPO ILUNION Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
EJERCICIO 2021

ILUNION

INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD CONSOLIDADA
GRUPO ILUNION Y SOCIEDADES DEPENDIENTES
EJERCICIO 2021



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

AÑO 2021



A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines.

ÍNDICE

1 ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA Y DIVERSIDAD CONSOLIDADO – GRUPO ILUNION Y SOCIEDADES DEPENDIENTES.....	7
1.1 Introducción	7
1.2 Modelo de negocio.....	7
1.3 Materialidad	19
1.4 Cuestiones sociales y relativas al personal.....	21
1.4.1 Empleo	22
1.4.2 Organización del trabajo.....	35
1.4.3 Salud y seguridad.....	37
1.4.4 Relaciones sociales.....	40
1.4.5 Formación	41
1.4.6 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	44
1.4.7 Igualdad	45
1.5 Respeto de los Derechos Humanos.....	49
1.6 Lucha contra la corrupción y el soborno.....	51
1.7 Sociedad.....	53
1.7.1 Compromiso con el desarrollo sostenible	53
1.7.2 Subcontratación y proveedores	55
1.7.3 Consumidores	56
1.7.4 Información fiscal	57
1.8 Cuestiones medioambientales	59
1.8.1 Gestión ambiental	59
1.8.2 Riesgos ambientales	61
1.8.3 Contaminación	62
1.8.4 Cambio climático	63
1.8.5 Economía circular.....	67
1.8.6 Agua.....	71
1.8.7 Biodiversidad.....	72
1.9 Taxonomía de la Unión Europea.....	73
1.9.1 Contexto normativo	73
1.9.2 Alcance del reporte.....	74
1.9.3 Metodología	74
1.9.4 Resultados	76
1.10 Anexo I: Índice de contenidos exigidos por la REGULACIÓN	78
1.10.1 Requisitos derivados de la ley 11/2018	78



□ Modelo de negocio	78
□ Cuestiones medioambientales	79
□ Cuestiones sociales y relativas al personal.....	81
□ Cuestiones relativas al respeto a los derechos humanos	84
□ Cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno	85
□ Cuestiones relativas a la sociedad	86
1.10.2 Requisitos derivados del Reglamento (UE) 2020/852.....	88
1.11 Anexo II: Perímetro empresarial.....	89
1.12 Anexo III: Listado de certificaciones	92



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Gestión de riesgos.....	17
Tabla 2 Distribución del número de empleados por tipo de discapacidad, sexo, edad y clasificación profesional desglosado por países– ILUNION	23
Tabla 3 Número de contratos indefinidos y temporales por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION.....	24
Tabla 4 Distribución de contratos indefinidos y temporales por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION.....	25
Tabla 5 Número de contratos a tiempo completo y a tiempo parcial por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION.....	26
Tabla 6 Distribución de contratos por tipo de jornada por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION.....	27
Tabla 7 Promedio anual de contratos por tipología – ILUNION.....	28
Tabla 8 Promedio anual de contratos por tipo de jornada – ILUNION.....	29
Tabla 9 Número de nuevos contratos indefinidos	30
Tabla 10 Tasa de rotación por sexo y discapacidad	30
Tabla 11 ERTE.....	31
Tabla 12 Nº de despidos por edad, sexo y clasificación profesional	33
Tabla 13 Remuneración media por edad, sexo y clasificación profesional.....	33
Tabla 14 Remuneración media de Directivos por sexo – ILUNION.....	34
Tabla 15 Brecha salarial - ILUNION.....	34
Tabla 16 Indicadores de conciliación – ILUNION.....	36
Tabla 17 Indicadores de seguridad y salud – ILUNION	39
Tabla 18 Indicadores de formación en seguridad y salud – ILUNION	39
Tabla 19 Formación – ILUNION	43
Tabla 20 Donaciones – ILUNION.....	52
Tabla 21 Acciones de patrocinio de empresas de ILUNION	54
Tabla 22 Inversiones y/o gastos ambientales ILUNION.....	61
Tabla 23 Consumo de energía y huella de carbono ILUNION	66
Tabla 24 Consumo de materias primas ILUNION.....	68
Tabla 25 Generación de residuos ILUNION.....	69
Tabla 26 Consumo de agua ILUNION	71
Tabla 27 Clasificación de las actividades de ILUNION según la Taxonomía	77
Tabla 28 Indicadores modelo de negocio - ILUNION.....	78
Tabla 29 Indicadores Cuestiones Ambientales - ILUNION.....	80
Tabla 30 Indicadores cuestiones sociales y relativas al personal - ILUNION	83
Tabla 31 Indicadores cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos - ILUNION.....	84
Tabla 32 Indicadores cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno - ILUNION.....	85
Tabla 33 Indicadores cuestiones relativas a la sociedad- ILUNION.....	87



Tabla 34 Indicadores cuestiones relativas a la taxonomía	88
Tabla 35 Perímetro empresarial - ILUNION	91
Tabla 36 Certificaciones ILUNION	94



ÍNDICE DE GRÁFICAS

<i>Gráfica 1. Misión, visión y valores de ILUNION</i>	7
<i>Gráfica 2. Características del modelo de negocio de ILUNION</i>	8
<i>Gráfica 3. Estructura Grupo Social ONCE</i>	8
<i>Gráfica 4. Divisiones de ILUNION</i>	9
<i>Gráfica 5. Distribución geográfica</i>	9
<i>Gráfica 6. Consejo de Administración de ILUNION</i>	10
<i>Gráfica 7. Comité Directivo de ILUNION</i>	10
<i>Gráfica 8. Organigrama de ILUNION</i>	11
<i>Gráfica 9. Plan Director de Sostenibilidad de ILUNION</i>	14
<i>Gráfica 10. Asuntos materiales -ILUNION</i>	19



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 Seleccionado)”, 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 2021 y del Estado de Información No Financiera y Diversidad Consolidado de la Organización Nacional de Ciegos Españoles y Sociedades Dependientes del ejercicio 2021. 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 tiene como objetivo principal 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.



Gráfica 1. 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 y para los accionistas.



Esta imagen muestra los rasgos característicos del modelo de negocio de ILUNION: compromiso interno (los empleados participan y comparte el reto social de ILUNION), visión a largo plazo (ILUNION aplica una estrategia de crecimiento y desarrollo que no está supeditada a la coyuntura económica), diversificación (el Grupo está formado por cinco divisiones y más de 50 líneas de negocio), la innovación tecnológica y social (el compromiso con la inclusión conduce a la excelencia y la creatividad para alcanzar la competitividad), oferta integral y flexible (el Grupo ofrece soluciones integrales en condiciones muy competitivas gracias a las sinergias que desarrolla entre sus distintos negocios) y valor social para el cliente (gracias a su amplia oferta y capacidad para desarrollar servicios en los que las personas con discapacidad son parte de los equipos, ILUNION facilita a otras empresas cumplir con su compromiso social).

Gráfica 2. Características del modelo de negocio de ILUNION

ILUNION es el proyecto empresarial social 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 3. Estructura Grupo Social ONCE

- **Modelo de negocio**

ILUNION es un grupo empresarial social formado por seis divisiones (Servicios, Hotelera y Hospitalaria, Sociosanitaria, Comercialización y Consultoría), y una empresa inmobiliaria, que desarrollan más de 50 líneas de negocio. Esta diversificación permite que ILUNION sea capaz de ofrecer soluciones integrales a medida para empresas de muy diferentes sectores tales como el Hotelero, Retail, Servicios, Energético, Consultoría, Transporte, Logística, Hospitalario, Industrial, Sociosanitario, Farmacéutico, Educación, Bancario, Seguros y Telecomunicaciones. En el Anexo II se indica el perímetro empresarial de ILUNION.



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

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 2021 trabajaban en ILUNION 35.760 personas, un 0,2% más que a finales del año anterior y el 41,5% de la plantilla tenía algún tipo de 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.

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

Gráfica 5. Distribución geográfica

ILUNION cuenta con 475 centros de trabajo repartidos por toda España de los cuales el 50,7% 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.

- **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 a ONCE y 6 a la Fundación ONCE. De estos últimos, 5 son representantes del sector asociativo de la discapacidad en España. El 83,3% de los miembros son personas con discapacidad y el 33,3% son mujeres.



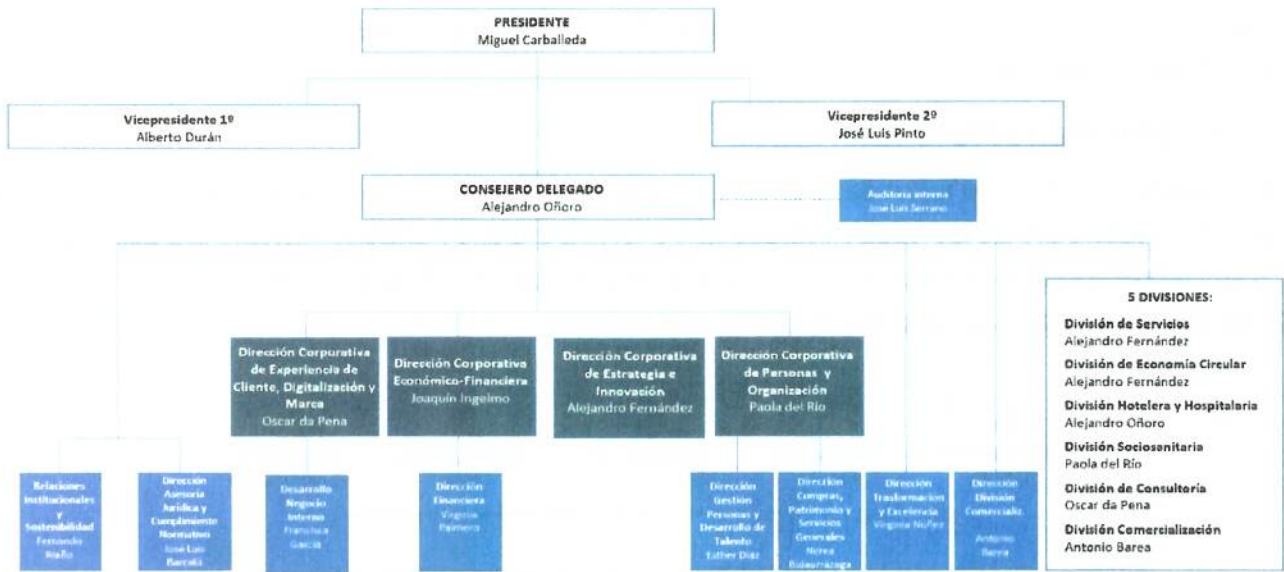
Gráfica 6. Consejo de Administración de ILUNION

En 2020 se aprobó una reestructuración del Comité Directivo, el órgano de gestión interna, dirección y análisis para la toma de decisiones, para adaptarlo a la realidad del momento y visualizar la estrategia en el propio organigrama.



Gráfica 7. Comité Directivo de ILUNION

En el siguiente esquema se muestra el organigrama de ILUNION:



Esta imagen muestra el organigrama de ILUNION. Presidente (Miguel Carballada; Vicepresidente 1º: Alberto Durán; Vicepresidente 2º José Luis Pinto, Consejero Delegado: Alejandro Oñoro del que dependen la Dirección Corporativa de Experiencia de Cliente, Digitalización y Marca (Óscar Da Pena del que depende a su vez la Dirección de Desarrollo de Negocio Interno: Francisca García), la Dirección Corporativa Económica – Financiera (Joaquín Ingelmo del que depende a su vez la Dirección Financiera: Virginia Palmero), la Dirección Corporativa de Estrategia e Innovación (Alejandro Fernández), la Dirección Corporativa de Personas y Organización (Paola del Río de la que depende la Dirección de Gestión de Personas y Desarrollo de Talento: Esther Díaz y la Dirección de Compras, Patrimonio y Servicios Generales: Nerea Bidaurrazaga) así como la Dirección de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad (Fernando Riaño), la Dirección de Asesoría Jurídica (José Luis Barceló), la Dirección de Transformación y Excelencia (Virginia Nuñez), la Dirección de la División de Comercialización (Antonio Barea) y las 6 Divisiones (División de Servicios: Alejandro Fernández, División de Economía Circular: Alejandro Fernández, Dirección Hotelera y Hospitalaria: Alejandro Oñoro; División Sociosanitaria: Paola del Río, División de Consultoría: Óscar da Pena y División de Comercialización: Antonio Barea)

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, Sostenibilidad, Riesgos y Proyectos.

- **Impacto del COVID-19**

Los avances registrados en el proceso de vacunación de la población frente al Covid-19 han ayudado a mitigar la propagación de los contagios y como consecuencia han permitido una flexibilización gradual de las medidas de contención de la pandemia. Este hecho, junto con el mantenimiento de condiciones favorables de financiación de los agentes tanto privados como públicos, ha favorecido que la actividad global haya mantenido un dinamismo elevado desde la primavera, mejorando incluso en los meses de verano.

Siguiendo el informe trimestral del Banco de España, en el tercer trimestre del año, al igual que en el segundo, el mayor avance se da en las actividades de servicios en las que su nivel se encuentra todavía más alejado del previo a la pandemia. Destacan las ramas ligadas al turismo, impulsadas fundamentalmente por la demanda realizada por residentes, que en julio alcanzó cotas superiores a las de 2019. Sin embargo, el turismo extranjero, aunque habiendo experimentado una notable reactivación, aún permanece muy lejos de los registros alcanzados antes de la pandemia.

No obstante, recientemente han comenzado a advertirse algunas señales de desaceleración y pérdida de dinamismo en el comercio mundial vinculado a dificultades, a escala global, para que la oferta de ciertos bienes pueda satisfacer la totalidad de la demanda. Este hecho, junto con el fuerte incremento del precio de la energía se está traduciendo en una importante inflación. El carácter más o menos transitorio y la incertidumbre sobre el comportamiento de dichas presiones inflacionistas estarán ligados al grado de traslación, por parte de las empresas, de los aumentos de los costes a sus precios finales, y por parte de los trabajadores, de estos incrementos de precios a sus demandas salariales. Estos factores están provocando una evolución algo menos favorable en industrias cuya actividad se ha visto afectada por la escasez de ciertos bienes utilizados en el proceso productivo, como los semiconductores y los plásticos, obstaculizando la producción en ciertos sectores clave para la industria española, en particular en la del automóvil. También se están viendo muy afectadas las industrias de material y equipo eléctrico, así como la de informática y electrónica.

Con respecto al consumo privado, se habría desacelerado significativamente en los meses de verano, tras la sorpresa positiva del segundo trimestre, si bien conserva un notable dinamismo. El ritmo de crecimiento seguiría atenuándose en la parte final del año como consecuencia de la presión sobre las rentas de los hogares que está generando el actual repunte inflacionista.

Por lo tanto, a corto plazo, la senda positiva de la recuperación de la crisis económica causada por la pandemia dependerá de los factores citados, así como de un control efectivo de la enfermedad.

Casi dos años después del inicio de la pandemia causada por el virus covid-19, para este 2022 ya se habla de considerar este virus como endémico, con un cambio de estrategia para tratarlo como si fuera una gripe común.

Habiendo sido el 2021 el año de inicio de la recuperación para las compañías de ILUNION, en 2022 se continuará con un crecimiento mantenido para tratar de alcanzar en 2023 los niveles anteriores a la pandemia.

- **Objetivos y estrategias**

ILUNION cuenta con un Plan Estratégico 2022-2025 en el que describe la estrategia a seguir por ILUNION y sus compañías en el medio plazo y se establecen las directrices para alcanzar sus aspiraciones y objetivos tanto en materia económica como de creación de empleo. Dicho plan se diseña con un alcance de cuatro ejercicios, realizándose una actualización por el Comité Directivo al término del primer bienio.

Los grandes retos de ILUNION para el próximo plan estratégico son crecer e incrementar la rentabilidad, así como crear empleo de calidad para personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables. La estrategia de ILUNION se basa en cuatro pilares: Personas, Transformación, Excelencia y Sostenibilidad, que servirán como palanca para el cumplimiento del propósito de ILUNION "Construir un mundo mejor con Tod@s incluid@s". Además, se impulsarán la experiencia de cliente y la experiencia del empleado como ejes de actuación transversales. A continuación, se indican las 9 líneas estratégicas que marcarán el rumbo de ILUNION los próximos cuatro años:

1. Generación de empleo de calidad.

2. Liderazgo en valor de marca.
3. Liderazgo, talento y compromiso.
4. Atracción de talento y marca empleadora.
5. Crecimiento sostenible.
6. Transformación organizacional.
7. La Excelencia es nuestro único camino
8. Sostenibilidad.
9. Innovación.

- ***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 2020 -2023

Define la 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



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

Esta gráfica muestra que el Plan Estratégico 2020-2023 ha servido como referencia para el desarrollo de la Estrategia Más ILUNION (describe las prioridades de ILUNION a la hora de trabajar por una Economía Inclusiva en un marco de desarrollo sostenible) de la que emana a su vez el Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2018-202. Dicho documento describe cómo se desarrollará la Estrategia Más ILUNION a través de 3 objetivos, 16 líneas de actuación y 9 proyectos (Gobernanza en RSC, Derechos Humanos, Compromiso Ambiental, Liderando Más ILUNION, Yo soy ILUNION, ILUNION Lab, Promoción de la Economía Inclusiva, Reporting y Acción Social).

Para poner en marcha el Plan Director ha sido necesaria la creación de un Comité de RSC en marzo de 2018 (depende del Comité de Dirección y cuyas funciones son supervisar el cumplimiento de los objetivos del Plan Director y las metas de la estrategia Más ILUNION) así como la creación de una Oficina Técnica de RSC. Además, el 23 de noviembre de 2018 el Comité de RSC aprobó la política de RSC que establece un marco común de actuación que orienta la gestión de la RSC y enmarca el compromiso con la Economía Inclusiva y el Desarrollo Sostenible.

Este Plan Director contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): ODS 5 (Igualdad de Género), ODS 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico), ODS10 (Reducción de Desigualdades), ODS 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles), ODS 12 (Producción y consumo Responsables), ODS 13 (Acción por el clima), ODS 16 (Paz, Justicia e Instituciones) y ODS 17 (Alianzas para Lograr los Objetivos).



Gráfica 9. Plan Director de Sostenibilidad de ILUNION

La actualización del plan estratégico, con el nuevo horizonte 2022-2025, servirá como punto de partida para la formulación del nuevo Plan Director de Sostenibilidad de ILUNION 2022-2025 que se comenzará a desarrollar en el segundo semestre del año 2022. Los avances en 2021 en relación al Plan Director de Sostenibilidad 2018-2021 han sido los siguientes:

- **Proyecto Gobernanza:** el Comité de Sostenibilidad se reunió en una ocasión a lo largo de 2021.
- **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 de 2019 con la celebración de dos sesiones formativas, una sesión para los miembros del Comité de Sostenibilidad y otra para los miembros de la Oficina Técnica de Sostenibilidad.

Durante 2020, se llevó a cabo la identificación de las áreas de impacto potencial en los Derechos Humanos y se definió un modelo de debida diligencia. Por otro lado, en 2020 se inició un análisis de los riesgos en la cadena de suministro que ha continuado a lo largo de todo el año 2021. En esta primera fase, el ejercicio se ha realizado para ILUNION Lavanderías y más concretamente para aquellos proveedores con un volumen de contratación superior a 100.000€.

En 2021, se han llevado a cabo las siguientes acciones relacionadas con este proyecto (Ver apartado 1.5 Respeto de los Derechos Humanos):

- Durante el primer trimestre se llevó a cabo la priorización de las acciones contempladas en el plan de trabajo mediante una encuesta a los miembros del Comité de Sostenibilidad.
 - En febrero, se aprobó la política de Derechos Humanos de ILUNION, así como un plan de trabajo.
 - A lo largo de 2021 se ha trabajado conjuntamente con el Departamento de Personas para llevar a cabo la corrección de los GAPs detectados en la evaluación de riesgos de Derechos Humanos asociados a la gestión de personas.
 - ILUNION presentó el trabajo "Análisis de riesgos de impactos potenciales de Derechos Humanos en ILUNION" en el Clúster de Impacto Social de Forética.
 - En el último trimestre de 2021, se ha iniciado un proyecto cuyo objetivo es capacitar y sensibilizar a toda la plantilla de ILUNION en cuestiones relacionadas con 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. En septiembre de 2019 se creó el del Grupo de trabajo de Medio Ambiente del Grupo Social ONCE (GSO), dependiente del Subcomité de RSC del GSO cuyo objetivo es realizar un análisis técnico de las medidas contenidas en el proyecto y la detección de oportunidades de mejora.

En 2020, y en el marco del Grupo de trabajo de Medio Ambiente del Grupo Social ONCE (GSO), se llevó a cabo la elaboración de un inventario de instalaciones que incluye información sobre energía, agua y mantenimiento de instalaciones. Asimismo, ILUNION elaboró una herramienta para el cálculo de la huella de carbono (Alcance 1, 2 y 3) con objeto de calcular este indicador para todo el grupo empresarial

En 2021, se han llevado a cabo las siguientes acciones relacionadas con este proyecto:

- En febrero, se aprobó la Política de Medio Ambiente y Cambio Climático con objeto de establecer un marco de referencia para desarrollar las directrices y prioridades de actuación que garanticen la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático.
 - Durante el primer trimestre se realizaron las auditorías energéticas de las instalaciones de las sociedades que conforman ILUNION para dar cumplimiento al RD 56/2016.
 - Se ha llevado a un análisis del marco legislativo en materia de sostenibilidad ambiental a nivel europeo y nacional, así como un análisis de los impactos/oportunidades para ILUNION.
 - En relación a la formación, se ha impartido un curso sobre cálculo de huella de organización a los miembros de la oficina técnica de sostenibilidad.
 - Se ha llevado a cabo la cuantificación y verificación de las emisiones de GEI de ILUNION en base a los referenciales ISO 14064:2012 o GHG Protocol en función de la empresa.
 - ILUNION ha puesto en marcha una iniciativa de compensación de emisiones de dióxido de carbono, centrada en la reforestación y la regeneración de bosques. El primer bosque comenzó a plantarse el pasado otoño en la sierra de Caminomorisco (Cáceres) y permitirá la absorción de 13.514 toneladas de CO₂, en una superficie aproximada de 45 y 50 ha.
 - ILUNION ha llevado a cabo la elaboración de un plan de descarbonización, que engloba todas las sociedades del Grupo, con un enfoque bottom-up.
- **Proyecto Reporting:** con motivo del COVID, durante el primer trimestre de 2021 se ha llevado a cabo la actualización del análisis de materialidad realizado en 2019. (Ver apartado 1.3 Materialidad). No obstante, con motivo de la elaboración del nuevo Plan Director de Sostenibilidad 2022-2025, durante el segundo semestre de 2022, se procederá a realizar un nuevo análisis de 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 nivel de 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"> - Cambios en el marco jurídico. - Evolución negativa de la coyuntura económica. - Riesgo reputacional y de imagen corporativa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Riesgos asociados a los sistemas de información y la ciberseguridad. - Riesgos vinculados a la retención del talento y la captación de personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Riesgo de incumplimiento por parte de terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Riesgo de tipo de interés y estructura de financiación.

Tabla 1 Gestión de riesgos

Todos los riesgos identificados en ILUNION estaban relacionados en mayor o menor medida con la aparición de una pandemia. En este sentido, es importante tener en cuenta que los riesgos no se enfocan a cuestiones concretas sino a efectos que se producen como consecuencia de eventos de posible ocurrencia y que se detallan a continuación:

- Cambios en el marco jurídico: la declaración del estado de alarma y la aprobación de diferentes leyes y decretos durante el mismo han tenido impacto directo en la gestión de ILUNION.
- Evolución negativa de la coyuntura económica: las consecuencias del confinamiento y la imposibilidad del desarrollo de la actividad comercial han tenido un efecto negativo en la coyuntura general del país y particular de ILUNION.
- Riesgo reputacional y de imagen corporativa: la necesidad de activar protocolos sanitarios adecuados, tanto en las líneas de negocio como en la gestión del personal de ILUNION, ha sido un factor determinante para poder mitigar posibles impactos reputacionales y de imagen.
- Riesgos asociados a los sistemas de información y la ciberseguridad: como consecuencia de la implantación del teletrabajo, de manera generalizada en ILUNION, ha sido necesario reforzar los sistemas de información, así como su seguridad para poder garantizar un funcionamiento correcto.
- Riesgos vinculados a la retención del talento y la captación de personal: el importante esfuerzo realizado en las empresas para poder continuar con un funcionamiento mínimo de muchas actividades e incluso el incremento de la actividad en otras, ha requerido una mayor implicación por parte de los Departamento de Personas para poder alcanzar los requerimientos tanto en la captación como en su mantenimiento con acciones de formación y comunicación.

- Riesgo de incumplimiento por parte de terceros: la interrupción de determinadas actividades ha supuesto que determinados compromisos, tanto de clientes como de proveedores, se vean comprometidos. ILUNION ha puesto los medios necesarios para poder alcanzar acuerdos de vigencia variable.
- Riesgo de tipo de interés y estructura de financiación: la reducción drástica de la actividad ha requerido el rediseño de la estructura de financiación con objeto de soportar los efectos sobre la estructura de balance y garantizar la sostenibilidad financiera de ILUNION.

Para gestionar y mitigar los riesgos ILUNION ha llevado a cabo medidas como la aprobación de un plan de contingencia, la elaboración de un presupuesto con diferentes escenarios, así como la revisión de los planes estratégicos.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se concluye que a raíz del COVID no se han identificado riesgos que no estuvieran ya contemplados en el actual mapa de riesgos de ILUNION.



1.3. MATERIALIDAD

Durante el año 2019 ILUNION se 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 se basó 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 mostraron 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:



Esta imagen muestra los asuntos materiales de ILUNION. Con prioridad estratégica y por orden de importancia se encuentran: Compromiso con la Discapacidad, Inclusión y Discapacidad como elementos diferenciadores a competidores, Respeto a los Derechos Humanos, ILUNION como promotor de la Economía Inclusiva, Accesibilidad Universal y Transmisión de valores y compromiso a los trabajadores. Con prioridad alta y por orden de importancia: Políticas de igualdad de género y diversidad, Uso y utilización de agua, Eficiencia energética y gestión de emisiones, Prevención y reducción de residuos y Lucha contra la corrupción y el soborno.

Gráfica 10. Asuntos materiales -ILUNION

La irrupción de la pandemia, y la crisis sanitaria y económica que ha traído consigo, ha hecho que ciertos aspectos no identificados como los más relevantes para la sostenibilidad de ILUNION hayan cobrado gran importancia y se hayan convertido en prioritarios para la gestión de la actividad en unas circunstancias tan excepcionales. Al objeto de identificar cuáles han sido dichos aspectos, se han analizado los planes de contingencia y los informes de actividad mensuales de los negocios, así como el nuevo plan estratégico 2020-2023 con su planteamiento de doble escenario de recuperación. Además, como ejercicio de contraste de las conclusiones obtenidas del análisis mencionado, se han realizado 6 entrevistas en profundidad a los siguientes directivos de ILUNION:

- Dirección Corporativa de Personas y Organización.
- Dirección Corporativa de Experiencia de Cliente, Digitalización y Marca.
- Dirección Corporativa Económico-Financiera.
- Dirección Corporativa de Estrategia e Innovación.
- Director General de ILUNION Hotels.
- Director General de ILUNION Lavanderías.

Como conclusiones generales, se puede decir que a nivel operativo la máxima prioridad se ha puesto en preservar la seguridad de las personas que forman parte de ILUNION, mantener la comunicación con la plantilla y dar un servicio al cliente en las mejores condiciones posibles. A nivel de gestión, las prioridades han sido garantizar la liquidez y mantener el empleo, haciendo uso para ello de los instrumentos puestos a disposición por parte del Gobierno (préstamos ICO, ERTes).

En cuanto a los aspectos materiales, el segundo de ellos, "Inclusión y Discapacidad como elemento diferenciador frente a proveedores", pierde relevancia frente a otros drivers de competitividad del grupo. Por otro lado, la transformación digital, como palanca de generación de valor, se presenta como aspecto clave y, si bien está plenamente presente en la estrategia del grupo, no aparece en la materialidad por centrarse ésta en aspectos ASG. De la mano de la digitalización viene la ciberseguridad para garantizar el funcionamiento de las infraestructuras, la seguridad de la información y las herramientas de gestión online. La importancia de las alianzas estratégicas en nuestro modelo de negocio, elevar el nivel de la relación con el cliente e iniciar el camino hacia la descarbonización de la actividad son otras cuestiones que se han revelado como drivers necesarios para el despegue de ILUNION.

Con motivo de la elaboración del nuevo Plan Director de Sostenibilidad 2022-2025, durante el segundo semestre de 2022, se procederá a realizar un nuevo análisis de materialidad.



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

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

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



1.4.1. EMPLEO

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

A 31 de diciembre de 2021 la plantilla total de ILUNION estaba compuesta por 35.760 personas, de las que el 41,5% eran personas con discapacidad (PCD). Por grupos de edad, el 58,8% de los empleados tenía entre 45-64 años. En cuanto a la distribución por sexo, el 49,7% de la plantilla eran mujeres. Prácticamente la totalidad de la plantilla, concretamente el 99,2% de los empleados, se ubica en España.

	Nº personas	2021			2020			2019		
		España	³⁵ Resto países	Total	España	Resto países	Total	España	Resto países	Total
Total		35.479	281	35.760	35.463	227	35.690	37.708	199	37.907
Discapacidad										
	Personas con discapacidad (PCD)	14.669	166	14.835	14.291	130	14.421	15.260	110	15.370
	Personas sin discapacidad (PSD)	20.810	115	230	21.172	97	21.269	22.448	89	22.537
Tipo de discapacidad										
	PCD discapacidad física	8.292	27	8.319	8.333	130	8.463	8.963	110	9.073
	PCD enfermedad psicosocial	2.188	1	2.189	1.979	0	1.979	2.127	0	2.127
	PCD discapacidad intelectual	1.523	23	1.546	1.366	0	1.366	1.401	0	1.401
	PCD discapacidad sensorial auditiva	1.642	103	1.745	1.596	0	1.596	1.707	0	1.707
	PCD discapacidad visual	1.024	12	1.036	1.017	0	1.017	1.062	0	1.062
Sexo										
	Hombres	17.832	144	17.976	17.967	140	18.107	19.503	1109	19.622
	Mujeres	17.647	137	17.784	17.496	87	17.583	18.205	80	18.285
Edad										
	<30 años	3.028	95	3.123	2.822	78	2.900	3.079	53	3.132
	30-44 años	11.097	143	11.240	11.778	115	11.893	12.921	109	13.030
	45-64 años	20.988	43	21.031	20.534	34	20.568	21.409	37	21.446
	>=65 años	366	0	366	329	0	329	299	0	299
Categoría profesional										
	Directivos (PCD)	19	0	19	21	0	21	27	1	28
	Directivos (PSD)	35	0	35	44	0	44	42	2	44
	Mandos intermedios (PCD)	75	1	76	72	0	72	70	1	71

³⁵ En "Resto de países" se incluyen Colombia, Portugal y Andorra.

	2021			2020			2019		
	España	³⁵ Resto países	Total	España	Resto países	Total	España	Resto países	Total
Mandos Intermedios (PSD)	196	3	6	183	3	186	185	10	195
Resto categorías (PCD)	14.575	165	14.740	14.198	130	14.328	15.163	108	15.271
Resto categorías (PSD)	20.579	112	224	20.945	94	21.039	22.221	77	22.298
Hombres Directivos	33	0	33	41	0	41	N.D	N.D	N.D
Mujeres Directivas	21	0	21	24	0	24	N.D	N.D	N.D
Hombres Mandos intermedios	166	4	170	151	2	153	N.D	N.D	N.D
Mujeres Mandos intermedios	105	0	105	104	1	105	N.D	N.D	N.D
Hombres Resto categorías	17.633	140	17.773	17.775	138	17.913	N.D	N.D	N.D
Mujeres Resto categorías	17.521	137	17.658	17.368	86	17.454	N.D	N.D	N.D

Tabla 2 Distribución del número de empleados por tipo de discapacidad, sexo, edad y clasificación profesional desglosado por países- ILUNION

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

En 2021, el 68,0% de la plantilla tenía un contrato indefinido frente al 32,0% de contratos temporales. Por sexo, el 67,4% de las mujeres en plantilla tenían contrato indefinido, frente al 32,6% de contratos temporales. En el caso de los hombres, el 68,6% tenía contrato indefinido y el 31,4% temporal. Por otro lado, el 66,1% y el 43,3% de los contratos indefinidos y temporales, respectivamente, corresponde a los empleados entre 45 y 64 años.

		2021			2020			2019
		España	Resto países	Total	España	Resto países	Total	
Nº de contratos por tipo	Indefinidos	24.318	1	24.319	23.832	2	23.834	24.157
	Temporales	11.161	280	11.441	11.631	225	11.856	13.750
Nº de contratos indefinidos	PCD	9.080	1	9.081	8.256	0	8.256	7.668
	PSD	15.238	0	15.238	15.576	2	15.578	16.489
Nº de contratos temporales	PCD	5.589	165	5.754	6.035	130	6.165	7.702
	PSD	5.572	115	5.687	5.596	95	5.691	6.048
Nº de contratos indefinidos por sexo	Hombres (PCD)	5.238	1	5.239	4.736	0	4.736	4.340
	Hombres (PSD)	7.086	0	7.086	7.527	1	7.528	7.978
	Mujeres (PCD)	3.842	0	3.842	3.520	0	3.520	3.328
	Mujeres (PSD)	8.152	0	8.152	8.049	1	8.050	8.511
Nº de contratos temporales por sexo	Hombres (PCD)	3.146	89	3.235	3.432	84	3.516	4.487
	Hombres (PSD)	2.362	54	2.416	2.272	55	2.327	2.817
	Mujeres (PCD)	2.443	76	2.519	2.603	46	2.649	3.215
	Mujeres (PSD)	3.210	61	3.271	3.324	40	3.364	3.231
Nº de contratos indefinidos por edad	<30 años	895	0	895	810	0	810	885
	30-44 años	7.037	1	7.038	7.322	2	7.324	7.891
	45-64 años	16.082	0	16.082	15.391	0	15.391	15.129
	>=65 años	304	0	304	309	0	309	252
Nº de contratos temporales por edad	<30 años	2.133	95	2.228	2.012	78	2.090	2.247
	30-44 años	4.060	142	4.202	4.456	113	4.569	5.139
	45-64 años	4.906	43	4.949	5.143	34	5.177	6.317
	>=65 años	62	0	62	20	0	20	47
Nº de contratos indefinidos por categoría profesional	Directivos	54	0	54	65	0	65	72
	Mandos intermedios	261	1	262	250	2	252	254
	Resto categorías	24.003	0	24.003	23.517	0	23.517	23.831
Nº de contratos temporales por categoría profesional	Directivos	0	0	0	0	0	0	0
	Mandos intermedios	10	3	13	5	1	6	12
	Resto categorías	11.151	277	11.428	11.626	224	11.850	13.738

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

³⁶ Distribución de contratos por tipología		2021			2020			2019
		España	Resto países	Total	España	Resto países	Total	
Distribución de contratos	Indefinidos	68,5%	0,4%	68,5%	67,2%	0,9%	66,8%	63,7%
	Temporales	31,5%	99,6%	31,5%	32,8%	99,1%	33,2%	36,3%
Distribución contratos indefinidos por sexo	Hombres	50,7%	100,0%	50,7%	51,5%	50,0%	51,5%	51,0%
	Mujer	49,3%	0,0%	49,3%	48,5%	50,0%	48,5%	49,0%
Distribución contratos temporales por sexo	Hombres	49,4%	51,1%	49,4%	49,0%	61,8%	49,3%	53,1%
	Mujer	50,6%	48,9%	50,6%	51,0%	38,2%	50,7%	46,9%
Distribución contratos indefinidos por edad	<30 años	3,7%	0,0%	3,7%	3,4%	0,0%	3,4%	3,7%
	30-44 años	28,9%	100,0%	28,9%	30,7%	100,0%	30,7%	32,7%
	45-64 años	66,1%	0,0%	66,1%	64,6%	0,0%	64,6%	62,6%
	>=65 años	1,3%	0,0%	1,3%	1,3%	0,0%	1,3%	1,0%
Distribución contratos temporales por edad	<30 años	19,1%	33,9%	19,1%	17,3%	34,7%	17,6%	16,3%
	30-44 años	36,4%	50,7%	36,4%	38,3%	50,2%	38,5%	37,4%
	45-64 años	44,0%	15,4%	44,0%	44,2%	15,1%	43,7%	45,9%
	>=65 años	0,6%	0,0%	0,6%	0,2%	0,0%	0,2%	0,3%
Distribución contratos indefinidos por categoría profesional	Directivos	0,2%	0,0%	0,2%	0,3%	0,0%	0,3%	0,3%
	Mandos intermedios	1,1%	100,0%	1,1%	1,0%	100,0%	1,1%	1,1%
	Resto de categorías	98,7%	0,0%	98,7%	98,7%	0,0%	98,7%	98,7%
Distribución contratos temporales por categoría profesional	Directivos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Mandos intermedios	0,1%	1,1%	0,1%	0,0%	0,4%	0,1%	0,1%
	Resto de categorías	99,9%	98,9%	99,9%	100,0%	99,6%	99,9%	99,9%

Tabla 4 Distribución de contratos indefinidos y temporales por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION

³⁶ En 2018 y 2019, 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 completo y a tiempo parcial (incluidos tanto contratos indefinidos como contratos temporales) desagregados por edad, sexo y clasificación profesional:

		2021			2020			2019
		España	Resto países	Total	España	Resto países	Total	
Nº de contratos por tipo de jornada	A tiempo completo	24.513	281	24.794	24.530	227	24.757	26.637
	A tiempo parcial	10.966	0	10.966	10.933	0	10.933	11.270
Nº de contratos a tiempo completo	PCD	10.921	166	11.087	10.489	130	10.619	11.388
	PSD	13.592	115	13.707	14.041	97	14.138	15.249
Nº de contratos a tiempo parcial	PCD	3.748	0	3.748	3.802	0	3.802	3.982
	PSD	7.218	0	7.218	7.131	0	7.131	7.288
Nº de contratos a tiempo completo por sexo	Hombres (PCD)	7.041	90	7.131	6.783	84	6.867	7.370
	Hombres (PSD)	7.871	54	7.925	8.320	56	8.376	9.194
	Mujeres (PCD)	3.880	76	3.956	3.706	46	3.752	4.018
	Mujeres (PSD)	5.721	61	5.782	5.721	41	5.762	6.055
Nº de contratos a tiempo parcial por sexo	Hombres (PCD)	1.343	0	1.343	1.385	0	1.385	1.457
	Hombres (PSD)	1.577	0	1.577	1.479	0	1.479	1.601
	Mujeres (PCD)	2.405	0	2.405	2.417	0	2.417	2.525
	Mujeres (PSD)	5.641	0	5.641	5.652	0	5.652	5.687
Nº de contratos a tiempo completo por edad	<30 años	1.908	95	2.003	1.700	78	1.778	2.096
	30-44 años	7.893	143	8.036	8.521	115	8.636	9.564
	45-64 años	14.533	43	14.576	14.165	34	14.199	14.827
	>=65 años	179	0	179	144	0	144	129
Nº de contratos a tiempo parcial por edad	<30 años	1.120	0	1.120	1.122	0	1.122	1.036
	30-44 años	3.204	0	3.204	3.257	0	3.257	3.466
	45-64 años	6.455	0	6.455	6.369	0	6.369	6.619
	>=65 años	187	0	187	185	0	185	170
Nº de contratos a tiempo completo por categoría profesional	Directivos	52	0	52	63	0	63	70
	Mandos intermedios	263	4	267	247	3	250	250
	Resto categorías	24.198	277	24.475	24.220	224	24.444	26.296
Nº de contratos a tiempo parcial por categoría profesional	Directivos	2	0	2	2	0	2	2
	Mandos intermedios	8	0	8	8	0	8	16
	Resto categorías	10.956	0	10.956	10.923	0	10.923	11.273

Tabla 5 Número de contratos a tiempo completo y a tiempo parcial por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION

37 Distribución de contratos por tipología		2021			2020			2019
		España	Resto países	Total	España	Resto países	Total	
Distribución de contratos	A tiempo completo	69,1%	100,0%	69,1%	69,2%	100,0%	69,4%	70,3%
	A tiempo parcial	30,9%	0,0%	30,9%	30,8%	0,0%	30,6%	29,7%
Distribución contratos a tiempo completo por sexo	Hombres	60,8%	51,2%	60,8%	61,6%	61,7%	61,6%	62,2%
	Mujer	39,2%	48,8%	39,2%	38,4%	38,3%	38,4%	37,8%
Distribución contratos a tiempo parcial por sexo	Hombres	26,6%	0,0%	26,6%	26,2%	0%	26,2%	27,1%
	Mujer	73,4%	0,0%	73,4%	73,8%	0%	73,8%	72,9%
Distribución contratos a tiempo completo por edad	<30 años	7,8%	33,8%	7,8%	6,9%	34,4%	7,2%	7,9%
	30-44 años	32,2%	50,9%	32,2%	34,7%	50,7%	34,9%	35,9%
	45-64 años	59,3%	15,3%	59,3%	57,7%	15,0%	57,4%	55,7%
	>=65 años	0,7%	0,0%	0,7%	0,6%	0,0%	0,6%	0,5%
Distribución contratos a tiempo parcial por edad	<30 años	10,2%	0,0%	10,2%	10,3%	0%	10,3%	9,2%
	30-44 años	29,2%	0,0%	29,2%	29,8%	0%	29,8%	30,7%
	45-64 años	58,9%	0,0%	58,9%	58,3%	0%	58,3%	58,6%
	>=65 años	1,7%	0,0%	1,7%	1,7%	0%	1,7%	1,5%
Distribución contratos a tiempo completo por categoría profesional	Directivos	0,2%	0,0%	0,2%	0,3%	0,0%	0,3%	0,3%
	Mandos intermedios	1,1%	1,4%	1,1%	1,0%	1,3%	1,0%	0,9%
	Resto de categorías	98,7%	98,6%	98,7%	98,7%	98,7%	98,7%	98,8%
Distribución contratos a tiempo parcial por categoría profesional	Directivos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0%	0,0%	0,0%
	Mandos intermedios	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0%	0,1%	0,2%
	Resto de categorías	99,9%	0,0%	99,9%	99,9%	0%	99,9%	99,8%

Tabla 6 Distribución de contratos por tipo de jornada por edad, sexo y clasificación profesional – ILUNION

³⁷ En 2018 y 2019 la distribución de contratos únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,5% de los empleados/as de ILUNION.

- ³⁸Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por edad, sexo y clasificación profesional

Promedio anual de contratos por tipología		2021	2020	2019
Promedio contratos por tipología	Indefinido	24.284	24.743	23.437
	Temporal	11.224	11.880	14.036
Promedio contratos por tipología (%)	Indefinido	68,4%	67,6%	62,5%
	Temporal	31,6%	32,4%	37,5%
Promedio contratos indefinidos	PCD	8.641	8.113	N.D
	PSD	15.643	16.630	N.D
Promedio contratos temporales	PCD	5.753	6.565	N.D
	PSD	5.471	5.315	N.D
Promedio de contratos indefinidos por sexo	Hombres (PCD)	4.970	4.627	N.D
	Hombres (PSD)	7.543	8.049	N.D
	Mujeres (PCD)	3.671	3.486	N.D
	Mujeres (PSD)	8.100	8.581	N.D
Promedio de contratos temporales por sexo	Hombres (PCD)	3.243	3.819	N.D
	Hombres (PSD)	2.332	2.375	N.D
	Mujeres (PCD)	2.511	2.746	N.D
	Mujeres (PSD)	3.139	2.941	N.D
Promedio de contratos indefinidos por edad	<30 años	853	923	N.D
	30-44 años	7.380	7.862	N.D
	>=45 años	16.051	15.958	N.D
Promedio de contratos temporales por edad	<30 años	2.017	1.951	N.D
	30-44 años	4.212	4.437	N.D
	>=45 años	4.995	5.491	N.D
Promedio de contratos indefinidos por categoría profesional	Directivos	58	64	N.D
	Mandos intermedios	250	250	N.D
	Resto categorías	23.976	24.428	N.D
Promedio de contratos temporales por categoría profesional	Directivos	0	0	N.D
	Mandos intermedios	6	5	N.D
	Resto categorías	11.219	11.875	N.D

Tabla 7 Promedio anual de contratos por tipología – ILUNION

³⁸ Este indicador únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,2% de los empleados/as de ILUNION. Por otro lado, en 2021 y 2020 el desglose de promedio de contratos por edad del grupo >=65 años se integra en el grupo >=45 al no disponer de sistemas de información que permitieran la extracción de estos datos. En 2019 no se llevó a cabo una desagregación por sexo, categoría y edad al no disponer de sistemas de información que permitieran la extracción de estos datos.

³⁹ Promedio anual de contratos por tipo de jornada		2021	2020	2019
Promedio anual	A tiempo completo	24.751	25.877	N.D
	A tiempo parcial	10.757	10.746	N.D
Promedio anual (%)	A tiempo completo	69,7%	70,7%	N.D
	A tiempo parcial	30,3%	29,3%	N.D
Promedio de contratos a tiempo completo	PCD	10.664	10.951	N.D
	PSD	14.088	14.926	N.D
Promedio de contratos a tiempo parcial	PCD	3.731	3.726	N.D
	PSD	7.027	7.020	N.D
Promedio de contratos a tiempo completo por sexo	Hombres (PCD)	6.857	7.092	N.D
	Hombres (PSD)	8.410	8.960	N.D
	Mujeres (PCD)	3.807	3.859	N.D
	Mujeres (PSD)	5.678	5.966	N.D
Promedio de contratos a tiempo parcial por sexo	Hombres (PCD)	2.821	1.353	N.D
	Hombres (PSD)	4.287	1.464	N.D
	Mujeres (PCD)	2.374	2.373	N.D
	Mujeres (PSD)	13.497	5.556	N.D
Promedio de contratos a tiempo completo por edad	< 30 años	1.873	1.905	N.D
	30-44 años	8.341	9.017	N.D
	>=45 años	14.538	14.955	N.D
Promedio de contratos a tiempo parcial por edad	< 30 años	997	969	N.D
	30-44 años	3.251	3.282	N.D
	>=45 años	6.509	6.495	N.D
Promedio de contratos a tiempo completo por categoría profesional	Directivos	56	62	N.D
	Nº Mandos intermedios	243	243	N.D
	Nº Resto categorías	24.452	25.572	N.D
Promedio de contratos a tiempo parcial por categoría profesional	Directivos	2	2	N.D
	Nº Mandos intermedios	12	10	N.D
	Nº Resto categorías	10.743	10.734	N.D

Tabla 8 Promedio anual de contratos por tipo de jornada – ILUNION

³⁹ Este indicador únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,2% de los empleados/as de ILUNION. ILUNION. Por otro lado, en 2021 y 2020 el desglose de promedio de contratos por edad del grupo >=65 años se integra en el grupo >=45 años al no disponer de sistemas de información que permitieran la extracción de estos datos. En 2019 no se llevó a cabo una desagregación por sexo, categoría y edad al no disponer de sistemas de información que permitieran la extracción de estos datos.

- ⁴⁰Número de nuevos contratos indefinidos

		2021	2020	2019
Total		1.667	N.D	N.D
Discapacidad	PCD	233	N.D	N.D
	PSD	1.434	N.D	N.D
Sexo	Hombres	876	N.D	N.D
	Mujeres	791	N.D	N.D

Tabla 9 Número de nuevos contratos indefinidos

- ⁴¹Tasa de rotación media de la plantilla

		2021	2020	2019
Total		18,1	12,6	N.D
Discapacidad	PCD	22,3	15,2	N.D
	PSD	15,2	10,8	N.D
Sexo	Hombres	18,9	12,6	N.D
	Mujeres	17,3	12,5	N.D

Tabla 10 Tasa de rotación por sexo y discapacidad



⁴⁰ El número de nuevos contratos indefinidos tiene en cuenta todas las modalidades de contrato cuya medida de alta sea: baja/alta el mismo día, cambio de situación, contratación, prórroga de contrato y reingreso. En cuanto al motivo de la medida se han tenido en cuenta: alta inicial, nuevo contrato, prórroga, reincorporación excedencia, reincorporación fijo discontinuo, reingresos, subrogación interna y transformación en indefinido 41.. La tasa de rotación se calcula como el número de bajas dividido por el número de personas al inicio del periodo más el número de personas al final del periodo entre 2 y multiplicado por 100. Este indicador tiene en cuenta las jubilaciones ordinarias, jubilaciones anticipadas, jubilación de personas con discapacidad, fallecidos, gran invalidez, IPT (Incapacidad Permanente Total), IPA (Incapacidad Permanente Absoluta), despidos individuales, dimisión tácita, baja por no superar el periodo de prueba, bajas voluntarias y extinción por causas objetivas. No incluye: finalización de contrato, cambios de tipos de contrato, personas de baja y sucesiva alta, excedencias.

- ⁴² Impacto del empleo como consecuencia del COVID

	2021				2020					
	Nº personas suspensión de contrato (ERTE 100%)	Nº personas reducción de jornada (ERTE parcial).	Nº personas en ERTE a fecha 31/12/2021	Duración media ERTes (en días)	Plantilla media	Nº personas suspensión de contrato (ERTE 100%)	Nº personas reducción de jornada (ERTE parcial).	Nº personas en ERTE a fecha 31/12/2020	Duración media ERTes (en días)	Plantilla media
TOTAL ILUNION	3.919	1.477	86	68,46	30.122,98	10.335	4.541	2.126	143	29.254,5
DIVISIÓN DE SERVICIOS	2.733	541	14	183,64	21.987,72	7.840	1.990	796	164	22.005,8
DIVISIÓN DE ECONOMÍA CIRCULAR	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
DIVISIÓN HOTELERA Y HOSPITALARIA	957	763	8	257,57	5.631,10	2.076	1.996	1.084	243	4.927,4
DIVISIÓN SOCIO SANITARIA	--	--	--	--	809,13	72	72	0	102	1.252,6
DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	140	131	64		399,83	311	196	207	98	438,8
DIVISIÓN DE CONSULTORÍA	89	42	0	53,25	825,21	17	64	39	134	335,1

Tabla 11 ERTE

⁴² La suma del número de personas suspensión de contrato (ERTE 100%) y el número personas reducción de jornada (ERTE parcial) no supone el número total de empleados en ERTE, ya que hay personas que han estado en las dos categorías, es decir, que hay personas que están contabilizadas en las dos categorías.

Duración media ERTes (en días): La suma del número de personas suspensión de contrato (ERTE 100%) y el número personas reducción de jornada (ERTE parcial) no supone el número total de empleados en ERTE, ya que hay personas que han estado en las dos categorías, es decir, que hay personas que están contabilizadas en las dos categorías.

Plantilla media: Para cálculo de la plantilla media sólo se tiene en cuenta el tiempo de trabajo efectivo descontando el tiempo de ERTE's.

Para hacer frente al impacto económico de la pandemia, ILUNION ha elaborado planes de actuación específicos para cada una de las líneas de negocio que han requerido la adopción de Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) en algunas compañías. La evolución de los ERTEs está vinculada a la evolución de la pandemia, de manera que durante el año 2021 sólo se han mantenido en aquellas sociedades con sectores críticos como el hotelero, lavandería y comercialización. En el resto de los sectores progresivamente durante el año 2020 los ERTEs fueron finalizando y no se han prorrogado en el año 2021.

Al inicio del año 2021 había 29 sociedades en ERTE afectando a 2.126 empleados de los cuales 1.122 están en ERTE suspensivo y 1.004 en ERTE de reducción de jornada. Esto supone un 5,96% de empleo en ERTE. A fecha 31 de diciembre de 2021, únicamente 12 sociedades se encontraba en situación de ERTE afectando a 86 personas de los cuales 39 están en ERTE suspensivo y 47 en ERTE de reducción de jornada, lo que supone un 0,24 % de empleo en ERTE.



- **Nº de despidos por edad, sexo y clasificación profesional**

En 2021 se contabilizaron 741 despidos todos ellos en España.

Nº despidos		2021			2020			2019
		España	Resto países	Total	España	Resto países	Total	
Total	Nº despidos	741	0	741	634	0	634	900
Sexo	Hombres	406	0	406	364	0	364	488
	Mujeres	335	0	335	270	0	270	412
Edad	<30años	79	0	79	68	0	68	101
	30-44 años	235	0	235	226	0	226	308
	45-64 años	410	0	410	334	0	334	479
	>=65 años	17	0	17	6	0	6	12
Categoría profesional	Directivos	1	0	1	1	0	1	2
	Mandos intermedios	5	0	5	11	0	11	11
	Resto categorías	735	0	735	622	0	622	887

Tabla 12 Nº de despidos por edad, sexo y clasificación profesional

- **⁴³Remuneración media por edad, sexo y clasificación profesional**

Remuneración media		2021	2020	2019
Remuneración media total		18.710	17.488	18.563
Sexo	Hombres	19.491	18.337	19.376
	Mujeres	17.756	16.413	17.545
Edad	<30años	16.591	15.268	16.689
	30-44 años	18.127	16.906	18.280
	45-64 años	19.282	18.105	18.991
	>=65 años	18.978	17.035	18.127
Categoría profesional	Consejeros	0	0	0
	Directivos	88.606	82.864	91.959
	Mandos Intermedios	57.672	52.135	51.323
	Resto de categorías	18.314	17.100	18.161

Tabla 13 Remuneración media por edad, sexo y clasificación profesional

En el año 2021 la remuneración media total ha aumentado respecto al año 2020 debido principalmente a la eliminación ó reducción de las medidas adoptadas para paliar los efectos económicos de la pandemia covid 19. Los importes son ligeramente superiores también a los del año 2019 excepto en la categoría profesional Directivos debido a la aplicación de ajustes salariales y de plantilla.

⁴³ La remuneración media únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,2% de los empleados/as de ILUNION e incluye salario bruto anual (fijo + variable).

Tal y como se indica en la tabla anterior, los Consejeros de ILUNION no perciben ninguna remuneración económica. En este sentido, hay que indicar que las remuneraciones devengadas por los miembros de los consejos de administración de sus empresas durante el ejercicio 2021 ascendieron a cero euros en concepto de sueldos y salarios, no habiendo devengado cantidades adicionales por otros conceptos.

GRUPO ILUNION, S.L. es miembro como persona jurídica de los Órganos de Administración de varias sociedades dependientes y asociadas, actuando en nombre 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 2021, 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 2021 no existían anticipos a miembros del Consejo de Administración.

⁴⁴ Remuneración media de Directivos		2021	2020	2019
Remuneración media total		88.606	82.864	91.959
Remuneración media por sexo	Hombres	92.658	87.895	99.575
	Mujeres	81.983	75.124	80.381

Tabla 14 Remuneración media de Directivos por sexo – ILUNION

- ⁴⁵Brecha salarial

	2021	2020	2019
Brecha salarial total	8,90%	10,49%	9,45%

Tabla 15 Brecha salarial - ILUNION

En 2021 la brecha salarial se ha reducido respecto al año 2020 y 2019 debido a las medidas adoptadas para resolver las incorrecciones en el encuadramiento de puestos de trabajo, al incremento de mujeres en puestos de técnicos expertos, mandos intermedios y directivos con mayor retribución. Asimismo, hay que tener en cuenta que la plantilla de los sectores más críticos, aquellos con los porcentajes de afectaciones de ERTE más elevados, están compuestos en su mayoría por mujeres (hostelería, lavandería y limpieza) y a lo largo del año 2021 las afectaciones se han visto reducidas e incluso finalizadas.

⁴⁴ La remuneración media de Directivos únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,2% 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.

⁴⁵ Este indicador únicamente tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,2% 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).

1.4.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Las políticas de Recursos Humanos de ILUNION hacen hincapié en las medidas relativas a la atención de personas con discapacidad, así como en 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. Con este objetivo, durante el ejercicio 2021 ILUNION ha extendido el teletrabajo a través del modelo de oficina flexible (acuerdo de trabajo que permite trabajar en remoto desde cualquier lugar un número determinado de jornadas a la semana) a todas las delegaciones centrales de las compañías del grupo. Por otro lado, diversos grupos de sociedades de ILUNION tales como Grupo ILUNION, S.L., ILUNION Lavanderías o ILUNION CEE Centro de Servicios Compartidos, S.L. (CSC), cuentan con catálogos de medidas de conciliación entre las que se incluyen actuaciones permisos retribuidos entre otras.

En el ejercicio 2021, ILUNION ha puesto en marcha la "Política de Oficina Flexible 2.0" que, en su punto 8, especifica el derecho a la desconexión digital de todas las personas trabajadoras, tanto de aquellas que presten servicios de manera presencial como de aquellas que lo hagan en régimen de oficina flexible. Este derecho de desconexión digital se garantiza a todas las personas durante los periodos de descanso (diario, semanal, anual o de cualquier otro tipo), o cualesquiera otros periodos que no constituyan tiempo efectivo de trabajo.

Como consecuencia de la pandemia la organización del trabajo en ILUNION se ha visto afectada en todas las líneas de negocio. Con objeto de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores, ILUNION ha mantenido las medidas organizativas establecidas en 2020 tales como la priorización de reuniones online, la distribución de los espacios de trabajo o la implantación del teletrabajo a través de nuestro modelo de oficina flexible para el personal de estructura, así como el personal aquellas compañías cuya actividad podía realizarse bajo esta modalidad. El objetivo ha sido, en todo momento, reducir el contacto y garantizar la salud de los trabajadores.

Por otro lado, Grupo ILUNION, S.L., ILUNION Textil, S.A. e ILUNION Reciclados, S.A., 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.



En 2021, 511 personas han tenido derecho a permiso parental y el 100% se ha acogido a su derecho a disfrutarlo (37,2% mujeres; 62,8% hombres).

		2021	2020	2019
Nº personas que han tenido derecho a permiso parental por sexo	Total	La totalidad de la plantilla tiene derecho a este tipo de permiso		
	Hombre			
	Mujer			
Nº personas que se han acogido al permiso parental por sexo	Total	511	531	546
	Hombre	321	306	328
	Mujer	190	225	218
Nº personas que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental por sexo	Total	399	431	N.D
	Hombre	254	259	N.D
	Mujer	145	172	N.D
⁴⁶ Tasa de regreso al trabajo de personas que se acogieron al permiso parental	Hombre	79,1%	84,6%	N.D
	Mujer	76,3%	76,4%	N.D
Nº personas que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados/as 12 meses después de regresar al trabajo	Total	311	344	N.D
	Hombre	190	220	N.D
	Mujer	121	124	N.D
⁴⁷ Tasa de retención de empleados/as que se acogieron al permiso parental	Hombre	62,1%	67,1%	N.D
	Mujer	53,8%	56,9%	N.D

Tabla 16 Indicadores de conciliación – ILUNION

El número de ⁴⁸horas de absentismo de ILUNION es 6.072.792 (2020: 6.458.149; 2019: 5.261.035).

⁴⁶ Tasa de regreso = (Nº empleados/as que han regresado al trabajo después del permiso parental / Nº de empleados/as que se han acogido al permiso parental) * 100

⁴⁷ La tasa de retención = (Nº empleados/as retenidos/as 12 meses después de regresar al trabajo después de un permiso parental / Nº de empleados/as que se han acogido al permiso parental en el año anterior) * 100

⁴⁸ Las horas de absentismo tiene en cuenta la plantilla de España que abarca el 99,2% de los empleados/as de ILUNION. Para 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.

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 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 ⁴⁹66,7% de las empresas de ILUNION cuentan con la Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con la norma internacional OHSAS 18001 o la ISO 45001 (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 los que se revisa la conformidad de los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo con los criterios establecidos en las normas OHSAS 18001o ISO 45001, según corresponda. En 2019, ILUNION inició una serie de actuaciones para adaptar sus sistemas de gestión a la nueva norma ISO 45001. Durante 2020 y 2021, ILUNION ha culminado ese proceso de transición de la norma OHSAS a la nueva norma ISO 45001 con la certificación de sus sistemas bajo esta norma en la mayoría de sus divisiones y áreas de negocio (Anexo III).

Con el objetivo de emprender acciones de promoción de la salud que favorezcan el equilibrio en la vida personal y profesional y mejoren el rendimiento y la calidad de vida de las personas que integran ILUNION, en 2021 se inició el Proyecto Vida Saludable. El enfoque de esta iniciativa es identificar las acciones de empresa saludable más adecuadas para la mejora de la salud y llevar a cabo acciones de promoción de hábitos saludables. El proyecto se desarrolló coincidiendo con la celebración de la Semana de la Salud y el Bienestar del 19 al 30 de abril de 2021. Durante estas dos semanas se van convocaron actividades relacionadas con el ejercicio físico, nutrición, bienestar psicoemocional y salud mental, entre otras. La participación en esta iniciativa fue de 4.800 personas y la valoración por parte de los participantes fue muy positiva.

Por otro lado, en septiembre de 2021 comenzó el proyecto de implantación 6conecta, una aplicación para la gestión integral de la prevención de riesgos laborales. Los principales objetivos son la digitalización de la actividad de seguridad y salud, la optimización de los procesos de gestión documental, la estandarización de los procesos en este ámbito, así como la disminución de los tiempos de gestión administrativa. Este proyecto culminará en 2022.

La gestión de la seguridad, la salud y el bienestar en el contexto de la pandemia de la COVID-19 ha continuado siendo la prioridad para ILUNION. Los equipos de seguridad, salud y bienestar en el trabajo han estado implicados desde el inicio de la pandemia en el diseño, planificación y ejecución de los planes de actuación frente a la COVID-19, implementando las medidas necesarias para la

⁴⁹ El porcentaje de certificación se ha calculado sobre todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (Recycling4all, S.L., ILUNION Bugadería Industrial, S.A., ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA, ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.).



protección de los trabajadores y la prevención de los contagios, teniendo en cuenta las necesidades de cada línea de actividad.

Los protocolos de actuación específicos para cada una de las líneas de negocio han ido adaptándose en todo momento a los criterios establecidos por las autoridades sanitarias a nivel estatal y autonómico, así como las recomendaciones de los servicios de prevención. Dichos protocolos se han basado en las evaluaciones del riesgo de exposición al Covid-19 y han mantenido las principales medidas de prevención (mantenimiento de la distancia física entre personas, adaptación de espacios, medidas de etiqueta respiratoria entre las que destaca la utilización de mascarillas respiratorias en todo momento y actividad, disposición de productos de limpieza y virucidas, protocolos de limpieza e higiene, ventilación en los centros de trabajo, etc.) basadas en evaluaciones del riesgo de exposición al COVID-19 así como medidas organizativas (limitación de desplazamientos, flexibilización y adaptación de horarios, implantación del teletrabajo en los puestos de estructura y personal de aquellas compañías cuya actividad podía realizarse bajo esta modalidad mediante el modelo de oficina flexible, creación de grupos burbuja, priorización de reuniones online etc.). La comunicación interna y la actualización permanente de información sobre el Covid-19 así como la consulta y participación de la representación de los trabajadores en nuestras empresas y centros ha sido también fundamental.

Por otro lado, indicar que, desde el inicio de la pandemia, y con la colaboración del área médica de los servicios de prevención, se ha continuado con el trabajo de identificación y protección de los trabajadores especialmente sensibles al Sars-Cov-2 considerando específicamente a las personas con discapacidad. Asimismo, se han mantenido las certificaciones relativas a la gestión COVID-19 obtenidas por ILUNION obtenidas a través de AENOR o Garantía Madrid, entre otras entidades. (Ver Anexo III).

La evolución de la pandemia ha traído consigo una adaptación de los planes de actuación con el objetivo de recuperar y normalizar la actividad, de acuerdo con las necesidades de nuestros negocios. El esfuerzo, la comunicación, la implicación y colaboración, y el trabajo ingente y en equipo realizado por todas las personas que componen ILUNION, ha sido clave para afrontar el gran reto en materia de seguridad y salud que ha supuesto la gestión de la COVID-19.

En relación a los ⁵⁰índices de siniestralidad, los resultados son los siguientes:

Indicadores	2021	2020	2019
-------------	------	------	------

⁵⁰ En 2021, se incluye la accidentabilidad de todas las entidades que conforman ILUNION en España, salvo Gureak Ikuztegia S.L. al no estar integrada en la información de accidentabilidad facilitada por las mutuas. En 2020, 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.

		España	Resto de países	Total	España	Resto de países	Total	
⁵¹ Nº accidentes	Total	1.860	42	1.902	1.506	19	1.525	2.312
	Hombres	1.029	25	1.054	829	11	840	1.299
	Mujeres	831	17	848	677	8	685	1.013
⁵² Índice de frecuencia	Total	33,61	0	33,04	26,43	29,32	26	32,81
	Hombres	35,01	0	34,43	25,71	27,68	26	36,00
	Mujeres	31,76	0	31,19	27,44	31,93	28	29,05
⁵³ Índice de gravedad	Total	1,43	0,18	1,41	1,14	0,07	1	1,46
	Hombres	1,3	0,16	1,28	1,08	0,07	1	1,51
	Mujeres	1,61	0,22	1,58	1,24	0,08	1	1,39
⁵⁴ Nº casos enfermedades profesionales	Total	24	0	24	31	0	31	53
	Hombres	8	0	8	8	0	8	16
	Mujeres	16	0	16	23	19	23	37

Tabla 17 Indicadores de seguridad y salud – ILUNION

Tal y como puede observarse en la tabla anterior, en 2021 la accidentabilidad en ILUNION ha aumentado respecto al año anterior debido a la recuperación de la actividad productiva, si bien se encuentra por debajo de los niveles de accidentabilidad de 2019 (un 17,73% menos de accidentes).

Respecto a la gravedad de los accidentes, el 99,09% de los accidentes (1.843) han sido leves y el 0,86% graves (16). Además, hay que indicar que se ha registrado un fallecimiento por causas naturales no relacionadas con la actividad laboral, considerado formalmente accidente de trabajo por producirse en tiempo y lugar de trabajo.

Por otro lado, todas las empresas de ILUNION incorporan programas de formación y sensibilización en su plan anual, además de requerimientos formativos en prevención de riesgos laborales. ILUNION cuenta también con mecanismos de comunicación interna que resultan fundamentales para prevenir accidentes y preservar la seguridad y salud de los empleados. Entre las herramientas más utilizadas, sobresalen la intranet, boletines, correo electrónico, buzón de sugerencias, comunicaciones a través de cartelería y acciones concretas en el centro de trabajo.

		2021			2020		
		España	Resto países	Total	España	Resto países	Total
Nº de horas de formación en prevención de riesgos laborales y promoción de la salud	Total	30.216	588	30.804	22.462	168	22.630
	Hombre	18.754	327	19.081	10.815	118	10.933
	Mujer	11.462	261	11.723	11.647	50	11.697

Tabla 18 Indicadores de formación en seguridad y salud – ILUNION

⁵¹ Número de accidentes de trabajo con baja incluidos los accidentes in itinere.

⁵² Índice de frecuencia: Nº accidentes de trabajo con baja (no se incluyen los accidentes in itinere ni recaídas) / Nº horas trabajadas x 10⁶

⁵³ Índice de gravedad: Nº jornadas perdidas por accidentes con baja (se incluyen los accidentes in itinere y recaídas) / Nº horas trabajadas x 10³. Para el cálculo del índice de frecuencia e índice gravedad el número de horas trabajadas tiene en cuenta las horas efectivas trabajadas por trabajador por divisiones de la CNAE-09 de acuerdo con la Encuesta trimestral de coste laboral del INE 2021.

⁵⁴ Se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional con baja y sin baja excluyéndose las enfermedades profesionales (EEPP) en estudio.

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 comisiones de seguridad, salud y bienestar, 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.

En relación a la gestión de la pandemia, la comunicación interna y la actualización permanente de información, así como la consulta y participación de la representación de los trabajadores en la gestión de los expedientes de regulación de empleo ha sido fundamental. Durante el año 2021 los ERTES que se han prorrogado incluyen las medidas necesarias para impactar lo menos posible el nivel de empleo de la empresa. Las medidas extraordinarias acordadas en el seno de la negociación colectiva se concretan en: adelanto del abono de la paga extra devengada hasta el momento de la firma del acuerdo; abono de complemento de las prestaciones por desempleo; abono de anticipo de carácter extraordinario ante el posible retraso en el abono de las prestaciones por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y por supuesto compromiso de la empresa de promover acciones formativas. Tras un ejercicio de consulta al personal de ILUNION, se concluye que la valoración de la gestión del COVID-19 ha sido satisfactoria ya que tanto las encuestas de valoración como el feedback del personal directivo, mandos intermedios, así como comités y trabajadores han sido muy positivos.

Anualmente, ILUNION realiza una encuesta de clima laboral para conocer la satisfacción y motivación de la plantilla. En 2021, derivado de los resultados de la encuesta de clima laboral de 2020, se han puesto en marcha varias actuaciones. Entre ellas destacan la puesta en marcha de un modelo de flexibilidad temporal y espacial, el lanzamiento de una encuesta sobre conciliación para conocer expectativas del personal, el fomento de la retribución flexible a través de MyFlex, ampliándose a otros colectivos inicialmente no incluidos, el diseño de itinerarios profesionales en base a la evaluación del desempeño (EsFuerza) así como el refuerzo de las competencias digitales de la plantilla a través de ILUNION Digital Workplace. De hecho, la transformación digital ha impulsado una comunicación clara, concisa y transparente y ha fomentado la participación de los empleados.

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.



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 como conseguir ser siempre empresas innovadoras, creativas, adaptadas a los mercados y sostenibles socialmente y en el tiempo.

ILUNION cuenta con un "Procedimiento de Elaboración y Gestión del Plan de Formación", aprobado el 26 de noviembre de 2020 en Comité Directivo, que establece el objetivo, el alcance y la sistemática establecida para llevar a cabo la identificación de las 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 la Dirección Corporativa de Personas de ILUNION. Por su parte, las distintas sociedades desarrollan los planes formativos de acuerdo con 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 2021, se pone en marcha un proyecto denominado Formando ILUNION cuyo objetivo es integrar toda la formación y el aprendizaje que desde la Dirección de Gestión de Personas y Desarrollo de Talento de cada una de las compañías de ILUNION Se ponen disposición de los equipos.

Durante este año las líneas formativas se han centrado en las siguientes grandes áreas: formación técnica orientada a la mejora en el puesto de trabajo y 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, formación centrada en transformación digital e innovación, así como la difusión e interiorización de los valores de la cultura corporativa. A continuación, se indican las actuaciones e hitos más destacables en la gestión de la formación interna en 2021:

- Impulso de la formación on line y promoción del desarrollo profesional de la plantilla a través de la plataforma de formación digital LinkedIn Learning. En 2021 se han 1.588 cursos, con 2.074 horas de visualización y el promedio de tiempo por visitante ha sido de 2h 56 min.
- Diseño del módulo de aprendizaje en Success Factors para implantarlo a lo largo de 2022.
- Desarrollo de planes de formación accesibles específicos para los empleados en ERTE en formato e-learning.
- Impulso del manejo de herramientas digitales vinculadas al proyecto ILUNION Digital Workplace.
- Desarrollo de formación específica vinculados a la puesta en marcha de los proyectos EsFuerza y Liderazgo 360.
- Formación en diversos aspectos claves para ILUNION:



- Formación en cultura institucional para las nuevas incorporaciones con objeto de transmitir los valores y cultura a todos los niveles de la organización.
- Formación en diversidad dirigida a todos los trabajadores/as del Grupo, para reforzar el nuestro carácter social y de inclusión:
- Formación en las metodologías de cálculo de Huella de carbono de organización a los miembros de la oficina técnica de sostenibilidad.

Por otro lado, y con objeto de facilitar el acceso a formación complementaria a las personas de ILUNION 2021 se han mantenido convenios de colaboración con diversas entidades formativas para facilitar el acceso a formación de carácter superior.

La mejora de la situación sanitaria en 2021 ha permitido retomar formación presencial, pero sin abandonar los formatos online y virtual, lo que ha facilitado el acceso a la formación a toda la plantilla de ILUNION. Asimismo, tal y como se ha comentado anteriormente, se han diseñado planes de formación específicos para los empleados en ERTE en formato e-learning y se ha impulsado la realización de webinars en distintas materias.

Formación		2021			2020			2019	
		España	Resto países	Total	España	Resto países	Total		
Número horas de formación	Total	238.969,8	0,0	238.969,8	171.967,0	40,0	172.007,0	195.221	
	Discapacidad	PCD	80.062,3	0,0	80.062,3	56.594,8	0,0	56.594,8	N.D
		PSD	158.907,5	0,0	158.907,5	115.372,2	40,0	115.412,2	N.D
	Sexo	Hombres	149.164,5	0,0	149.164,5	108.858,9	26,0	108.884,9	N.D
		Mujeres	89.805,3	0,0	89.805,3	63.108,1	14,0	63.122,1	N.D
	Categoría profesional	Directivos	698,0	0,0	698,0	2.031,0	0,0	2.031,0	N.D
		Mandos Intermedios	7.360,5	0,0	7.360,5	7.036,5	0,0	7.036,5	N.D
Resto Categorías		230.911,3	0,0	230.911,3	162.899,5	4,0	162.903,5	N.D	
Media de horas de formación	Total	6,7	0,0	6,7	4,9	0,2	4,8	N.D	
	Sexo	Hombres	8,4	0,0	8,3	6,1	0,2	6,0	N.D
		Mujeres	5,1	0,0	5,1	3,6	0,2	3,6	N.D
	Categoría profesional	Directivos	12,9	0,0	12,9	31,3	0,0	31,3	N.D
		Mandos Intermedios	27,2	0,0	26,8	27,6	0,0	27,6	N.D
Resto Categorías	6,6	0,0	6,5	4,6	0,0	4,7	N.D		
Número acciones formativas	Total	20.245	0	20.245	20.951	4	20.955	N.D	
	Sexo	Hombres	12.419	0	12.419	12.488	2	12.490	N.D
		Mujeres	7.826	0	7.826	8.463	2	8.465	N.D

Categoría profesional	Directivos	34	0	34	77	0	77	N.D
	Mandos Intermedios	413	0	413	476	0	476	N.D
	Resto Categorías	19.798	0	19.798	20.398	4	20.402	N.D

Tabla 19 Formación – ILUNION

El número de horas de formación ha aumentado un 39% respecto a 2020, ya que la estabilización de la situación sanitaria ha permitido retomar la actividad presencial en los centros de trabajo, que es la metodología más empleada en la formación de personal de operativa. Esto ha redundado también en un aumento significativo del número de horas de formación para el personal de operativa

En 2021, el 62,4% de las horas formativas corresponden a hombres que además duplican la media de horas de formación de las mujeres. Esto se explica porque aproximadamente un tercio de las horas formativas impartidas en 2021 se atribuyen a ILUNION Seguridad cuya plantilla está constituida en más del 80% por hombres. Estas necesidades formativas están motivadas por formaciones obligatorias que se han ido implantando a lo largo del año.

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. Por ello, la accesibilidad se considera como aspecto relevante en las "Políticas de Gestión de Personas".

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

Desde ILUNION se está realizando una asistencia técnica en accesibilidad continuando con la firme decisión de que todos los centros de trabajo reúnan los niveles de accesibilidad exigidos por normativa y aseguren el uso adecuado de todos sus trabajadores y visitantes en las máximas condiciones de seguridad, comodidad y autonomía. El objetivo general es la detección de las necesidades de mejora del estado de la accesibilidad de los edificios de ILUNION para satisfacer las necesidades de todos los usuarios, incluyendo las personas con discapacidad, así como la definición y cuantificación económica de las medidas a adoptar para adecuarlos a la normativa de accesibilidad vigente. Durante el año 2020 se han realizado siete 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, ILUNION Accesibilidad, S.A cuenta con la certificación UNE 17001 de Accesibilidad Universal (Ver Anexo III) lo que garantiza las mismas posibilidades de acceso y disfrute de los servicios prestados a los emplazamientos de estas sociedades con la mayor autonomía posible en su utilización. Asimismo, el grupo de sociedades de ILUNION Hotels cuenta con todos sus establecimientos certificados según la UNE 170001.



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 actualizados en diciembre de 2019, con motivo de la publicación del Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, y aprobados en Comité de Dirección de fecha 24 de enero de 2020:

- Documento Marco para la Implantación de Políticas de Igualdad.
- Anexo I: Modelo carta compromiso empresa.
- Anexo II: Documento de Designación agente de igualdad.
- Anexo III: Procedimiento para la Constitución de la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad.
- Anexo IV: Procedimiento para la Constitución de la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad.
- Anexo V: Procedimiento para la atención y resolución de reclamaciones de acoso y discriminación.
- Anexo VI: Procedimiento para la Elaboración del Diagnóstico y del Plan de Igualdad. Este documento contiene, a su vez dos anexos: anexo I -auditoria Salarial y anexo II - registro Salarial.



- .Anexo VII: Instrucciones de reporting en materia de igualdad.

Tanto el documento marco como sus anexos, se ven afectados por la nueva normativa publicada en 2020 y de entrada en vigor a partir del 14 enero y 14 de abril de 2021 respectivamente:

- Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.
- Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Desde 2017, fecha en que se constituyó la Comisión Corporativa de Diversidad e Igualdad, se realizan reuniones con carácter anual Esta comisión 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, con su actualización en 2020. En cumplimiento de la normativa vigente respecto a la constitución de las Comisiones de Igualdad y Anti-acoso se dispone del "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.

En 2019, tras la aprobación del RD 6/2019 de 1 de marzo, se llevó a cabo la actualización de todos procedimientos modificando, específicamente, el procedimiento anti-acoso con objeto de incluir explícitamente el acoso originado por la identidad u orientación sexual. El 24 de enero de 2020 tuvo lugar la aprobación de estos procedimientos por el Comité de Dirección.

En 2021, se ha creado un buzón denominado "Soporte Equipos Igualdad ILUNION" para que las empresas formulen todas sus consultas y dudas en materia de igualdad a la cabecera y haya una respuesta rápida y eficaz.

Por otro lado, durante este ejercicio se han atendido un total de 24 reclamaciones (Año 2020:18 reclamaciones; Año 2019: 28 reclamaciones) de las cuales 9 se han identificado como situaciones de acoso (en 1 caso se ha producido el despido) y 15 como conflicto. En relación con el número de plantilla total de ILUNION el porcentaje de reclamaciones atendidas ha sido del 0,05%, lo que resulta un dato muy poco significativo.

Por otro lado, hay que indicar que Grupo ILUNION, S.L. dispone del Distintivo de Igualdad en la Empresas (DIE) otorgado por el Instituto de la Mujer lo que pone de manifiesto el compromiso de ILUNION por la igualdad de género.

Durante el ejercicio 2021, y con objeto de promover la gestión de la diversidad se han impulsado diversas acciones de formación y sensibilización en materia de diversidad e igualdad. Asimismo, en ILUNION Lavanderías, ILUNION Servicios Industriales e ILUNION Accesibilidad se han puesto en marcha los proyectos "ILUNION es para ti" e "ILUNION Women in Tech" que persiguen, respectivamente, la incorporación de mujeres en puestos tradicionalmente masculinizados y el desarrollo profesional femenino en el entorno tecnológico.

En el marco de la jornada anual de la Comisión Corporativa de Diversidad e Igualdad, se han concedido los reconocimientos a las mejores prácticas de igualdad en las empresas ILUNION. Las empresas galardonadas fueron Fitex ILUNION, S.A. con la medida "Promoción del teletrabajo de mujeres con discapacidad en entornos rurales", Modular Logística Valenciana, S.L. con la campaña "Escucha a tu compañera: Campaña para la detección de mujeres trabajadoras víctimas de violencia de género" e ILUNION Lavanderías, S.A. con la iniciativa "Medidas destinadas a mujeres en situación de violencia de género".

Por otro lado, se han renovado y firmado nuevos convenios de colaboración con diversas entidades para favorecer la inserción de perfiles de grupos desfavorecidos. En este sentido, se ha renovado el convenio de colaboración Cruz Roja, Fundación ONCE, Grupo ILUNION, Inserta que ha permitido la inserción laboral de 64 mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género y se han firmado un convenio con la Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Trans, Bisexuales, Intersexuales y Más (FELGTB) para favorecer la inclusión laboral de mujeres trans con discapacidad y un convenio con la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), Fundación Once, Grupo Ilunion y Asociación



Inserta Empleo para promover la inserción laboral de mujeres sordas víctimas de violencia de género. Además, se ha reforzado la atención a las mujeres trabajadoras en situación de violencia de género incrementado la difusión del protocolo de atención a las mujeres trabajadoras con el objeto de generar suficiente confianza para que informen de su situación, disponiendo la empresa todos los medios a su alcance para dar apoyo, dentro del ámbito laboral, a la trabajadora. En este sentido, en 2021 se han atendido a 95 personas de las cuales 89 son mujeres con discapacidad (94%) .

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 cuyo objetivo es facilitar y favorecer la integración sociolaboral de las personas con discapacidad en su puesto de trabajo, además, de fomentar su autonomía personal y social. En 2021, gracias al trabajo de estos profesionales se han realizado un total de 355.905 medidas de ajuste tales como entrevistas de acogida/seguimiento, programa de atención individual, seguimientos de bajas, actividades de ocio, servicio de fisioterapia, talleres terapéuticos, etc. de las que se han beneficiado 29.380 personas. Por otro lado, se ha continuado con las entrevistas “seguimiento COVID” con objeto de valorar necesidades específicas derivadas de la pandemia y prestar apoyo psicosocial para el personal en situación de ERTE o de baja por incapacidad temporal debido a la propia enfermedad . En total se han realizado 19.149 entrevistas y se ha atendido a 6.847 personas con discapacidad.

Asimismo, durante 2021 ILUNION ha puesto en marcha tres proyectos (Dragonfly Evolution, en ILUNION Lavanderías, S.A, wEConnect en ILUNION CEE Limpieza y Medio Ambiente, S.A. y WeÜp en Grupo ILUNION, S.L.) destinados a la mejora e impulso de las unidades de apoyo.

- Recursos materiales para la adaptación tanto de espacios como de puestos de trabajo.
- Proyecto Discwork: En noviembre de 2018, se puso en marcha el Proyecto DiscWork proyecto pionero iniciado con las plantillas de las empresas ubicadas en los edificios Torre ILUNION y Mizar. La iniciativa persigue la igualdad de oportunidades de las personas trabajadoras con gran discapacidad, dando apoyo a las mismas en actividades no vinculadas directamente con su trabajo pero que tienen un gran impacto sobre el mismo si no son atendidas. Dichas actividades son propias de la vida diaria, tales como: ayudar a comer, beber, ir al baño, etc. pero se desarrollan en horario laboral. Durante el ejercicio 2020 se mantuvo este servicio hasta el mes de marzo, fecha en que hubo que paralizarlo debido a la situación derivada de la pandemia. En 2021 no se ha podido reanudar el servicio debido a la situación de teletrabajo de las personas usuarias del mismo.



1.5. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

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

ILUNION nace con el objetivo de crear empleo de calidad para las personas con discapacidad, pero asume también que, de acuerdo con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, esto sólo puede hacerse teniendo en cuenta que el cuerpo normativo de los Derechos Humanos engloba un conjunto de compromisos con la dignidad humana que van más allá del compromiso con la discapacidad.

En febrero de 2021, ILUNION aprobó la Política de Derechos Humanos que toma como punto de referencia los Principios Rectores y se basa en el análisis de impactos a los derechos humanos iniciado por el Grupo en 2019. El propósito de esta política es contar con una norma de carácter transversal que oriente a todas las personas empleadas, negocios y empresas de ILUNION en su visión estratégica, en sus operaciones y en sus relaciones con sus grupos de interés.

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

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

En 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. En 2020 se llevó a cabo la identificación de las áreas de impacto potencial en los Derechos Humanos y se definió un modelo de debida diligencia, así como un plan de acción. Por otro lado, se inició un análisis de los riesgos en la cadena de



suministro que ha continuado a lo largo de todo el año 2021. En esta primera fase, el ejercicio se ha realizado para ILUNION Lavanderías y más concretamente para aquellos proveedores con un volumen de contratación superior a 100.000€.

En el primer trimestre de 2021 se ha llevado a cabo la priorización de las acciones contempladas en el plan de trabajo general mediante una encuesta a los miembros del Comité de Sostenibilidad. Asimismo, se ha llevado un trabajo similar pero enfocado, únicamente, a la priorización de las acciones asociadas a los riesgos en derechos humanos en la gestión de personas. Tras el análisis de los resultados, se ha creado un grupo de trabajo para llevar a cabo la corrección de los GAPs detectados. En este sentido, una de las acciones clave ha sido el diseño de acciones formativas para capacitar y sensibilizar a toda la plantilla de ILUNION en cuestiones relacionadas con los Derechos Humanos con el objetivo de instaurar una cultura transversal hacia el respeto de los Derechos Humanos.

En 2021, 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. En 2020, el Órgano de Prevención Penal de Grupo ILUNION aprobó los procedimientos de Debida Diligencia Interna y Externa, así como el Procedimiento de Gestión del Canal de Denuncias. En 2020 no se han producido denuncias en materia de corrupción y soborno.

Oncisa Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L. e ILUNION Mediación, Correduría de Seguros, S.A. son las únicas sociedades dentro del perímetro empresarial sujetas a la ley de prevención del blanqueo. 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 de Conducta, 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 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 2021 se recibió una denuncia y una queja de empleados de ILUNION (En 2020 se recibió una denuncia y dos quejas de empleados de ILUNION y en 2019 no se recibió ninguna denuncia a través de este canal, únicamente una consulta).

La relación de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro se indica en el siguiente cuadro:

Empresa / Grupo de empresas	Nombre de la acción	Donatario	Importe (€)	Recursos materiales
Grupo ILUNION, S.L.		Fundación Institut Guttmann	300	
Grupo ILUNION, S.L.		San Juan de Dios (Hospital San Rafael)	600	
Grupo ILUNION, S.L.		Fundación SERES	19.000	
Grupo ILUNION, S.L.		Fundación IESE	35.000	
ILUNION Facility Services, S.L.		Asociación San Vicente de Paúl		200 cajas de calzado y 300 prendas de vestir
ILUNION Lavanderías	Un Plátano por la Palma	Cabildo Insular de la Palma	726,45	
ILUNION Contact Center BPO			1.492,3	
ILUNION Hotels	Restaurantes contra el hambre	Acción contra el Hambre	6.859,5	
	Proyecto ALPAN	Rotary Club		50 menús semanales
ILUNION Fisioterapia y Salud, S.L.		Fundación Gmp	320	

Tabla 20 Donaciones – ILUNION

Asimismo, ILUNION cuenta con el proyecto colaborativo solidario Gracias a Ti. Se trata de una iniciativa global que canaliza la acción social de distintas empresas de ILUNION y que se concreta en la posibilidad de financiar proyectos sociales, que no trabajan estrictamente en el campo de la discapacidad, a través del redondeo voluntario de nómina de los empleados participantes, aportando ILUNION la misma cantidad. En 2021, la aportación a las fundaciones ascendió a 45.921 € (Mamás en Acción: 22.961 €, Fundación RAIS: 17.743 € y Vall d'Hebron Institut de Recerca: 5.218 €) de los cuales 22.961 € corresponden a aportaciones de los trabajadores/as y 29.961 € a aportaciones de ILUNION. (En 2020, la aportación a las fundaciones ascendió a 41.576 € de los cuales 20.788 € corresponden a aportaciones de los trabajadores/as y 20.788 € a aportaciones de ILUNION. En 2019, la aportación a las fundaciones ascendió a 66.724 € de los cuales 33.632 € corresponden a aportaciones de los trabajadores/as y 33.632€ a aportaciones de ILUNION.)

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.

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 compete 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.

Las empresas de ILUNION también llevan a cabo sus propias acciones de patrocinio:

Empresa	Acción de patrocinio	Recursos económicos (€)
ILUNION Reciclados, S.A.	ILUNION Reciclados ha llevado a cabo una donación a la Asociación Leonesa de Caridad (ASLECA)	2.000
ILUNION Fisioterapia y Salud, S.L.	Torneo solidario de pádel organizado por la Fundación Gmp	100 (bonos regalo)
ILUNION Contact Center	Carrera Virtual Solidaria (Periódico de Extremadura)	500
	Feria virtual empleo y emprendimiento (Universidad de Extremadura)	200

Empresa	Acción de patrocinio	Recursos económicos (€)
ILUNION Hotels	ILUNION Hotels ha sido una de las empresas patrocinadoras del Festival Internacional de Teatro Clásico de Mérida	4.000 (estancias de hotel)
	ILUNION Hotels ha sido una de las empresas patrocinadoras del Festival de Zaragoza Jazz.	500 (estancias de hotel)

Tabla 21 Acciones de patrocinio de empresas de ILUNION

Con objeto de minimizar el impacto de la crisis económica provocada por el COVID-19 en la plantilla, ILUNION puso en marcha en 2020 la iniciativa “Ahora más que nunca” que ha continuado vigente durante el ejercicio 2021 en algunas compañías con personal en ERTE. Estas ayudas se basan en una ayuda económica, con carácter extraordinario, para cubrir las necesidades básicas de las personas de la plantilla en situación de mayor necesidad o vulnerabilidad. Estas ayudas se han dado en forma de vales destinados a la adquisición de productos de alimentación y/o de higiene básica para utilizar en los supermercados DIA. Para ello ha sido necesario la aprobación de una partida presupuestaria específicas de las compañías en situación de ERTE participantes en la iniciativa. En total, 26 personas se han visto beneficiadas por estas ayudas por un importe de 4.080 € de estas ayudas.

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

El Centro de Servicios Compartidos de Compras (en adelante CSC) es responsable de definir la Política de Compras, Homologación y Adjudicación de proveedores y velar por el cumplimiento de la misma, consiguiendo así una relación duradera y de confianza con sus proveedores que asegure la minimización de los riesgos operacionales, así como la transparencia y la objetividad en la contratación y relación con todos ellos, minimizando los riesgos y dando transparencia y objetividad a los acuerdos con los mismos.

En mayo de 2020 el Grupo Social ONCE (GSO) aprobó el “Código de conducta de proveedores y socios de negocio” con el objetivo de establecer unos principios éticos y de conducta, alineados con los diez principios universales del Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los principios y valores del GSO plasmados en las políticas de compliance del Grupo. Asimismo, en diciembre de 2020 ILUNION aprobó la nueva Política de Homologación y Selección de Proveedores que es de aplicación para todos los proveedores cuyo volumen de facturación sea superior a 100.000 € anuales y/o hayan sido adjudicatarios mediante proceso de licitación. Adicionalmente a estos proveedores, se toma en consideración aquellos definidos como estratégicos por las líneas de negocio y todos los participantes en un proceso de licitación.

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.

A principios de 2020 se inició el proyecto de homologación de proveedores cuyo objetivo es homologar los 500 proveedores con mayor volumen de compras de ILUNION mediante el establecimiento de un cuestionario de registro y homologación con los puntos recogidos en la Política de Homologación y Selección de Proveedores. A tal efecto, y con objeto de implementar una estrategia homogénea de evaluación y validación de todas las entidades que presten servicios o vendan productos a ILUNION, se crea el Área de Homologación perteneciente al CSC. Sus funciones son garantizar una adecuada gestión de los riesgos inherentes a los proveedores y hacer un seguimiento de los mismos, manteniendo actualizada la base de datos de todos los proveedores que trabajen con ILUNION. Asimismo, para proceder a la automatización del proceso de homologación de proveedores, se ha llevado a cabo a la implantación del módulo de homologación de proveedores (SLP) en SAP ARIBA 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 Área de Homologación ha iniciado un análisis de los riesgos de los proveedores objetivo en base a tres criterios principales: tipo de actividad a desarrollar, importe económico de contratación y país



de domiciliación. Como resultado de este estudio los proveedores se clasifican en riesgo bajo, medio o alto, determinando un procedimiento de debida diligencia externa a llevar en cada caso.

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 ⁵⁵85,0% 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 estas. Asimismo, cada compañía tiene establecidos los canales más adecuados para la recepción de reclamaciones (correo electrónico, correo ordinario, fax, teléfono, etc.).

⁵⁶En 2021, ILUNION ha registrado un total de 4.898 reclamaciones de las cuales el 96,3% se encuentran cerradas. (En 2020 se registraron un total de 2.573 reclamaciones de las cuales el 96,9% se encuentran cerradas. En 2019 se registraron 2.250 y el 93,7% estaban cerradas.

⁵⁵ El porcentaje de certificación se ha calculado sobre todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (Recycling4all, S.L., ILUNION Bugadería Industrial, S.A., ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA, ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.).

⁵⁶ En 2021 se ha producido un incremento en las reclamaciones de ILUNION Lavanderías frente al año 2020 debido a la reanudación de la actividad tras la pandemia.



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.

En 2020 ILUNION aprobó la implantación del Sistema de Gestión de Compliance Tributario y el 26 de marzo de 2021, el Comité de Administración de ILUNION aprobó tres documentos:

- La Política de Compliance Tributario, que establece un marco de principios de cumplimiento en materia tributaria y desarrolla lo establecido en la Política Fiscal y en los Códigos Éticos del Grupo.
- El Documento Vertebrador del Sistema de Compliance Tributario que recoge las normas y medidas diseñadas para evaluar, prevenir, detectar y gestionar de manera temprana los riesgos tributarios.
- La estrategia fiscal de ILUNION en la que se definen los principios en los que se basa la gestión fiscal (transparencia, prudencia, ética y máxima colaboración con las autoridades fiscales) y define un marco de conducta basado en el cumplimiento normativo y en las buenas prácticas tributarias.

Posteriormente, el 28 de junio se constituyó un Órgano de Compliance Tributario cuyo objetivo es la supervisión, vigilancia y control de la Política de Compliance Tributario. Asimismo, en el marco del Plan Estratégico 2020-2023, establece como objetivos la revisión de los principales procedimientos fiscales y la elaboración de un mapa de riesgos fiscales.

La cifra de beneficios obtenidos antes de impuestos en 2021 por Grupo ILUNION, S.L. y Sociedades Dependientes fue de 7.200.597 € (Año 2020: -61.133.263 € y Año 2019: 21.111.100 €). Dentro de estos beneficios se facilitan los obtenidos en los distintos países:

- Andorra: -72.071 € (Año 2020: -213.464 €; Año 2019: -96.001 €).
- Portugal: -6.204 € (Año 2020: -177.421 €; Año 2019: 202.954 €).
- Colombia: -992.001 € (Año 2020: -2.127.274 €; Año 2019: -1.249.478 €).
- España: 8.270.873 € (Año 2020: -58.615.104 €; Año 2019: 22.253.625 €).

La cifra de impuestos sobre beneficios cobrada en 2021 por Grupo ILUNION, S.L. y Sociedades Dependientes es de 2.030.401 € (Año 2020: pago de 3.424.031 €, Año 2019: pago de 3.592.397). 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 2021. Dentro de estos Impuestos sobre beneficios cobrados por el Grupo en 2021 a continuación se facilitan los cobros y pagos netos realizados en los distintos países:

- Andorra: 0 € (Año 2020: 0€; Año: 2019: 0 €)
- Portugal: cobro 19.200 € (Año 2020: pago de 39.349 €; Año 2019: 30.110 €)
- Colombia: pago de -113.155 € € (Año 2020: cobro de 29.301 €; Año 2019 pago de 184.998 €)



- España: cobro de 2.124.356 € (Año 2020: cobro de 3.434.079 €; Año 2019 pago de 3.377.289 €)

Las subvenciones públicas recibidas por ILUNION en 2021 se especifican en las Cuentas Anuales Consolidadas de GRUPO ILUNION, S.L. y Sociedades Dependientes del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021, en la nota 17.3 sobre subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio (Año 2021: 66.934.886 €; Año 2020: 60.301.429 €; Año 2019: 64.085.587 €) y en la nota 13.2 sobre subvenciones, donaciones y legados recibidos (Año 2021: 750.624 €; Año 2020: 161.221 €; 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 gestión: Recycling4all, S.L., ILUNION Bugadería Industrial, S.A., ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA, ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L. (en el anexo II se clarifica la relación de compañías por grupos de sociedades).

El ⁵⁷80,0% 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).

1.8.1. GESTIÓN AMBIENTAL

El compromiso de ILUNION con la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático forma parte de las prioridades de ILUNION y queda reflejado en la Política de Medio Ambiente y Lucha Contra el cambio Climático, aprobada en febrero de 2021, y que está alineada con la Política de Sostenibilidad. Este documento representa el marco de referencia para establecer las principales directrices y prioridades de actuación para garantizar la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático asegurando una mejora continua de su desempeño ambiental y climático. De esta manera, ILUNION confirma su empeño en desarrollar un modelo de gestión responsable a lo largo de toda su cadena de valor, reduciendo progresivamente los potenciales riesgos e impactos ambientales que pudieran derivarse de su operación.

La apuesta de ILUNION por la sostenibilidad ambiental se centra en cinco pilares: la lucha contra el cambio climático, la gestión eficiente de los recursos naturales, la aplicación de los principios de economía circular, la prevención de la contaminación y la conservación del medio natural y biodiversidad.

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.

En 2020, y en el marco de trabajo del grupo de trabajo de Medio Ambiente del GSO, se llevó a cabo la elaboración de inventario de instalaciones que incluye información de carácter energético, agua y

⁵⁷ El porcentaje de certificación se ha calculado sobre todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (Recycling4all, S.L., ILUNION Bugadería Industrial, S.A., ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA, ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.).

mantenimiento. Dicho listado es actualizado anualmente con la información correspondiente al ejercicio en curso.

Todas las empresas que poseen un certificado ISO 14001 (Ver Anexo II) poseen una política de gestión ambiental propia adaptada a cada perfil de negocio en las que se adquieren compromisos para la protección del medio ambiente, prevención de la contaminación y lucha contra el cambio climático para alcanzar los objetivos.

Con relación a la gestión ambiental, ILUNION dispone de las siguientes herramientas:

- Herramientas para llevar a cabo la identificación, el registro, el seguimiento y la gestión del cumplimiento de los requisitos legales.
- 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.).

Por otro lado, ILUNION no ha recibido ninguna multa ni sanción de carácter medioambiental.



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 con las provisiones y garantías para riesgos ambientales únicamente ILUNION Reciclados, S.A. 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, S.A. dispone de un seguro de responsabilidad civil ambiental que se renueva anualmente cuya cobertura asciende a un valor de 1.200.000 €. Por su parte, ILUNION Lavanderías dispone de un seguro de responsabilidad civil derivada de contaminación cuya cobertura asciende a 114.206 € 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, se muestran en la siguiente tabla:

	2021	2020	2019
Inversiones y/o gastos ambientales	9.978.247 €	8.930.804 €	8.543.722 €

Tabla 22 Inversiones y/o gastos ambientales ILUNION

Las inversiones y gastos ambientales ascendieron a 9.978.247 € de los cuales el 69,7% corresponden a ILUNION Lavanderías.

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. CAMBIO CLIMÁTICO

ILUNION tiene como objetivo establecer una estrategia de lucha contra el cambio climático y se compromete a impulsar la transición hacia un grupo de empresas descarbonizado a través del uso de energías bajas en carbono y renovables y la promoción del ahorro y la eficiencia energética, tal y como se refleja en la Política de Medio Ambiente y Lucha contra el Cambio. 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.

A continuación, se indican las principales líneas de acción llevadas a cabo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero

- Medidas de eficiencia energética para reducir el consumo energético de las instalaciones:

ILUNION Hotels, ILUNION Reciclados, S.A., ILUNION Sociosanitario, S.A., ILUNION Retail y Comercialización, S.A., ILUNION Automoción e ILUNION Ibéricos de Azuaga, S.A. han procedido al cambio de luminarias por tecnología LED.

Por otro lado, ILUNION Hotels ha llevado a cabo la mejora o sustitución de enfriadoras, cámaras frigoríficas y calderas por otros equipos más eficientes. Por su parte, tanto ILUNION Servicios Industriales (Zona de Levante) como ILUNION Sociosanitario, S.A. (Residencia de Baena) han procedido a la sustitución de enfriadoras por otras más eficientes.

La totalidad de las plantas de ILUNION Lavanderías cuentan con un sistema iluminación LED 4.0 autorregulable, luminarias diseñadas en exclusiva para ILUNION y que son las más eficientes del mercado. Por otro lado, en algunas plantas se ha procedido a la instalación de maquinaria que utilizan la energía de la combustión del gas de forma directa en calandras (CIPO), túneles de uniformidad y secadoras (Amalia y Lavachel) lo que ha permitido reducir el consumo de energía por Kilo de ropa tratada.

- Mejora del control operacional: ILUNION Hotels e ILUNION Lavanderías cuentan con un sistema de control de los procesos operativos y de mantenimiento.
- Mejoras en el proceso productivo tales como la planificación de un único turno de trabajo en la fábrica de inyección de Galicia de ILUNION Servicios Industriales, S.L.
- Impulso de la movilidad sostenible:

En febrero de 2021, ILUNION se ha unido con ENAGAS para poner en marcha un proyecto de movilidad sostenible y reforzar la sostenibilidad como uno de los pilares estratégicos del grupo empresarial. En concreto, se ha llevado a cabo la creación de Llewo, una compañía especializada en dar servicios de última milla a través de vehículos propulsados por gas natural Vehicular (GNC y GNL), que hasta la fecha operaba bajo la marca de Gas2Move.

ILUNION dispone de 137 vehículos con etiqueta Eco o Cero de los cuales un 45,3% fueron adquiridos en 2021. Por otro lado, ILUNION Hotels pone a disposición de los clientes, y de forma gratuita, 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 (en 2021 se han instalado 6 nuevos cargadores).

Por su parte, ILUNION Facility Services e ILUNION Lavanderías, cuentan con pautas de actuación para una conducción eficiente de vehículos. Además, ILUNION Lavanderías ha impartido varias sesiones formativas sobre conducción eficiente y buenas prácticas a más de 250 conductores durante el ejercicio 2021.

Tanto ILUNION Lavanderías como Logiraees, S.L. cuentan con un sistema para la gestión de flota. Asimismo, destacar que ésta última empresa, dedicada al transporte de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), dispone de una flota y el 42,9% de los vehículos son de gas natural. Por su parte, ILUNION Servicios Industriales Aragón, S.L. está llevando a cabo la renovación de las carretillas por modelos eléctricos.

En relación al transporte diario del personal a los centros de trabajo, las medidas de flexibilidad laboral y teletrabajo (ver apartado 2.2. Cuestiones sociales y relativas a personal), así como la promoción de la formación on-line y las videoconferencias, en detrimento de las opciones presenciales, también tienen un impacto positivo en la disminución de las emisiones asociadas a la movilidad. En este sentido, hay que destacar que ILUNION Servicios Industriales tiene medidas de car-sharing para los desplazamientos entre los centros de trabajo por parte de los empleados.

- Compra de electricidad mediante certificados de origen renovable: en 2021 toda la energía eléctrica consumida por los hoteles de ILUNION Hotels y en los edificios corporativos de Torre ILUNION y Mizar procede de fuentes de energía renovables (energía eólica, solar o hidráulica). Se trata del 6,6% de la energía consumida en ILUNION en 2021.
- Uso de energías renovable.
 - o Producción solar fotovoltaica: las lavanderías de Textil Rental, Sevilla, Crisol, Las Palmas y Tenerife cuentan con plantas solares fotovoltaicas. Estas instalaciones han producido 1.027.359,16 kWh para autoconsumo en 2021 que han evitado la emisión de 341,7 Tn CO₂ eq. Asimismo, en 2021 varias empresas del Grupo (ILUNION Lavanderías, ILUNION Ibéricos de Azuaga, ILUNION Reciclados, S.A. e ILUNION Hotels) han llevado a cabo la instalación de paneles solares fotovoltaicos

Por otro lado, las empresas ILUNION Reciclados, S.A., ILUNION Automoción, ILUNION Hotels (Hoteles: Atrium, Auditori, Barcelona, Calas de Conil, Islantilla y Málaga) e ILUNION Sociosanitario, S.A. (Residencia Prado de San Gregorio) utilizan paneles solares térmicos para la producción de agua caliente sanitaria (ACS). Además.

ILUNION Lavanderías, en línea con su plan de descarbonización, contempla un plan de despliegue de energía fotovoltaica. Este proyecto tiene previsto la instalación de paneles solares fotovoltaicos en varias lavanderías en el periodo 2020-2023. El objetivo es la generación del 15% de energía solar fotovoltaica para autoabastecimiento con una producción estimada de 1 GWh/año. Así, en 2021 ha

llevado a cabo la instalación de una planta con una potencia de 399 KW pico que ha generado 392.218 kWh, lo que supone el 38,8% del consumo de la planta. En 2022 se prevé la instalación de plantas placas solares en las lavanderías de Cuenca, Valladolid, Barcelona, San Boi, Morales y Tenerife, estimándose ahorros energéticos derivados del consumo de electricidad del 75% respecto a 2021.

Asimismo, ILUNION Contact Center, S.A. así como ILUNION Sociosanitario, S.A. (residencia de Parla) han contemplado proyectos de implantación energía fotovoltaica que pondrán en marcha en 2022.

- Proyecto 0 Steam en la lavandería de Guadalajara: mediante esta iniciativa ILUNION Lavanderías consigue poner en marcha la primera lavandería industrial de la compañía, y la segunda de España, que trabaja sin aporte de vapor de agua. De esta forma se consigue minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas al proceso de lavado, responsable del 30% del consumo térmico de una lavandería. En concreto, se estima que en un año se minimizará un 15% del total de gas consumido por la planta y en un 40% el producido en los procesos de lavado. Con ello, se evitarían anualmente la emisión de 200 Tn CO₂eq (En 2021 se alcanza una reducción del consumo de energía térmica del 12,60%, lo que supone un ahorro de 70,4 Tn CO₂). Otros beneficios del proyecto son el aumento del ritmo de producción, la flexibilización de las necesidades energéticas a las horas de funcionamiento, la reducción del consumo de agua, así como mejoras operativas y en el control operacional. Además, ILUNION espera extender el proyecto a otras plantas de similares características.
- Caldera de biomasa en el hotel ILUNION Alcora y en ILUNION Ibéricos de Azuaga, S.A.
- Sistema de aerotermia para la producción de ACS en el hotel ILUNION San Mamés.
- Establecimiento de requisitos de eficiencia energética en la compra de productos o equipos que puedan tener un impacto significativo en el consumo de energía. En este sentido, ILUNION Retail y Comercialización, S.A. únicamente lleva a cabo la compra, renovación o sustitución de equipos consumidores de energía con certificado energético A o superior. Asimismo, para la compra de aparatos de refrigeración y máquinas expendedoras se establece como requisito que deben disponer del gas refrigerante R-290 caracterizado por poseer un bajo impacto ambiental.
- Sensibilización ambiental a clientes y empleados.
- Buenas prácticas. En este sentido, ILUNION Retail y Comercialización, S.A. establece en sus protocolos de actuación que el personal de tienda debe asegurarse que las puertas de los equipos de refrigeración están bien cerradas tras su uso.

Durante el año 2021, ILUNION no ha desarrollado ninguna medida específica de adaptación a las consecuencias del cambio climático. Por otro lado, durante el último trimestre de 2021, ILUNION ha llevado a cabo la elaboración de un plan de descarbonización que cuenta con tres escenarios objetivo

de reducción de la huella de carbono y que toman como año base el ejercicio 2019. Durante el primer semestre de 2022, ILUNION analizará el plan propuesto y determinará el objetivo voluntario para la reducción de GEI a nivel corporativo, No obstante, ILUNION cuenta con las siguientes herramientas:

- Herramientas de medición y control de las emisiones de GEI en ILUNION Reciclados, S.A.
- En el marco del proyecto “Compromiso Ambiental” del Plan Director de Sostenibilidad, ILUNION ha llevado a cabo la elaboración de una herramienta para el cálculo de la huella de carbono (Alcance 1, 2 y 3). Asimismo, durante el año 2021, se ha llevado a cabo la verificación del 95% de las emisiones de GEI (alcance 1 y 2) durante los ejercicios 2019 y 2020.
- ILUNION Lavanderías se ha 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. En 2021, se ha llevado a cabo la verificación de la huella de carbono de 2020, concluyendo que, con cada acción dirigida llevada a cabo se ha reducido 5.322,15 t CO₂ (3.339,13 t CO₂ alcance I y 1.938,02 t CO₂ alcance II). Además, teniendo en cuenta las distintas instalaciones de solar fotovoltaica y la generación de energía durante la anualidad 2020, se ha evitado emitir un total de 118,54 t CO₂ con el uso de energía solar.
- ILUNION Hotels ha cumplido con el objetivo de reducción de emisiones de GEI (alcance 1 y 2) del 20% en el periodo 2017-2021. Para ello, se llevó a cabo la elaboración de 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 la compra de energía verde. Por otro lado, se ha llevado a cabo la certificación de la huella de carbono en base al referencial GHG Protocol (alcance 1, 2 y 3) para los ejercicios 2018, 2019 y 2020.

A continuación, se reflejan los datos relativos al consumo de energía y las emisiones de gases de efecto invernadero en los últimos tres años. Es importante indicar que los datos no son comparables dado que el alcance de la información no ha sido el mismo.

⁵⁸ Indicador	⁵⁹ 2021	⁶⁰ 2020	2019
Consumo de energía (GWh)	392,3	354,5	491,1
Consumo directo de energía (GWh)	387,2	345,3	480,2
Consumo indirecto de energía (GWh)	7,1	9,3	10,9
Emisiones de GEI (toneladas CO ₂ eq – Alcance 1)	71.547,5	62.247,0	90.498,7
Emisiones de GEI (toneladas CO ₂ eq – Alcance 2)	10.348,7	11.043,3	18.560,1

Tabla 23 Consumo de energía y huella de carbono ILUNION

⁵⁸ Se ha llevado a cabo una modificación de los datos de emisiones de GEI 2019 y 2020 respecto al EINFED del año anterior tras proceder a la verificación de del cálculo de la huella de carbono.

⁵⁹ Las emisiones de GEI de 2021 se han calculado con los factores de emisión del MITECO correspondientes al año 2020.

⁶⁰ Este indicador incluye todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (ILUNION Bugadería Industrial, S.A., ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA, Comercializadora, S.A., ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.)

1.8.5. ECONOMÍA CIRCULAR

ILUNION, tal y como se refleja en la Política de Medio Ambiente y Lucha Contra el Cambio Climático, apuesta por la economía circular como base de un nuevo modelo económico sostenible basado en extender el ciclo de vida de los productos, reducir el consumo de recursos y materias primas y minimizar la generación de residuos.

La visión de la economía circular se integra en la estrategia empresarial de ILUNION con la creación de Recycling4all, una compañía que incorpora la línea de negocio de reciclaje y logística de ILUNION y que está presente en toda la cadena de valor: recogida, transporte, clasificación, almacenaje, tratamiento, reutilización y valorización de los residuos. Esta operación se enmarca en la alianza estratégica que Fundación Repsol y el Grupo Social ONCE firmaron en noviembre de 2019 para desarrollar proyectos y negocios empresariales-industriales en el ámbito de la transición energética y la sostenibilidad, generando oportunidades de empleo para colectivos vulnerables y personas con discapacidad.

La diversidad de actividades empresariales de ILUNION se refleja en la enorme variedad de materias primas utilizadas por las empresas del Grupo. Papel y tóner son dos de los materiales más utilizados por la gran mayoría de las empresas. En relación al papel, la reducción de su consumo está entre los objetivos de la gran mayoría de las empresas del Grupo, y gran parte de ellas consumen papel con etiqueta ecológica u otros sellos ambientales.

Con el objetivo de mejorar la eficiencia del uso de las mismas, ILUNION promueve la sensibilización ambiental a empleados.

		2021	2020	2019
⁶¹ Papel (Tn)		14,7	13,8	29,9
⁶² Papel reciclado (Tn)		21,4	30,6	14,8
⁶³ Tóner (Tn)		0,44	0,41	0,2
⁶⁴ Tóner reciclado (Tn)		0,29	0,35	N.D
ILUNION Lavanderías	Detergentes (Tn)	1.505,9	1.579,8,	2.009,0
	Blanqueantes y oxidantes (Tn)	1.078.7	979,6	1.361,4
	Neutralizantes (Tn)	202,2	220,5	279,3
	Suavizantes (Tn)	294,2	302,1	444,3
	Plástico (Tn)	794,1	552,6	N.D
ILUNION Textil, S.A.	Film (Tn)	0,5	0,7	0,1
	Textil (metros)	1.649.416	996.694	1.679.462
ILUNION Servicios Industriales	Plástico (metros)	10.193.297	10.657.073	42.261.055
	Disolvente (litros)	0	32,0	41,0
	Tinta (litros)	0,004	4,0	4,0
	Madera de pallets (Tn)	369,3	146,6	969,4

⁶¹ Dato estimado. Se asume que un paquete de folios de A4 pesa 2,1Kg y un paquete de folios A-3 pesa 3,3 Kg

⁶² Dato estimado. Se asume que un paquete de folios de A4 pesa 2,1Kg y un paquete de folios A-3 pesa 3,3 Kg

⁶³ Dato estimado. Se asume que un cartucho de tóner pesa 0,5 Kg.

⁶⁴ Dato estimado. Se asume que un cartucho de tóner pesa 0,5 Kg.

		2021	2020	2019
ILUNION Recicladados, S.A.	Nitrógeno (Tn)	729,84	625,6	653,1

Tabla 24 Consumo de materias primas ILUNION

De acuerdo con los datos recogidos en la tabla anterior, se observa un aumento generalizado en el consumo de materias primas debido al reinicio de la actividad tras la paralización total y/o parcial de múltiples empresas y/o centros de trabajo de ILUNION con motivo del COVID-19

ILUNION asume el compromiso de promover el uso eficiente y responsable de los recursos naturales, estableciendo actividades encaminadas a la mejora en su gestión en el marco de la economía circular. En este sentido, ILUNION contribuye a la circularidad de sus actividades mediante el fomento de un consumo responsable, así como la utilización eficiente de los recursos. 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 Recicladados, S.A.** ha puesto en marcha un comité de seguimiento de proyectos de economía circular en el que participa tanto ILUNION como Fundación Repsol y cuyo objetivo es abordar los avances y nuevas iniciativas para dar solución a los nuevos retos en la gestión de residuos.

La compañía ha cumplido los objetivos de valorización exigidos en el Real Decreto 110/2015 de 20 de febrero sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónico reincorporando al mercado 16.578 toneladas de materias primas. Por otro lado, en la planta de La Bañeza se ha conseguido reducir el consumo de papel y tóner por tonelada de residuos tratada mediante la implantación de diversas acciones tales como la impresión a doble cara y en blanco y negro, el control trimestral del consumo, etc.

- **ILUNION Hotels** lleva a cabo la recogida de aceite de cocina usado para su utilización como biodiesel (5.695 Kg en 2021). Asimismo, reutiliza algunos RAEE´s y recupera los tapones de las botellas bajo la iniciativa de "Tapones para una nueva vida" de la Fundación SEUR (465 Kg de tapones cuyo destino fue una planta de reciclaje para su recuperación). Por otro lado, las botellas de agua consumidas en todos los establecimientos de la organización son de plástico 100% reciclado y reciclable o cristal, primando el consumo de éstas últimas.

Finalmente, destacar que en el último trimestre de 2021 se ha implantado el envío de facturas al móvil para reducir el consumo de papel y el tóner.

- **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 y está analizando nuevos sistemas de envasado. Asimismo, ha continuado con su plan de sustitución de las empaquetadoras de retractilado por equipos de fajado/flejado en continuo.

Por otro lado, la compañía ha llevado a cabo la valorización de los residuos textiles (559.318 kg) generados en las plantas para su reutilización como absorbentes en la industria y, de manera interna, las mermas de textil se utilizan para la confección de fundas de almohadas, cinturones de albornoz o servilletas.

En cuanto al consumo de productos químicos para el mantenimiento de las calderas de vapor (aditivos para la basificación del pH y secuestradores de oxígeno para evitar la corrosión), se han desarrollado nuevos procesos que han reducido el consumo de estos insumos en un 15%.

- **ILUNION Sociosanitario, S.A.** ha reducido el consumo de papel gracias a la digitación de los partes en el servicio de teleasistencia.
- **ILUNION IT Services, S.A.**
 - en 2020 se puso en marcha un proyecto cuyo objetivo ha sido la eliminación de plásticos de un sólo uso en las oficinas que han continuado en 2021. En concreto, se han sustituido los vasos para consumo de agua por vasos de papel 100% reciclados y reciclables y se han distribuido tazas corporativas a todos los empleados para concienciar de la no utilización de materiales de un sólo uso. Por otro lado, para reducir el consumo de papel y el tóner se ha implantado el envío de facturas al móvil.
- **ILUNION Emergencias, S.A.** ha llevado a cabo la sustitución de las impresoras por otras más eficientes en el uso de tóner lo que ha motivado un descenso del consumo. Asimismo, se ha reducido en un 20% la compra de material de oficina (bolígrafos y rotuladores) que contienen plástico y sustancias peligrosas y el 98,3% del papel adquirido tiene certificado Ecolabel o PEFC.
- **ILUNION Automoción** ha eliminado la totalidad de impresoras láser en las naves de secuenciado y ha puesto en marcha un programa de reaprovisionamiento de toners automático en impresoras de oficinas, eliminando el stock inmovilizado de estos consumibles en un 50%.
- **ILUNION Servicios Industriales Aragón, S.L.** ha conseguido reducir el consumo de cartón por la implantación de medidas de reutilización consistente en la realización de troquelados del cartón sobrante para su uso como material de embalaje.
- **ILUNION Servicios Industriales, S.L.** en la zona de Levante ha apostado fuertemente por la digitalización de procesos para el ahorro de papel y tóner. En el caso de la zona de Galicia, se ha llevado a cabo la sustitución del gestor de residuos plásticos con objeto de incrementar la valorización de los mismos.

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.

		2021	2020	2019
Residuos	Residuos peligrosos (Tn)	328,60	442,21	298,2
	Residuos no peligrosos (Tn)	4.282,40	3.132,62	4.084,2

Tabla 25 Generación de residuos ILUNION

En relación a los datos indicados en la tabla anterior, es importante indicar que el 81,8% de los residuos peligrosos y el 15,6% de los residuos no peligrosos generados en ILUNION se producen en la propia actividad de ILUNION Reciclados, S.A.

Las principales líneas de acción para minimizar la producción de residuos están relacionadas con la formación a los empleados, la mejora de los sistemas de segregación y reciclaje de residuos, la reutilización de materiales como el cartón y el plástico, así como la sensibilización ambiental a clientes y empleados.

Entre las medidas a destacar en relación a la gestión de residuos, indicar que la planta de Campo Real de ILUNION Reciclados ha puesto en marcha una nueva línea de tratamiento para televisores y monitores (Fracción FR2). Por su parte, los centros de Levante de ILUNION Servicios Industriales, S.L. han implantado un cambio en la operativa de gestión de piezas que ha derivado en la eliminación, de los residuos de embalajes de cartón contaminados con restos de aceite o grasas en su totalidad. Asimismo, en la planta de Yudigar de ILUNION Servicios Industriales Aragón, S.L se ha procedido la instalación de un compactador para plástico y cartón que, junto con las acciones de sensibilización al personal, han permitido reducir el volumen de estos tipos de residuos.

En relación a las medidas para combatir el desperdicio de alimentos, únicamente ILUNION Hotels e ILUNION Sociosanitario, S.A. tienen implantadas medidas en este sentido. En el caso de ILUNION Hotels, la organización lleva a cabo la difusión entre los empleados de cocina de unas "Directrices para evitar el desperdicio alimentario". Asimismo, realiza la planificación de los menús y control de los comensales y utiliza herramientas de control como el ⁶⁵FIFO para el almacenamiento de alimentos no perecederos. Con motivo del COVID-19 se ha eliminado de forma temporal el buffet sustituyéndolo por el servicio "Chef to Guest" lo que ha contribuido a minimizar el desperdicio alimentario. ILUNION Sociosanitario, S.A, en la gestión del nuevo contrato del servicio de restauración ha tenido en cuenta que desarrollo del mismo se lleve a cabo minimizando el consumo de alimentos y que el proveedor disponga de una planificación de los menús y control de los comensales, así como la utilización de herramientas FIFO para el almacenamiento de alimentos no perecederos.



⁶⁵ 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

1.8.6. AGUA

El agua es un recurso natural indispensable y fundamental para el desarrollo de las actividades de ILUNION y de las comunidades donde opera, especialmente para el negocio de lavandería industrial que es responsable del 82,0% del consumo de ILUNION. Para asegurar una gestión eficiente de este recurso natural, las compañías, en el marco de los sistemas de gestión ambiental, disponen de procedimientos para asegurar un adecuado control y seguimiento del agua y muchas empresas establecen objetivos de mejora relacionados con la reducción del consumo.

La principal fuente de captación de agua en ILUNION procede de las redes de abastecimiento municipal. No obstante, otras empresas como ILUNION Lavanderías e ILUNION Fuego y Conducción, S.A. utilizan, además, aguas subterráneas.

Indicador	2021	2020	2019
Consumo de agua (m ³)	⁶⁶ 2.476.733	⁶⁷ 1.910.483	⁶⁸ 2.861.033

Tabla 26 Consumo de agua ILUNION

Las principales líneas de actuación en el ámbito de la gestión integral del agua están relacionadas con la reducción y eficiencia en el consumo de agua, así como la preservación de su calidad mediante el control de los vertidos y las aguas residuales. Asimismo, ILUNION promueve la sensibilización ambiental a empleados. Todas estas acciones unidas al descenso de la producción y las medidas de teletrabajo adoptadas con motivo del COVID han motivado un descenso del consumo de agua de forma generalizada en la organización.

A continuación, se indican las principales líneas de acción llevadas a cabo en el ámbito de la gestión agua son las siguientes:

- ILUNION Lavanderías ha continuado con la instalación de prensas para la extracción mecánica de agua reutilizable en el proceso de lavado lo que ha permitido un ahorro en el consumo de agua de 8-10% respecto al año anterior.

Por otro lado, se han llevado a cabo actuaciones en determinadas plantas para mejorar la eficiencia en el consumo de agua. Así, en la planta de Sevilla se ha procedido a la recuperación del agua de rechazo de la ósmosis inversa para su reutilización en los procesos de lavado lo que ha reducido un 8% efluente de rechazo del equipo y minimizado el consumo de agua un 27% respecto al año anterior. En el caso de la lavandería de Huete se han realizado ajustes en los tiempos de recuperación y en los niveles de baño de las distintas masas de agua dentro de las etapas de lavado así como la implementación de nuevas fórmulas de lavado que han permitido la eliminación de una de las etapas de aclarado. Ambas acciones han supuesto una reducción 2,5 l/kg ropa procesada.



⁶⁶ El 86,7% (2.073.610,2 m³) del agua consumida procede de la red pública y el 16,3% restante (403.122,7 m³) procede de aguas subterráneas. Por otro lado, el 1,09% del consumo de agua ha sido estimado.

⁶⁷ El 89,4% (1.707.785,5 m³) del agua consumida procede de la red pública y el 10,6% restante (202.697,2 m³) procede de aguas subterráneas. Por otro lado, el 2,60% del consumo de agua ha sido estimado.

⁶⁸ El 98,5% (2.227.651,6 m³) del agua consumida procede de la red pública y el 1,5% restante (33.049 m³) procede de aguas subterráneas

- ILUNION Hotels ha llevado a cabo actuaciones puntuales para minimizar el consumo de agua. En concreto, se ha mejorado el tren de lavado del hotel ILUNION Málaga y se han instalado equipos hidro eficientes (grifos y duchas) en las habitaciones del hotel ILUNION Calas de Conil. Por último, en el hotel ILUNION Atrium se ha procedido a la sustitución del lavavajillas por otro más eficiente en el consumo de agua.
- ILUNION Sociosanitario, S.A. establece indicadores de desempeño para evaluar la mejora continua y lleva a cabo un seguimiento exhaustivo del consumo de agua en aquellas instalaciones con control operacional. En relación a las medidas para minimizar el consumo de agua, destacan la instalación perlizadores, compensadores de presión para duchas y flotadores reguladores de cisternas.
- ILUNION Reciclados, S.A. en la planta de La Bañeza ha conseguido reducir en un 26,9% el consumo de consumo de agua por trabajador gracias a acciones de sensibilización ambiental, la vigilancia de posibles fugas, así como la colocación de un sistema de ahorro de agua para el enfriamiento de pellets.

1.8.7. BIODIVERSIDAD

ILUNION no han identificado riesgos significativos en materia de impactos en la biodiversidad.



1.9. TAXONOMÍA DE LA UNIÓN EUROPEA

1.9.1. CONTEXTO NORMATIVO

El Plan de acción sobre la financiación del crecimiento sostenible, presentado en 2018 por la Comisión Europea, constituye la hoja de ruta para impulsar las finanzas sostenibles y reorientar el flujo de capitales hacia actividades más sostenibles. Entre las diferentes iniciativas contempladas por dicho plan se incluye la creación de la denominada “Taxonomía Europea”, una herramienta para clasificar las actividades económicas según su potencial impacto y contribución a la sostenibilidad.

Hasta el momento, se ha desarrollado la Taxonomía en su variable ambiental, identificando las actividades económicas que pueden contribuir a la mitigación y adaptación al cambio climático. Además, se han establecido una serie de requisitos, que, en caso de cumplirse, permitirán calificar una actividad como sostenible, permitiendo a empresas, inversores y reguladores obtener información más uniforme respecto a las actividades que contribuyen a la consecución de los objetivos ambientales.

El marco regulatorio de la Taxonomía está definido actualmente por las siguientes normativas:

- Reglamento (UE) 2020/852 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles. Se pretende responder a iniciativas como el Pacto Verde, el Acuerdo de París o los Objetivos de Desarrollo Sostenible, contribuyendo a la transformación del modelo económico actual hacia uno neutro en carbono. El reglamento insta una taxonomía, basada en la ciencia, y seis objetivos ambientales a los cuales dichas actividades podrían contribuir. La implementación de la “Taxonomía Ambiental Europea” se aplicará de forma gradual y se le sumará una específica para evaluar la contribución a los objetivos sociales.
- Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 por el que se establecen los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales (economía circular, recursos hídricos y marinos, prevención y control de la contaminación y biodiversidad).
- Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 que especifica el contenido y la presentación de la información que deben divulgar las empresas sujetas a los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE.

En este contexto, es importante aclarar los siguientes conceptos clave:

- **Actividades elegibles:** actividades que se encuentran incluidas dentro del listado incluido en los anexos I (mitigación) y II (adaptación) del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139.
- **Actividades no elegibles:** actividades no incluidas en el (RD) (UE) 2021/2139, ya sea por generar un impacto negativo muy significativo en el cambio climático, no tener una contribución sustancial en la mitigación y adaptación al cambio climático o por la integración

en futuros desarrollos, revisiones de la taxonomía de la UE, o aprobaciones por parte del Parlamento y Consejo Europeo.

- **Actividades alineadas:** actividades elegibles que cumplen con los criterios técnicos de selección del objetivo medioambiental, garantizan que no perjudican de manera significativa al resto de los objetivos y que se realizan de conformidad con las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y con los Principios rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos (Salvaguardas Sociales).
- **Actividades no alineadas:** actividades que no cumplen con las fases de análisis de alineamiento (criterios técnicos de selección, DNSH y Salvaguardas).

Según lo dispuesto en el RD (UE) 2021/2178, para el año 2022, ciertas empresas no financieras (entidades de Interés Público a los efectos de la normativa de auditoría de cuentas de más de 500 empleados) deberán publicar en sus Estados de Información no Financiera correspondientes al ejercicio 2021 el porcentaje de elegibilidad del volumen de negocios (Importe Neto de la Cifra de Negocio), Capex (“capital expenditure”) y Opex (“operation expenditure”), de las actividades de la empresa que son elegibles y no elegibles con información del ejercicio 2021.

La ONCE, en cuyo Estado de Información no financiera y Diversidad consolidado se incluye el presente estado de información no financiera, es una Entidad de Interés Público a los efectos de la normativa europea y española de auditoría de cuentas; por ello este apartado es de obligado cumplimiento para Grupo ILUNION.

1.9.2. ALCANCE DEL REPORTE

En la aplicación de la taxonomía europea se ha considerado la actividad de GRUPO ILUNION, S.L. y sociedades dependientes, en adelante ILUNION, conforme con el perímetro incluido en sus cuentas anuales consolidadas (Ver Anexo II).

Para el período 2021, el ejercicio realizado por ILUNION corresponde al análisis de elegibilidad de las actividades desarrolladas, de acuerdo con lo establecido en los reglamentos vigentes. Cabe destacar que derivado del avance de las posiciones sectoriales, guías de implementación y la futura publicación del resto de objetivos ambientales podrían llevar a modificar las asunciones y consideraciones adoptadas en cuanto a la interpretación de los criterios que pudieran impactar en los datos presentados. En este supuesto, ILUNION reexpresará la información del ejercicio 2021 con base a las actualizaciones surgidas.

Este primer año de reporte de Taxonomía se considera un año de transición que sienta las bases de ILUNION para preparar la actividad elegible y alineada durante el año 2022.

1.9.3. METODOLOGÍA

Para asegurar la rigurosidad y calidad de la información, ILUNION ha designado un modelo de gobierno de Taxonomía formado por la Dirección Corporativa Económico-Financiera y la Dirección



de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad. Además, ha contado con la colaboración de las distintas áreas de negocio.

La compañía ha centrado el proceso de reporte en la identificación de actividades económicas elegibles y no elegibles, teniendo en cuenta todas las Sociedades en las que tiene el control económico, entendiéndose por ello una participación igual o superior al 50%. En los casos en que se cuente con participación igual al 50%, se reporta la información proporcionalmente a dicha participación, y en caso contrario se incorpora el 100% de la información. En relación con las sociedades vendidas durante el ejercicio de 2021, éstas quedarían fuera del alcance del análisis al trabajar con datos consolidados a cierre de año.

La principal fuente de información es la económico-financiera, reflejada tanto en las cuentas anuales consolidadas de ILUNION como en las cuentas anuales individuales de sus sociedades dependientes, elaboradas todas ellas siguiendo la normativa aplicable española.

Debido a la atomización de la compañía, para determinar la elegibilidad de las actividades de forma exhaustiva el análisis se ha realizado a nivel de unidad mínima de gestión (contratos) de las sociedades que consolidan en el Grupo. En este sentido, las áreas financieras y de gestión de las distintas sociedades de ILUNION han asignado el importe de Ingresos, Inversiones en inmovilizado y gastos operativos que coincide con la descripción de las actividades listadas en el Real Decreto de clima en base a la tipología de contratos, obras o servicios. Para evitar el cómputo de operaciones intercompany dichos importes han sido ajustados eliminando las operaciones entre empresas del Grupo.

ILUNION desarrolla determinadas actividades que podrían contribuir tanto a los objetivos de adaptación como de mitigación del cambio climático. Sin embargo, para evitar la doble contabilidad en el cálculo de los indicadores financieros, el análisis realizado ha considerado únicamente el objetivo de mitigación del cambio climático.

A continuación, se describen los cálculos realizados:

- **Porcentaje de elegibilidad del volumen de negocios**

Este indicador muestra el peso relativo que presenta el volumen de negocios neto derivado de productos o servicios asociados con actividades económicas contempladas por la Taxonomía sobre el Total de Ingresos Netos (TIN).

- Cálculo del numerador: suma de la cifra de negocios que cada sociedad de ILUNION aporta al consolidado, asociada a las actividades taxonómicas.
- Cálculo del denominador: importe neto de la cifra de negocios consolidada de ILUNION.

- **Porcentaje de elegibilidad del Capex**

Este indicador muestra la proporción del Capex (inversiones en activos fijos) que corresponde a activos o procesos que estén asociados a actividades económicas contempladas por la Taxonomía.

- Cálculo del numerador: suma de las adiciones de activos tangibles e intangibles que cada sociedad aporta al consolidado, asociadas a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía.



- Cálculo del denominador: adiciones de activos tangibles e intangibles durante el ejercicio antes de depreciaciones, amortizaciones y posibles nuevas valoraciones, incluidas las resultantes de revalorizaciones y deterioros de valor, correspondientes al ejercicio pertinente. No se incluyen las adiciones a los activos tangibles e intangibles que resulten de combinaciones de negocios. Estas adiciones se encuentran reflejadas en las cuentas anuales consolidadas en las notas 5.2 Otro inmovilizado intangible, 6 Inmovilizado material y 7 Inversiones inmobiliarias.
- **Porcentaje de elegibilidad del Opex**

Este indicador muestra la proporción del Opex (gastos operativos) que corresponde a activos o procesos que estén asociados a actividades económicas contempladas por la Taxonomía.

- Cálculo del numerador: suma de los gastos operativos que cada sociedad de ILUNION aporta al consolidado, asociados a actividades taxonómicas.
- Cálculo del denominador: se han tenido en cuenta todos los costes directos consolidados a nivel de Grupo en relación con los arrendamientos a corto plazo, el mantenimiento y las reparaciones. Estos gastos se encuentran reflejados en las cuentas anuales consolidadas de ILUNION en la nota 17.5 Otros gastos de gestión corriente.

1.9.4. RESULTADOS

A continuación, se muestran los datos de elegibilidad para ILUNION correspondientes al ejercicio 2021:



Clasificación de las actividades de ILUNION según la Taxonomía		Proporción volumen de negocio (%)	Proporción CAPEX (%)	Proporción OPEX (%)
A. Actividades elegibles según la taxonomía		6,4%	14,2%	15,7%
4.1	Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	0,0%	2,1%	0,0%
4.25	Producción de calor/frío a partir de calor residual	0,0%	0,8%	0,0%
5.5	Recogida y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas en origen	0,8%	1,6%	0,8%
5.9	Valorización de materiales de residuos no peligrosos	0,7%	0,4%	0,5%
6.5	Transporte por motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros	0,0%	0,0%	6,4%
6.6	Servicios de transporte de mercancías por carretera	0,0%	0,3%	3,3%
7.1	Construcción de edificios nuevos	2,6%	0,0%	0,0%
7.3	Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	0,0%	7,2%	0,0%
7.4.	Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios)	0,0%	0,1%	0,0%
7.5	Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	0,0%	0,8%	0,0%
7.7.	Adquisición y propiedad de edificios	0,0%	0,1%	4,2%
8.1.	Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas	0,0%	0,3%	0,0%
8.2.	Programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática	0,2%	0,0%	0,0%
12.1.	Asistencia en establecimientos residenciales	2,1%	0,7%	0,6%
B. Actividades no elegibles según la taxonomía		93,6%	85,8%	84,3%
Total A+B		100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 27 Clasificación de las actividades de ILUNION según la Taxonomía

1.10. ANEXO I: ÍNDICE DE CONTENIDOS EXIGIDOS POR LA REGULACIÓN

1.10.1. REQUISITOS DERIVADOS DE LA LEY 11/2018

- **MODELO DE NEGOCIO**

Ambito	Marco de reporting	Página	Comentario /Razón de la omisión	
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio:	7-8-9	--	
	Entorno empresarial	7-8	--	
	Organización y estructura	10-11	--	
	Mercados en los que opera	9-10	--	
	Objetivos y estrategias	12-13	--	
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	11-12-13-14	--	
	Gestión de riesgos	GRI 102-15	17-18	--
	Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave		17-18	--
	Principales riesgos e impactos identificados			

Tabla 28 Indicadores modelo de negocio - ILUNION

• CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Ámbitos		Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión		GRI 103-2	59-60	
	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	Marco interno: descripción cualitativa de los principales impactos de la actividad	61	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de gestión ambiental y certificados ambientales vigentes	59 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 (Recycling4all, S.L., ILUNION Bugadería Industrial, S.A., ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA, ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.
Gestión medioambiental				
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco interno: importe de recursos (€) dedicados a la prevención de riesgos ambientales	61	
	Aplicación del principio de precaución	Marco interno: descripción del enfoque y consideración interna en relación al principio de precaución	60	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno: información cuantitativa relativa a provisiones y garantías para riesgos ambientales	61	Alcance: ILUNION Reciclados e ILUNION Lavanderías:
Contaminación				
	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)	62-63-64-65	
Economía circular y prevención y gestión de residuos				
	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-2	67-68-69-70	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Marco interno: descripción cualitativa de medidas para combatir el desperdicio de alimento	70	Alcance : ILUNION Hotels e ILUNION Sociosanitario, S.A. (Únicas empresas con impacto en este ámbito)

	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-3	71-72	*Alcance medioambiental predefinido
	Consumo de materias primas	GRI 301-1	67-68	*Alcance medioambiental predefinido
Uso sostenible de los recursos	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del consumo de materias primas	Marco interno: Descripción de las medidas cualitativas para mejorar la eficiencia del consumo de materias primas	68-69	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1 GRI 302-2	66	*Alcance medioambiental predefinido
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia energética	63-64-65	*Alcance medioambiental predefinido
	Uso de energías renovables	GRI 302-1	64-65	
	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	GRI 305-1 GRI 305-2	66	*Alcance medioambiental predefinido. La fuente para el cálculo de los factores de emisión procede del MITECO
Cambio climático	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	65-66	--
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	--	72	ILUNION no han identificado riesgos significativos en materia de impactos en la biodiversidad.
Biodiversidad	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	--	72	ILUNION no han identificado riesgos significativos en materia de impactos en la biodiversidad.

Tabla 29 Indicadores Cuestiones Ambientales - ILUNION

El alcance de la información reportada en este capítulo incluye todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión: Recycling4all, S.L., ILUNION Bugadería Industrial, S.A., ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA, ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L. (en el anexo II se clarifica la relación de compañías por grupos de sociedades).

• CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión			
	GRI 103 -2	21	--
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI-102-8 GRI 405-1	22-23	--
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI-102-8 GRI 405-1	24-25-26-27	
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	GRI-102-8 GRI 405 -1	28-29	Alcance: España (el 99,2% de los empleados/as de ILUNION)-
Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: información cuantitativa de despidos	33	--
Brecha salarial	Gender Wage Gap (OCDE)= Ingresos medios de hombres - Ingresos medios mujeres) / Ingresos medios de hombres.	34	Alcance: España (el 99,2% 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	33-34	Alcance: España (el 99,2% 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	34	Alcance: España (el 99,2% de los empleados/as de ILUNION). 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	34	Alcance: España (el 99,2% 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

Empleados

		ahorro a largo plazo ya que en ILUNION no se dispone de dicho concepto.	
Empleados con discapacidad	GRI 405 -1	22-23	--
Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno	35	--
Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	35	--
			Alcance: España (el 99,2% de los empleados/as de ILUNION).
Organización del trabajo			
Numero de horas de absentismo	Marco interno: Número horas de absentismo: Plantilla media * % Absentismo acumulado * Promedio Horas convenio.	36	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 recaidas) 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	35-36	--
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Marco interno: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSSST) • N° total de accidentes de trabajo con baja, incluidos los accidentes in itinere. • Índice de frecuencia: (N° total accidentes con baja/Total horas trabajadas) x10⁵. No se incluyen accidentes in itinere ni recaidas. • Índice de gravedad: N° jornadas perdidas por accidentes con baja (se incluyen los accidentes in itinere y recaidas) / N° horas trabajadas x 10³ 	37-38	
Salud y seguridad			
Numero de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo		39	--
			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 2021.

	<ul style="list-style-type: none"> Nº enfermedades profesionales: Se consideran todos los expedientes de enfermedad profesional con baja y sin baja excluyéndose las EEPP en estudio 	40	--
	Organización del diálogo social	GRI 102 - 43	Alcance: España (el 99,2% de los empleados/as de ILUNION),
Relaciones sociales	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	40
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4	40
	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	41
Formación	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404 - 1	42-43
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		44
	Marco interno: descripción cualitativa de la accesibilidad universal de las personas con discapacidad		--
	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	45-46-47
	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	45-46-47
Igualdad	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno: descripción cualitativa de integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	45-46-47-48
	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	45-46-47

Tabla 30 Indicadores cuestiones sociales y relativas al personal - ILUNION

• CUESTIONES RELATIVAS AL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	Marco interno: descripción cualitativa de los procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	49-50	--
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	49-50	--
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: información cuantitativa del número de denuncias por vulneración de derechos humanos	50	--
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	Marco interno: descripción cualitativa de los mecanismos establecidos en ILUNION para asegurar la promoción y el cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	49-50	--

Tabla 31 Indicadores cuestiones relativas al respeto de los derechos humanos - ILUNION

• CUESTIONES RELATIVAS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
Enfoque de gestión	GRI 103-2	51	--
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas para prevenir la corrupción y el soborno	51	--
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	51	--
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco interno: información cuantitativa de la cuantía aportada a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	52	--

Tabla 32 Indicadores cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno - ILUNION

• CUESTIONES RELATIVAS A LA SOCIEDAD

Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	53	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	53	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	53-54	
	Acciones de asociación o patrocinio	53-54	
	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	55-56	
Subcontratación y proveedores	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	55-56	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	55	Actualmente, ILUNION no desarrolla sistemas de supervisión y auditorías a proveedores y subcontratistas.
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	56	Alcance: % certificación calculado todo el perímetro empresarial de ILUNION a excepción de aquellas empresas que carecen de gestión (Recycling4all, S.L., ILUNION Bugaderia Industrial, S.A., ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA, ILUNION Colombia, S.A.S., y ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.).

Sistemas de reclamación	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación	56
Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: información cuantitativa sobre reclamaciones recibidas y reclamaciones cerradas	57
Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: información cuantitativa de los beneficios obtenidos antes de impuestos país por país	57
Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: información cuantitativa de los impuestos sobre beneficios pagados país por país	57
Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: información cuantitativa de las subvenciones públicas recibidas GRI 201 - 4	57
Información fiscal		

Tabla 33 Indicadores cuestiones relativas a la sociedad- ILUNION

1.10.2. REQUISITOS DERIVADOS DEL REGLAMENTO (UE) 2020/852

Ámbitos	Marco de reporting	Página	Comentarios/ Razón de la omisión
<p>Proporción de actividades económicas elegibles y no elegibles en el volumen total de negocios/ingresos, de inversiones en activos fijos (CapEx) y gastos operativos (OpEx)</p>	<p>Reglamento (UE) 2020/852 y Reglamentos Delegados RD (UE) 2021/2139 y RD (UE) 2021/2178</p>	<p>77</p>	
<p>Divulgaciones que acompañan a los indicadores clave de resultados</p>	<p>Reglamento (UE) 2020/852 y Reglamentos Delegados RD (UE) 2021/2139 y RD (UE) 2021/2178</p>	<p>73-74-75-76</p>	

Tabla 34 Indicadores cuestiones relativas a la taxonomía

1.11. ANEXO II: PERÍMETRO EMPRESARIAL

Sociedad	División	Grupo de Sociedades	PART. DIRECTA	PART. INDIRECTA
ILUNION Facility Services, S.L.	SERVICIOS	ILUNION FACILITY SERVICES	100,00%	--
ILUNION Limpieza y Medio Ambiente, S.A.	SERVICIOS	ILUNION FACILITY SERVICES	100,00%	--
ILUNION CEE Limpieza y Medio Ambiente, S.A.	SERVICIOS	ILUNION FACILITY SERVICES	9,00%	91,00%
ILUNION Seguridad, S.A.	SERVICIOS	ILUNION FACILITY SERVICES	100,00%	--
ILUNION Outsourcing, S.A.	SERVICIOS	ILUNION FACILITY SERVICES	100,00%	--
ILUNION Fuego y Conducción, S.A.	SERVICIOS	ILUNION FACILITY SERVICES	--	82,68%
ILUNION CEE Outsourcing, S.A.	SERVICIOS	ILUNION FACILITY SERVICES	--	100,00%
ILUNION Contact Center, S.A.	SERVICIOS	ILUNION CONTACT CENTER	100,00%	--
ILUNION CEE Contact Center, S.A.	SERVICIOS	ILUNION CONTACT CENTER	100,00%	--
ILUNION Emergencias, S.A.	SERVICIOS	ILUNION CONTACT CENTER	75,50%	--
Fitex ILUNION, S.A.	SERVICIOS	ILUNION CONTACT CENTER	75,00%	--
Fabricación Modular Valenciana, S.L.	SERVICIOS	ILUNION AUTOMOCIÓN	50,00%	--
Modular Logística Valenciana, S.L.	SERVICIOS	ILUNION AUTOMOCIÓN	75,00%	25,00%
ILUNION Servicios Industriales Aragón, S.L.	SERVICIOS	ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES	100,00%	--
ILUNION Servicios Industriales Catalunya, S.L.	SERVICIOS	ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES	100,00%	--
ILUNION Servicios Industriales Andalucía, S.L.	SERVICIOS	ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES	100,00%	--
Futurem Servicios y Empleo, S.L.	SERVICIOS	ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES	100,00%	--
ILUNION Servicios Industriales, S.L.	SERVICIOS	ILUNION SERVICIOS INDUSTRIALES	100,00%	--
Recycling4all, S.L.	ECONOMÍA CIRCULAR	ILUNION RECICLADOS	75,00%	--
ILUNION Reciclados, S.A.	ECONOMÍA CIRCULAR	ILUNION RECICLADOS	--	100,00%
Taxileon, S.L.	ECONOMÍA CIRCULAR	ILUNION RECICLADOS	--	75,00%
Logiraees, S.L.	ECONOMÍA CIRCULAR	ILUNION RECICLADOS	--	75,00%
ILUNION Lavanderías, S.A.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100,00%	--
ILUNION Bugaderies de Catalunya, S.A.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100,00%	--
ILUNION Lavanderías de Canarias, S.A.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100,00%	--

Sociedad	División	Grupo de Sociedades	PART. DIRECTA	PART. INDIRECTA
ILUNION Cipo, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	50,00%	--
ILUNION Amalia, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	50,00%	--
Clintex Lavandería Industrial, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	50,00%	--
Textil Rental, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	50,00%	--
ILUNION Navarra, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100,00%	--
ILUNION Laveco, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100,00%	--
Lavandería Industrial Lavachel, S.A.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	75,00%	--
Lavanderías Mecánicas CRISOL, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	50,00%	--
LUNION Lavandería Franco, S.A.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	50,00%	--
ILUNION Bugadería Industrial, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100,00%	--
ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100,00%	--
Lavandería Morales e Hijos, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	50,00%	--
ILUNION Lavandería Colombia, S.A.S.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	--	80,00%
Gureak Ikuztegia S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	50,00%	--
ILUNION Lavandería Bogotá, S.A.S	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	--	100,00%
Lavandería Industrial I.L.G., S.A.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	75,00%	--
Azul Lavandería Industrial, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100,00%	--
ILUNION Inca, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	--	50,00%
ILUNION Lavandería Euskalduna, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100,00%	--
ILUNION Textil, S.A.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION LAVANDERÍAS	100,00%	--
ILUNION Hotels, S.A.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION HOTELES	100,00%	--
ILUNION Hotels Catalunya, S.A.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION HOTELES	100,00%	--
ILUNION Hotels Andalucía, S.A.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION HOTELES	100,00%	--
ILUNION Turismo Responsable, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION HOTELES	100,00%	--
ILUNION Hotelaik Euskadi, S.L.	HOTELERA Y HOSPITALARIA	ILUNION HOTELES	100,00%	--
ILUNION Sociosanitario, S.A.	SOCIOSANITARIA	ILUNION SOCIOSANITARIO	100,00%	--
ILUNION Fisioterapia y Salud, S.L.	SOCIOSANITARIA	ILUNION FISIOTERAPIA Y SALUD	100,00%	--

Sociedad	División	Grupo de Sociedades	PART. DIRECTA	PART. INDIRECTA
ILUNION Retail y Comercialización S.A.	COMERCIALIZACIÓN	ILUNION RETAIL	100,00%	--
ILUNION Asesores, S.A.	COMERCIALIZACIÓN	ILUNION CORREDURÍA DE SEGUROS	100,00%	--
ILUNION Mediación Correduría de Seguros, S.A.	COMERCIALIZACIÓN	ILUNION CORREDURÍA DE SEGUROS	87,50%	--
ILUNION Ibéricos de Azuaga, S.A.	COMERCIALIZACIÓN	ILUNION IBÉRICOS DE AZUAGA	97,67%	--
ILUNION Capital Humano ETT, S.A.	CONSULTORÍA	ILUNION CAPITAL HUMANO	100,00%	--
ILUNION Accesibilidad, S.A.	CONSULTORÍA	ILUNION ACCESIBILIDAD	100,00%	--
ILUNION Servicios TI, S.A.	CONSULTORÍA	ILUNION IT SERVICES	100,00%	--
ILUNION IT Services, S.A.	CONSULTORÍA	ILUNION IT SERVICES	100,00%	--
ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.	OTROS	ONCISA	100,00%	--
ILUNION Colombia, S.A.S	OTROS	OTROS	100,00%	--
ILUNION CEE Centro de Servicios Compartidos, S.L.	OTROS	CSC	100,00%	--
ILUNION Emprende, S.L.	OTROS	GRUPO ILUNION	100,00%	--
Grupo ILUNION, S.L.	CABECERA	GRUPO ILUNION	100,00%	--

Tabla 35 Perímetro empresarial - ILUNION

1.12. ANEXO III: LISTADO DE CERTIFICACIONES

SOCIEDAD	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001 o ISO 45001	ISO 27001	EFQM	Madrid Excelente	Bequal	Huella de carbono	Otras Certificaciones
ILUNION Facility Services, S.L.	SI	SI	SI			SI	SI	SI	SGE21
ILUNION Limpieza y Medio Ambiente, S.A.	SI	SI	SI			SI	SI	SI	SGE21
ILUNION CEE Limpieza y Medio Ambiente, S.A.	SI	SI	SI			SI		SI	SGE21
ILUNION Seguridad, S.A.	SI	SI	SI	SI		SI	SI	SI	SGE21, APPROSER, UNE 16082
ILUNION Outsourcing, S.A.	SI	SI	SI			SI	SI	SI	SGE21
ILUNION Fuego y Conduccion, S.A.	SI	SI	SI			SI	SI	SI	SGE21
ILUNION CEE Outsourcing, S.A.	SI	SI	SI			SI		SI	SGE21
ILUNION Contact Center, S.A.	SI	SI		SI	SI	SI			ISO 18295.1 / Garantía Madrid (COVID 19)/ Espacio Seguro Bureau Veritas
ILUNION CEE Contact Center, S.A.	SI	SI		SI	SI	SI			ISO 18295.1 / Garantía Madrid (COVID 19)/ Espacio Seguro Bureau Veritas
ILUNION Emergencias, S.A.	SI	SI		SI	SI				ISO 22320
Fitex ILUNION, S.A.	SI	SI	SI	SI	SI				ISO 18295.1 / Espacio Seguro Bureau Veritas
ILUNION Servicios TI, S.A.								SI	
ILUNION IT Services, S.A.	SI	SI	SI	SI	SI			SI	DIN 33870 / ISO TEC 19752 / ISO TEC 19798
Fabricación Modular Valenciana, S.L.	SI		SI						
Modular Logística Valenciana, S.L.	SI	SI	SI						
ILUNION Servicios Industriales Aragón, S.L.	SI	SI	SI					SI	
ILUNION Servicios Industriales Catalunya, S.L.	SI							SI	
ILUNION Servicios Industriales Andalucía, S.L.	SI							SI	
Futurum Servicios y Empleo, S.L.									
ILUNION Servicios Industriales, S.L.	SI	SI	SI						BWB/IATF 16949
Recycling4all, S.L.									
ILUNION Reciclados, S.A.	SI	SI	SI		SI				EMAS / CEE / EFR
Taxileon, S.L.	SI	SI							
Logiraees, S.L.	SI	SI							
ILUNION Lavanderías, S.A.	SI	SI	SI		SI	SI		SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID

SOCIEDAD	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001 o ISO 45001	ISO 27001	EFQM	Madrid Excelente	Bequal	Huella de carbono	Otras Certificaciones
ILUNION Bugaderías de Catalunya, S.A.	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Lavanderías de Canarias, S.A.	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Cipo, S.L.	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Amalia, S.L.	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
Clintex Lavandería Industrial, S.L.	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
Textil Rental, S.L.	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Navarra, S.L.	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Laveco, S.L.	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
Lavandería Industrial Lavachel, S.A.	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
Lavanderías Mecánicas CRISOL, S.L.	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
LUNION Lavandería Franco, S.A.	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Bugadería Industrial, S.L.								SI	
ILUNION Lavanderías de Portugal, Unipessoal LDA								SI	
Lavandería Morales e Hijos, S.L.	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Lavandería Colombia, S.A.S.	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
Gureak Ikuztegia S.L.	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Lavandería Bogotá, S.A.S	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
Lavandería Industrial LIG, S.A.	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
Azul Lavandería Industrial, S.L.	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Inca, S.L.	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Lavandería Euskalduna, S.L.	SI	SI	SI					SI	UNE 14065 / Protocolo AENOR COVID
ILUNION Textil, S.A.	SI	SI	SI					SI	OEKO TEX100 / EFR
ILUNION Hotels, S.A.		SI			SI	SI	SI	SI	UNE 170001, Q-Sostenible
ILUNION Hotels Catalunya, S.A.								SI	UNE 170001, Q-Sostenible
ILUNION Hotels Andalucía, S.A.								SI	UNE 170001, Q-Sostenible
ILUNION Turismo Responsable, S.L.								SI	UNE 170001, Q-Sostenible
ILUNION Hotelak Euskadi, S.L.								SI	UNE 170001, Q-Sostenible

SOCIEDAD	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001 o ISO 45001	ISO 27001	EFQM	Madrid Excelente	Bequal	Huella de carbono	Otras Certificaciones
ILUNION Sociosanitario, S.A.	SI	SI	SI				SI	SI	UNE 158101, UNE 158301, UNE 158401, UNE 158201, Empresa Saludable
ILUNION Fisioterapia y Salud, S.L.									
ILUNION Retail y Comercialización S.A.	SI	SI							
ILUNION Asesores, S.A.	SI	SI							
ILUNION Mediación Correduría de Seguros, S.A.	SI	SI					SI		
ILUNION Ibéricos de Azuaga, S.A.	SI								
ILUNION Capital Humano ETT, S.A.	SI	SI					SI		
ILUNION Accesibilidad, S.A.	SI	SI							UNE 170001
ONCISA Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L.									
ILUNION Colombia, S.A.S									
ILUNION CEE Centro de Servicios Compartidos, S.L.	SI	SI	SI						
ILUNION Emprnde, S.L.									
Grupo ILUNION, S.L.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI		EFR

Tabla 36 Certificaciones ILUNION

Diligencia de formulación del Estado de Información No Financiera y Diversidad Consolidado de la ONCE y Sociedades Dependientes 2021

El presente Estado de Información No Financiera y Diversidad Consolidado de la ONCE y Sociedades Dependientes del ejercicio 2021 ha sido formulado por el Director General de la ONCE el día 30 de abril de 2022.



Ángel Sánchez Cánovas
DNI: 74179124-F