

# Informe de **Valor compartido**

Resumen ejecutivo agregado de la ONCE,  
Fundación ONCE e Ilunion

**2019**

# iguales

Para hoy. Para mañana.

grupo social **ONCE**





# Sumario

	<b>Carta del Presidente</b>	<b>2</b>
	<b>1. Iguales en derechos: Grupo Social ONCE</b>	<b>5</b>
	1.1 - Unidos somos más	
	1.2 - Gestión compartida y abierta	
	<b>2. Iguales en empleo y formación</b>	<b>9</b>
	2.1 - Datos sociales y económicos	
	2.2 - 22 empleos diarios para personas con discapacidad entre 2010 y 2019	
	2.3 - Casi 500.000 horas de formación, palanca de inclusión	
	<b>3. Iguales en aportación a la sociedad</b>	<b>17</b>
	3.1 - ONCE. Más juego responsable, más inversión sostenible	
	3.2 - Fundación ONCE. Formación, empleo, inclusión de las personas con discapacidad	
	3.3 - Ilunion. Primer quinquenio para el liderato en economía social y la solidez	
	<b>4. Iguales en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>	<b>29</b>
	4.1 - Educación de calidad (ODS número 4)	
	4.2 - Igualdad e igualdad de género (ODS número 5)	
	4.3 - Reducción de las desigualdades (ODS números 10 y 11)	
	<b>5. Iguales en el impulso hacia el cumplimiento de la agenda 2030</b>	<b>41</b>
	5.1 - Energía sostenible; consumo responsable; acción por el planeta (ODS números 7, 12 y 13)	
	5.2 - Innovación (ODS número 9)	
	<b>6. Iguales, sin dejar a nadie atrás</b>	<b>49</b>
	6.1 - Trabajo de calidad y compromiso económico (ODS número 8)	
	6.2 - Instituciones solidarias y alianzas para lograr objetivos. (ODS números 16 y 17)	
	<b>7. Iguales hacia un futuro de sostenibilidad social</b>	<b>61</b>
	<b>Un informe con fundamento</b>	<b>64</b>



# Carta del Presidente

Querido amigo/a,

Permíteme que te dé la bienvenida a este Informe de Valor Compartido 2019 del Grupo Social ONCE, que tiene un componente muy especial. Escribo estas líneas confinado en casa, por suerte al lado de mi gente, pero ocupado y preocupado por la realidad que atravesamos en medio de una dura pandemia no conocida en nuestras generaciones, pero que será difícil de olvidar.

Una realidad a la que el Grupo Social ONCE, individual y colectivamente, se ha enfrentado con nuestra mayor palanca de acción en 82 años ya de existencia: con la rotunda ilusión y la creencia firme de que esto lo superamos como hemos hecho siempre ante la adversidad, unidos, trabajando, sumando y siendo solidarios con quienes más lo necesitan.

En estas líneas se refleja la solidez social y económica con la que el Grupo Social ONCE cerró el ejercicio 2019. Visto ahora, son solo datos y realidades cotidianas pero, sin duda, muestran una situación que nos ha permitido afrontar la pandemia y sus efectos para nuestro entorno con algunas garantías y poder extender nuestra solidaridad a la ciudadanía desde todas las áreas: desde ONCE, ofreciendo cobertura a más de 72.000 personas ciegas afiliadas a la Organización, especialmente a los 14.000 mayores de 60 años que viven solos, a 7.500 estudiantes ciegos

–que lograron finalizar sus cursos– y a otras realidades; desde Fundación ONCE, impulsando voluntariado social esencial en esos días y manteniendo el empleo y la formación como claves; o desde Ilunion, con mil compañeros –muchos con discapacidad– trabajando esos días duros –con toda la profesionalidad del mundo– para lavar la ropa de los hospitales o residencias de mayores, realizando la limpieza de los mismos, o cediendo nuestros hoteles y otros centros para enfermos y sanitarios.

Como os decía arriba, ante la fortaleza con la que el Coronavirus, la Covid-19, ha golpeado a nuestra sociedad, a nuestras familias, a nuestros amigos y conocidos (para quienes queremos hacer llegar nuestro más solidario y cariñoso recuerdo) os presentamos unos datos que son solo eso, datos, cifras y realidades que, sin embargo, nos han permitido llegar hasta aquí y afrontar con más garantías como Institución nuestros retos de presente (y este del Covid-19 ha sido de los grandes), y también de futuro.

De ahí nuestra insistencia en un concepto que, aún sin saberlo hace más de 80 años, nuestros mayores convirtieron también en una razón de ser de nuestra Institución y de nuestra tarea diaria: Iguales, para hoy, para mañana, en el empleo, en la educación, en la formación, en el ocio, en la cultura, en el deporte y en todos los ámbitos de la vida. Iguales como objetivo para, desde la diferencia de cada uno y el máximo respeto a las personas, ser iguales en derechos.

En un país que se enfrenta al paro como el más grave de nuestros problemas, nuestra mayor satisfacción es haber logrado siquiera paliar en parte sus efectos, arrancando de la inactividad en el año 2019 a un total de 11.340 personas, de las que 10.784 tienen discapacidad, mientras que 4.918 de estos puestos han sido ocupados por mujeres. Y, además, sumamos 935 contratos

indefinidos que hemos hecho a agentes vendedores de la ONCE, todos ellos personas con discapacidad.

Dejen que eche un poco la vista atrás para contarles que, en el periodo 2010-2019, el Grupo Social ONCE ha impulsado un total de 78.903 puestos de trabajo para quienes lo tienen más difícil, 78.903 historias de vida e inclusión real. Más rotundo, si me permiten: hemos sido capaces de crear 22 empleos diarios para personas con discapacidad en los últimos 10 años, algo que nos hace sentirnos razonablemente satisfechos.

Y lo hemos hecho con nuestro esfuerzo directo de generación de empleo pero, sobre todo, con la formación y educación y con la colaboración de muchas empresas e instituciones que han visto en las personas con discapacidad unos ciudadanos más a quienes valorar por su talento y su capacidad para trabajar. Sin ellos no habría sido posible.

Nosotros tratamos de dar ejemplo y, en 2019, el Grupo Social ONCE concluyó con 72.693 trabajadores, de los que un 58% tenemos alguna discapacidad; y más de un 42% son mujeres. Somos el cuarto mayor empleador estatal no público y, en personas con discapacidad, el primero en España y en el mundo. De cada 277 personas que tienen la suerte de tener un empleo en nuestro país, una trabaja con nosotros.

Y todo ello, como ya conocen, lo hacemos con el mejor modelo de gestión de juego responsable que se conoce, que nos permite lograr unos ingresos que se destinan íntegramente a acción social. En 2019, los ingresos por las ventas de cupones y el resto de loterías de la Organización crecieron un 4,4%, mientras que las ventas de nuestras empresas sociales Ilunion lo hicieron un 5,8%, dos datos muy esperanzadores, de los que en el informe pueden ver más información.

Esto nos permitió que el Grupo Social ONCE destinara en 2019 un total de 265,1 millones de euros directos a inversión social dirigida a personas ciegas o con otras discapacidades.

Desde ONCE, hemos dado acogida a 3.202 personas que perdieron la vista en 2019 y les hemos facilitado una atención personalizada, a su medida; hemos entregado 131 perros guía; o incluido en las aulas a 7.495 alumnos ciegos o con discapacidad visual grave; Fundación ONCE ha aprobado 2.116 proyectos de formación, accesibilidad y empleo para personas con discapacidad y distribuido como lluvia fina 104 millones de euros para hacerlo posible; y desde Ilunion hemos realizado una inversión de 63,8 millones de euros para seguir creciendo.

Cierro estas líneas justo cuando conocemos que los vendedores y vendedoras de la ONCE, nuestros 19.000 centinelas de la ilusión, vuelven a las calles después de tres meses de inactividad y confinamiento; y que nuestras empresas y Fundación ONCE van retomando poco a poco, muy despacio, su tarea. La incertidumbre de futuro es grande pero el compromiso del Grupo Social ONCE y de sus gentes es aún mayor.

Salimos a las calles de nuevo con una colección de 46,5 millones de cupones, uno por ciudadano español, para dar las gracias a todos al grito de #LlusionPuedeConTodo. En el Grupo Social ONCE lo sabemos bien porque lo hacemos posible una y otra vez. Y volveremos a reconquistar las calles y a ganarnos el futuro, para compartirlo con toda la sociedad.

**Miguel Carballeda Piñeiro**  
Presidente del Grupo Social ONCE



**“Hemos sido capaces de crear 22 empleos diarios para personas con discapacidad en los últimos 10 años, algo que nos hace sentirnos razonablemente satisfechos”**



## 1

# IGUALES en derechos: Grupo Social ONCE

El Grupo Social ONCE, con carácter global, tiene fijadas sus prioridades en la plena inclusión y el acceso a la vida independiente de las personas ciegas y con otra discapacidad en España y en el mundo –en su más amplio concepto–, para lo que se apoya especialmente en la educación, la formación continua, el empleo y la accesibilidad. Sobre estas claves, la innovación; el trabajo en equipo; la igualdad de oportunidades; el impulso al asociacionismo relacionado con la discapacidad, con el tercer sector o con la economía social, y la solidaridad con las personas en riesgo de exclusión, se sitúan como modos de trabajo en los que ponemos todos los días nuestro empeño al grito de “Iguales”, desde el respeto a la diferencia, pero con la vista puesta en que todos y todas seamos iguales en derechos.

## 1.1 Unidos somos más

Cuando en 1938 un grupo de ciegos españoles se unió –y reiteramos desde ya el término de unión–, para crear la ONCE, lo hizo con el convencimiento absoluto de que sólo con la unidad de todos y todas se podría lograr un futuro para las personas ciegas en España. Nació entonces

aquella ONCE de inicios del siglo XX –que quiso arrancar en 1935 y lo logró en 1938– y que ya agrupaba, que ya unía, varios grupos de ciegos que hacían sus pinitos con rifas y sorteos.

Y lo hicieron bajo dos conceptos que han sido una especie de mantra en la historia de la Organización mucho antes incluso de su creación y que se han afianzado a lo largo del desarrollo de estos 82 años de trabajo y esfuerzo: unidad para ser más y sumar más, e ilusión para seguir adelante. Así lo demuestra actualmente el sello Grupo Social ONCE, con el que nos referimos ahora a la aportación de ONCE, Fundación ONCE e Ilunion. Una suma que significa unión e integración, estar más juntos para estar más dispuestos a ser útiles a la ciudadanía.

El Grupo Social ONCE es el mayor generador de servicios sociales y de empleo para personas con discapacidad de España y en el mundo. Desde su inicio tiene como propósito la plena inclusión de las personas ciegas y con discapacidad bajo el principio de igualdad de oportunidades, con un modelo que aporta valor a la sociedad de forma sostenible, impulsor y líder de la economía social y una demostración de que rentabilidades económica y social son compatibles y, más aún, deseables.

Desarrolla su actividad a través de tres áreas de acción:

	<p><b>ONCE</b></p> <p>Referente en la inclusión real y la autonomía de las personas ciegas o con discapacidad visual grave en todos los ámbitos de la vida. Se financia con un modelo de gestión y comercialización de productos de juego responsable, bajo control público, y con reinversión de absolutamente todos sus ingresos con enfoque de servicios sociales.</p>
	<p><b>Fundación ONCE</b></p> <p>Instrumento creado por la Organización en 1988 para fomentar la cooperación e inclusión social de las personas con discapacidad sobre las palancas de la formación, el empleo y la accesibilidad universal.</p>
	<p><b>Ilunion</b></p> <p>Unificación de todas las iniciativas empresariales de ONCE y Fundación ONCE en una palanca socioeconómica líder de la economía social, con presencia en cinco grandes áreas de negocio: servicios; hotelera y hospitalaria; consultoría; sociosanitaria; y comercialización.</p>

## 1.2 Gestión compartida y abierta

La ONCE está definida legalmente por la normativa estatal vigente, así como en sus propios estatutos, como una Corporación de Derecho Público de carácter social, es decir, una entidad singular de la economía social que basa su

funcionamiento en el principio de democracia interna, con plena participación de las personas ciegas afiliadas a la Organización en los procesos electorales que dan lugar a la composición de los órganos de gobierno y representación de la Entidad.

Esta gestión en democracia es una característica intrínseca de la ONCE que, desde 1982, permite el desarrollo de un modelo de prestación de servicios sociales, delegados y encargados por el Estado, dirigidos a las personas con ceguera y deficiencias visuales graves afiliadas a la ONCE.

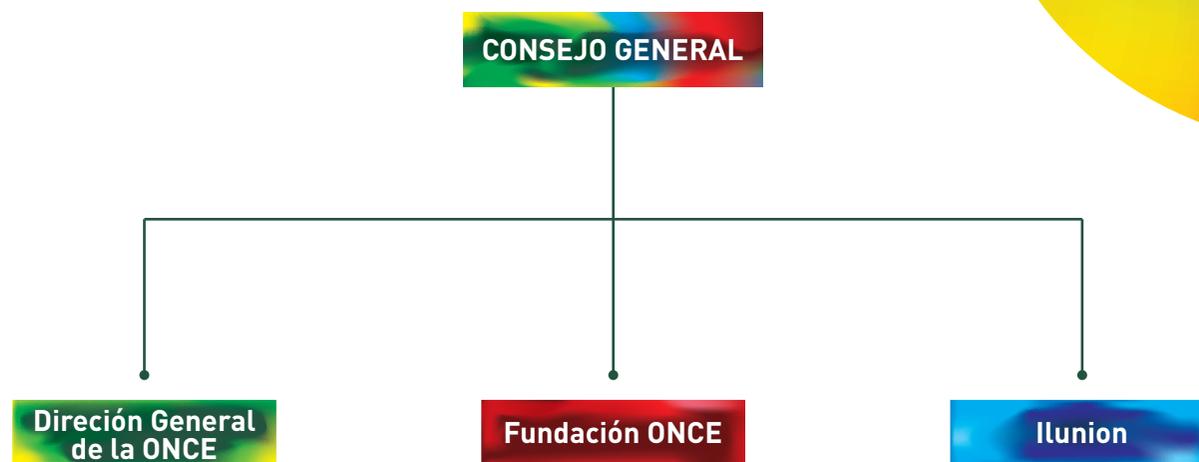
La acción social para estas personas cubre todas las etapas y áreas de la vida, desde la infancia –donde se trabaja por la inclusión educativa– hasta la vida adulta, favoreciendo la autonomía personal, la inclusión laboral, la accesibilidad universal y el acceso a la tecnología, el ocio o actividades culturales y deportivas, entre otros servicios. Para todo ello, la Organización cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad de obrar y auto organización para llevar a cabo su actividad.

Desde el 19 de enero de 1982, cuando se celebraron las primeras elecciones democráticas y en su repetición cada cuatro años desde esa fecha, ha resultado la composición de los órganos de representación (Consejo General y Consejos Territoriales), todo ello con una participación electoral siempre muy elevada.

De las elecciones nace el Consejo General, máximo órgano de gobierno y representación. Su misión es velar por la estabilidad institucional y financiera de la Organización en el cumplimiento de su fin social y solidario, el respeto a los derechos humanos y la plena inclusión en la sociedad de las personas ciegas y/o con otra discapacidad.

La acción que se realiza en esta dirección desde la ONCE está sometida a la supervisión y el control del Estado a través del Consejo de Protectorado, que vela por la transparencia y una correcta gestión de los recursos. Todos los ingresos tienen la finalidad de la sostenibilidad de la Institución y la inversión en labor social.

Del Consejo General dependen las tres áreas ejecutivas en las que se agrupa la actividad del Grupo Social: Dirección General de la ONCE (gestión de juego responsable y prestación de servicios sociales para afiliados); Fundación ONCE (para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad); y las empresas sociales agrupadas en Ilunion, líderes en economía social y una demostración de que rentabilidad social y económica son posibles y deseables.





## 2

## IGUALES en empleo y formación

Para el Grupo Social ONCE, el empleo en general y el de las personas con discapacidad en particular, se constituye como un objetivo, como un fin en sí mismo, no como una herramienta más para lograr algo. La inclusión laboral es la mejor palanca para la inclusión real porque nada incluye más que un empleo digno que ofrece la oportunidad de una vida independiente. La Organización pone su empeño día a día en generar oportunidades de vida para personas con discapacidad a través del empleo y, asimismo, realiza una amplia labor hacia la sociedad, especialmente hacia las empresas, instituciones y organismos, para que el empleo para estas personas sea una realidad. Se ha avanzado mucho, pero los datos de falta de actividad por parte de personas con discapacidad son demasiado duros, por lo que sigue constituyendo una aspiración pendiente.

### 2.1 Datos sociales y económicos

El total de empleo del Grupo Social ONCE (ONCE, Fundación ONCE e Ilunion) al cierre de 2019 se fijó en 72.693 personas,

lo que significa la creación directa de 1.300 puestos de trabajo en el ejercicio.

Del total, 41.945 trabajadores y trabajadoras (un 58%) son personas con discapacidad, el mayor empleador de España y del mundo para estas personas. Y destaca que un total de 30.661 puestos de trabajo son ocupados por mujeres.

Entre la plantilla con discapacidad es importante destacar también el empleo generado para quienes tienen mayores dificultades de acceso al mismo: 3.433 trabajadores tienen discapacidad intelectual; 3.952 puestos son desarrollados por personas con discapacidad psicosocial (anteriormente denominada enfermedad mental); y 3.357 personas con discapacidad sensorial auditiva.

Conjuntamente con estos puestos de trabajo generados directamente, el Grupo Social ONCE ha impulsado 11.340 puestos de trabajo gracias a la gestión e intermediación de empleo, de los cuales 10.784 han sido ocupados por personas con discapacidad y 4.918 por mujeres.

### Empleo interno por discapacidad y por género

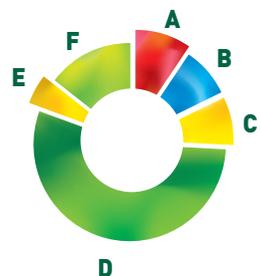


<b>A</b>	Personas sin discapacidad	30.748	42%
<b>B</b>	Personas con discapacidad	41.945	58%



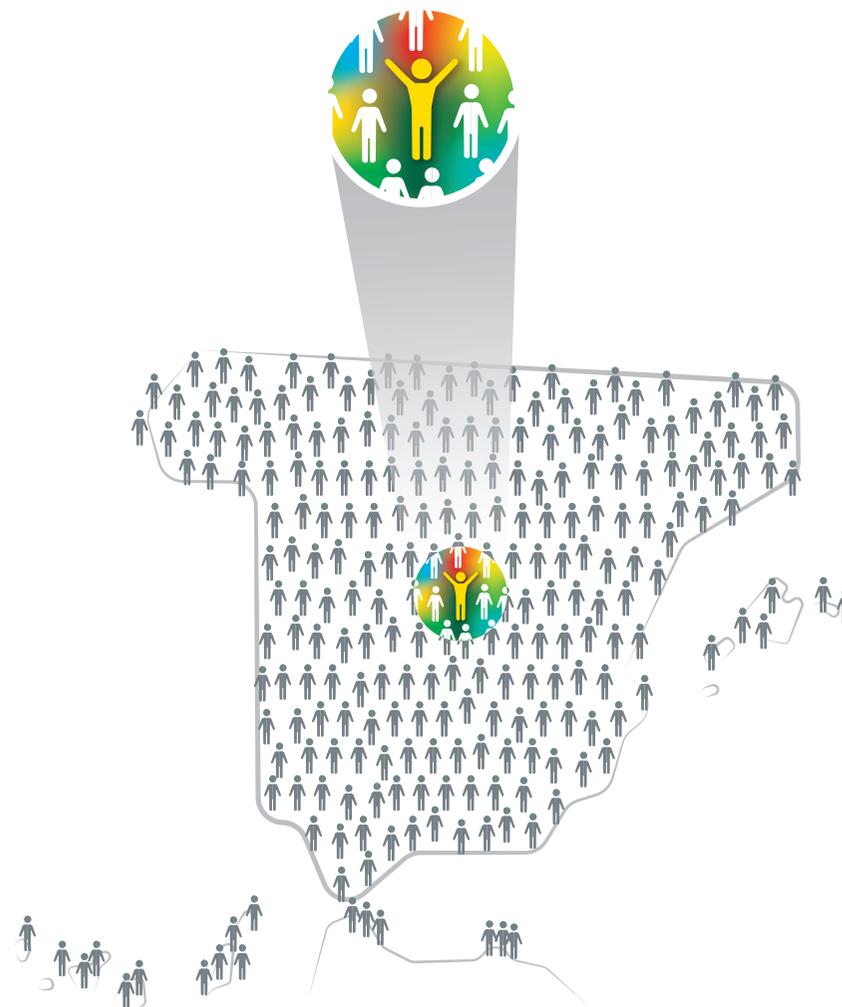
<b>A</b>	Mujeres	30.661	42,2%
<b>B</b>	Hombres	42.032	57,8%

### Diferentes discapacidades



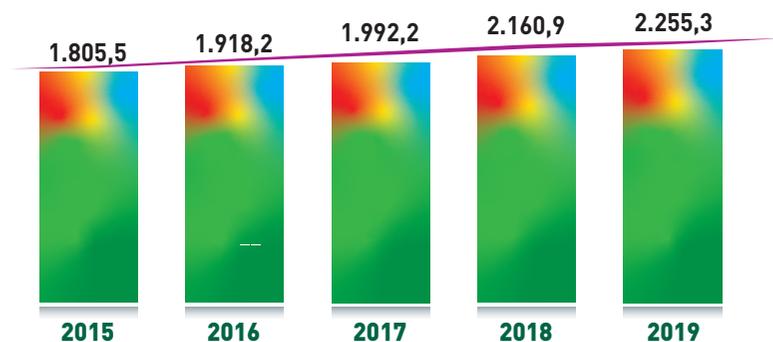
<b>A</b>	Personas ciegas afiliadas a la ONCE	6.136	14,6%
<b>B</b>	Otra discapacidad visual	2.128	5,1%
<b>C</b>	Discapacidad física	22.939	54,7%
<b>D</b>	Discapacidad sensorial auditiva	3.357	8,0%
<b>E</b>	Discapacidad intelectual	3.433	8,2%
<b>F</b>	Discapacidad psicosocial	3.952	9,4%

Con estos datos, al finalizar 2019, una de cada 277 personas que trabajaban en España lo hacía desde el Grupo Social ONCE, dato mejor al de 2018, cuando contábamos con una de cada 281 personas. El empleo del Grupo Social ONCE en España ha crecido en 2019 un 3,6%; mientras que el empleo de nuestro país en datos globales lo ha hecho un 2,1%.



## Juegos ONCE

### Recaudación de productos de lotería de la ONCE en 2019 y evolución (millones de euros y % s/ventas)



### Desglose del total de las ventas y evolución por canal (millones de euros)

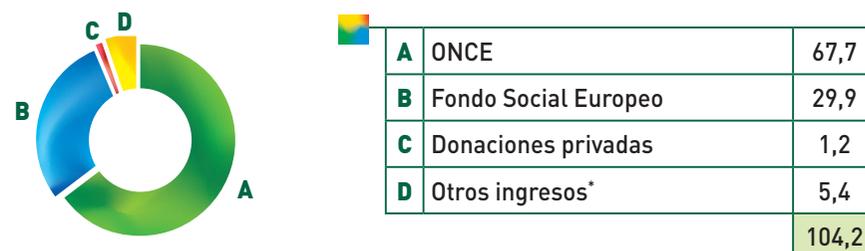


	2018	2019
<b>A</b> Canal Principal (agentes vendedores)	1.959,9	2.030,4
<b>B</b> Canal Físico Complementario	166,4	182,5
<b>C</b> Canal Internet	34,6	42,4
<b>D</b> Total ventas productos de lotería	2.160,9	2.255,3

## Magnitudes económicas de la Fundación ONCE

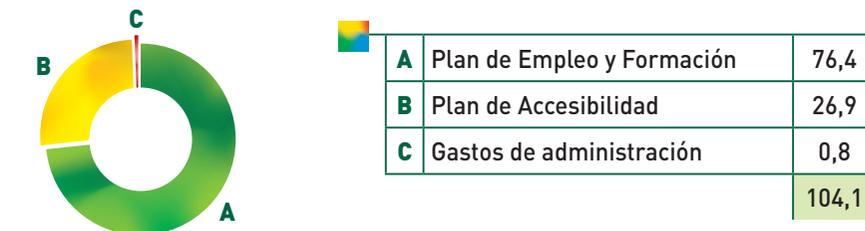
Ingresos de la Fundación ONCE en función de su origen y destino de los mismos.

### Ingresos 2019 (millones de euros)



\* Incluye 2,8 millones de subvenciones que no son del FSE; 1,5 millones de anulaciones y reintegros de ayudas; y 1,1 millones de convenios de colaboración, donaciones, ingresos financieros y otros.

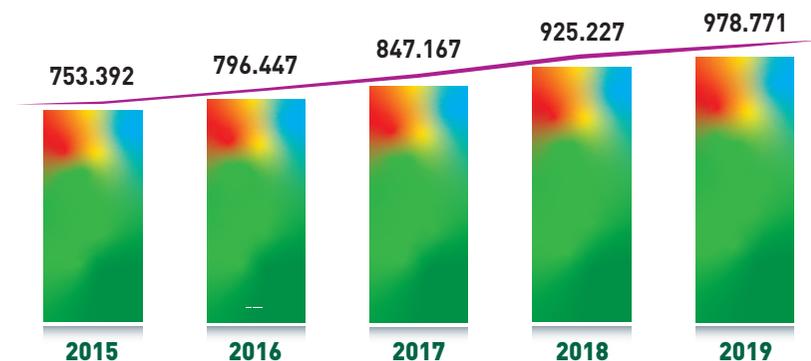
### Gastos 2019 (millones de euros)



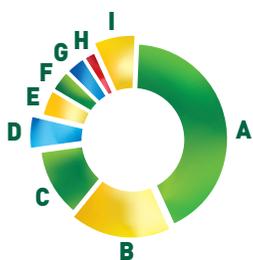
## Magnitudes económicas de Ilunion

Evolución de ventas de Ilunion y reparto por principales compañías.

### Ventas (miles de euros)



### Ventas principales compañías



<b>A</b>	Facility Services	42,51%
<b>B</b>	Lavanderías	18,00%
<b>C</b>	Hotels	11,94%
<b>D</b>	Contact Center	5,71%
<b>E</b>	Retail	4,70%
<b>F</b>	Servicios Industriales	3,96%
<b>G</b>	Sociosanitario	3,63%
<b>H</b>	Automoción	2,15%
<b>I</b>	Resto	7,39%

## 2.2

### 22 empleos diarios para personas con discapacidad entre 2010 y 2019

Como hemos relatado, todas las áreas del Grupo Social ONCE tienen el empleo como un fin en sí mismo, como la consecución de un éxito cada vez que una persona con discapacidad accede a un puesto de trabajo, conocedores de que se trata de una oportunidad de vida.

La ONCE constituye en sí misma el único operador de juego del mundo cuyos vendedores son íntegramente empleo propio, esto es, con trabajadores por cuenta ajena. Y de ese concepto de empleo inclusivo nace el motor de la Organización, centrado en el juego social y responsable; que luego se apoya en la gestión de Fundación ONCE y tiene un ejemplo destacado en Ilunion. En conjunto, una demostración de que la creación de empleo como palanca de inclusión real y efectiva. Nada incluye más que un salario digno.

A pesar de situaciones de dificultad y diferentes crisis por las que hemos atravesado en nuestra historia más reciente, la Organización sigue innovando en materia de empleo y, como tal, buscando nichos de trabajo para personas con discapacidad en aquellos sectores donde la mano de obra es más intensiva y necesaria, así como adaptada a las realidades y necesidades de estas personas.

Y hemos convertido el siglo XXI y esta década en una apuesta rotunda por el empleo, con la generación acumulada de 78.903 empleos para personas con discapacidad entre 2010 y 2019,

bien de forma directa o apoyados en nuestros colaboradores y nuestra gestión de formación y empleo. Hemos impulsado 22 empleos diarios para personas con discapacidad cada día de los últimos diez años, nuestra mejor carta de presentación.

**Evolución del empleo impulsado para personas con discapacidad en terceras entidades entre 2010-2019 (número de personas)**

	Entidades			Total Grupo Social ONCE
	ONCE	Fundación ONCE	Ilunion	
2010	392	6.161	0	6.553
2011	409	5.435	0	5.844
2012	341	5.080	63	5.484
2013	316	6.312	132	6.760
2014	357	6.966	66	7.389
2015	351	7.079	253	7.683
2016	329	7.494	728	8.551
2017	345	8.901	328	9.574
2018	380	10.234	474	11.088
2019	373	9.159	445	9.977
Últimos 10 años	3.593	72.821	2.489	78.903

La generación de 22 empleos para personas con discapacidad cada día de los últimos diez años es un dato que resume nuestro esfuerzo y que representa nuestro mayor logro porque, detrás de cada uno de estos números, hay una persona que ha logrado un puesto de trabajo digno y dado un paso de gigante hacia la inclusión social.

Un paso que, además, genera un efecto “contagio” hacia la ciudadanía y muy especialmente hacia el tejido productivo, que conoce y descubre que el talento de estas personas aporta y mucho a sus realidades empresariales. Todo ello, muy ligado a la igualdad de oportunidades y al cumplimiento de los derechos de estas personas.



## 2.3

### Casi 500.000 horas de formación, palanca de inclusión

La formación continua ha sido y es, desde el origen de la ONCE, garantía de competitividad y un elemento imprescindible en el desarrollo y profesionalización de los trabajadores y trabajadoras, especialmente con discapacidad. Ya en los años 1950 del año pasado la ONCE contaba con empresas y formación para personas ciegas, y también para mujeres ciegas, que trabajaban en fábricas de caramelos y otras, mostrando ya que la formación lo podía ser todo para la inclusión.

Se contribuye así al logro de los objetivos y la sostenibilidad de las entidades que conforman el Grupo Social ONCE. En 2019 se celebraron 212 acciones formativas con 41.259 asistencias, lo que supuso un total de 288.451 horas de formación recibidas por los trabajadores sólo de la ONCE, con una inversión de 1.593.690 €.

Por su parte, Ilunion lanzó sus planes anuales, cuyas principales líneas formativas fueron: conocimientos técnicos necesarios para el desarrollo del puesto de trabajo; habilidades sociales y personales para la mejora de la empleabilidad aspectos vinculados con los modelos de empresa familiarmente responsable y empresa saludable; ciberseguridad y cultura corporativa. En este sentido, en 2019 se impartieron 195.221 horas de formación.

Las horas de formación en Fundación ONCE durante el pasado 2019 ascendieron a 1.307, distribuidas en 190 acciones formativas en materia de idiomas; formación técnica especializada; formación en habilidades; formación vinculada al modelo EFR (empresa familiarmente responsable) y la gestión de la diversidad; y formación en materia de Seguridad y Salud. Se realizó una fuerte apuesta por la formación relativa a transformación digital, habiéndose llevado a cabo varias acciones comunes para Fundación ONCE e Inserta Empleo e Innovación a lo largo del año (sobre Digital Strategy y Ciberseguridad, entre otras).

Y, por otro lado, se ha continuado impulsando el conocimiento de la Cultura Institucional de todo el Grupo Social ONCE, a través de formación e-learning dirigida a toda la plantilla.





## 3

## IGUALES en aportación a la sociedad

La ONCE es social por naturaleza y nace bajo el principio de que las personas ciegas o con discapacidad sean unos ciudadanos más y, como tales, cada individuo, primero, y formando una gran familia, después, puedan aportar su granito de arena para el desarrollo de sociedades modernas, solidarias e inclusivas.

Atrás, muy lejos ya, quedan los modelos de beneficencia y, desde siempre, la Organización ha querido compartir la suerte de la ciudadanía, a su lado, superando el concepto de clases pasiva para instalarse en la inclusión y la aportación, cada cual en su nivel.

El Grupo Social ONCE conforma así un modelo social de inclusión laboral que tiene en la gestión responsable de productos de lotería y de sus empresas Ilunion las palancas diseñadas para reinvertir en acción social todos sus activos disponibles. Con ello, la ONCE da cobertura y presta servicios sociales a las 72.231 personas ciegas o con discapacidad visual grave afiliadas a la Organización; un 3% de los ingresos procedentes de la venta de productos de lotería se convierte en solidaridad con el resto de personas con discapacidad a través de la Fundación ONCE que, además,

cogestiona y multiplica las aportaciones procedentes del Fondo Social Europeo (FSE); y se cierra el modelo con Ilunion, competitividad económica basada en enfoque social.

### 3.1 ONCE. Más juego responsable, más inversión sostenible

La ONCE se creó para la cobertura social de las personas ciegas y concluyó en el mayor modelo mundial de inclusión social de personas con discapacidad, en general, sobre la base de la gestión responsable de una concesión estatal de lotería.

Es por ello que la venta de las loterías de la ONCE conlleva desde siempre un doble e indivisible significado: una vertiente social, por la que los recursos se destinan íntegramente a la plena inclusión de las personas ciegas y con discapacidad visual grave; y la vertiente de gestor responsable, de operador comprometido con la sociedad y con los consumidores.



La ONCE logró en 2019 un notable aumento de un 4,4% en los ingresos procedentes de la venta de productos de lotería, hasta alcanzar los 2.255 millones de euros. Una mejora basada en la diversificación de productos y canales de venta, sumada a la modernización de la estructura del área de juego. Y logra así un crecimiento económico fundamental para llevar a cabo la labor de la Organización de forma sostenible: más recursos para más y mejor empleo y para más y mejor acción social.

### **Loterías responsables, corazón solidario**

La ONCE siempre está pendiente de la responsabilidad que se deriva de su actividad comercial y, por ello, centra especialmente su compromiso en el juego responsable y la protección al consumidor. Su preocupación le llevó a ser el primer operador en España en incorporar los estándares sobre seguridad en el juego instados por la Asociación Mundial de Loterías (WLA) y su división europea (European Lotteries, EL), y lograr los sellos que avalan sus exigentes estándares.

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

La ONCE cuenta con un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) cuyo objetivo es garantizar la absoluta transparencia de todos los procesos relacionados con la implantación de cada producto de juego, desde su diseño, implantación, comercialización, sorteo, etcétera; y asegurar la protección de los datos personales y la privacidad del

consumidor. El Comité de Seguridad de los sistemas de juego de la ONCE es el órgano rector que diseña las políticas de seguridad y que, como muestra de la implicación de la alta dirección, está presidido por el Director General.

Este sistema de gestión (SGSI) comenzó a implantarse en 2005 y un año después se certificó según la norma WLA-SCS, diseñada por la Organización Mundial de Loterías sobre una serie de controles estandarizados que verifican la estabilidad del sistema, su exposición a los riesgos, la eficiencia de la implantación de las políticas de continuidad y, sobre todo, preserva la integridad, la disponibilidad y la confidencialidad de los elementos de información concernidos. En 2009 el SGSI de la ONCE sumó además la norma estandarizada de seguridad más exigente, la ISO 27001. Ambas certificaciones se han ido renovando hasta ahora y, en concreto en 2018, se renovó la certificación completa de todos los estándares de seguridad y en 2019 se ha realizado una certificación parcial como así dictamina la norma.

El objetivo último de esta estrategia es garantizar la seguridad y la transparencia de todos los procesos asociados a la comercialización de nuestros juegos, con el fin de que la confianza de los consumidores, que se ha ido ganando durante ocho décadas, siga siendo uno de los atributos que nos distinguen, asegurando de esta forma los derechos de todos los consumidores que adquieren alguno de nuestros productos.

En 2009 se creó el primer Plan de Responsabilidad Social Corporativa y Gestión Responsable del Juego que, en 2015 se convirtió en un Programa de Juego Responsable y llega a 2019 con la aprobación de la Planificación de Actuaciones en materia de Juego Responsable, primer ejercicio en el

que se aprueba también la Memoria anual de Actividad de Juego Responsable.

La Política de Juego Responsable de la ONCE define los compromisos de la Organización para la protección de los consumidores, actualizándose periódicamente para incorporar, por un lado, los aprendizajes obtenidos de las interacciones con los grupos de interés y, por otro, las mejoras sugeridas en las auditorías. El Comité de Juego Responsable coordina, desarrolla y evalúa el nivel de rendimiento y la eficiencia de las actuaciones.

Desde el diseño de los productos de lotería hasta su comercialización, pasando por la publicidad responsable, y la prohibición expresa de la venta a menores de edad y a personas que tengan prohibido jugar, la ONCE ha implementado controles que minimizan elementos que pudieran activar o fomentar factores actitudinales o comportamentales de consumo excesivo de sus productos de lotería. Por ejemplo, el principal análisis que se realiza evalúa el riesgo de todos los productos que son lanzados al mercado o modificados durante su comercialización, a fin de comprobar que el nivel se ajusta a la definición aprobada por el Comité de Juego Responsable de la ONCE.

Respecto a la venta de sus loterías por internet, se ofrece a los consumidores herramientas de control (comprobación de edad, límites voluntarios y obligatorios, indicación de tiempo jugando, exclusión voluntaria...). Además en [www.juegosonce.es](http://www.juegosonce.es) hay



**“El objetivo es garantizar la seguridad y la transparencia de todos los procesos asociados a la comercialización de nuestros juegos”**

una sección específica de Juego Responsable que contempla un test de autodiagnóstico, consejos sobre juego, datos de contacto de FEJAR para recibir asesoramiento, herramienta de control parental y recomendaciones para disfrutar del premio.

A estas líneas generales de actuación en materia de Juego Responsable, en 2019 se sumaron las siguientes acciones, que concluyeron con el logro de Calificación de 98,78% en la auditoría global 2019 de recertificación de los estándares de European Lotteries (EL):

- **Presentación del proyecto ganador del IV Certamen Internacional de Juego Responsable de la ONCE.**
- **Participación como ponente en el Seminario anual sobre Juego Responsable organizado por EL y WLA.**
- **Asistencia a la primera edición del Congreso “Responsibility in Gaming”.**
- **Participación en el Grupo de trabajo de Juego Responsable de European Lotteries (EL).**
- **Colaboración con FEJAR en sus IV Jornadas de Investigación Científica “El juego de azar en la sociedad. Una visión internacional”.**
- **Cooperación con el Consejo Asesor de Juego Responsable de la Dirección General de Ordenación de Juego (DGOJ).**
- **Formación en Juego Responsable para empleados (especialmente agentes vendedores) e instrucción también a futuros gestores de servicios sociales (Iniciativa Proyecto) y miembros del Canal Físico Complementario (CFC).**

- **Publicación en revistas internas de artículos para empleados y envío de mensajes por TPV tanto a agentes vendedores como a CFC en este sentido.**
- **Todos los productos han sido testados por la herramienta de valoración de riesgos alcanzando un nivel de 1,68 (cartera de productos de nivel de riesgo aceptable).**
- **Auditoría externa sobre la web [www.juegosonce.es](http://www.juegosonce.es) con los parámetros de la sección del estándar de Juego Responsable de EL, con el resultado del 99,5%.**
- **Obligatoriedad para las empresas que prestan servicios publicitarios de cumplir las directrices de publicidad sobre Juego Responsable.**
- **Todas las comunicaciones comerciales o en productos preimpresos incorporan mensajes de responsabilidad bajo las leyendas “+18” y “Juega responsablemente”.**
- **Comercialización de cupones específicos para la sensibilización en materia de Juego Responsable.**
- **Colaboración con FEJAR en múltiples acciones, así como con otras asociaciones vinculadas a la protección del consumidor como HISPACCOOP y la FAD.**

## **228,5 millones de euros íntegros para las personas ciegas o con discapacidad**

La mejora en los ingresos por las ventas de sus loterías registrada en 2019 constituye una gran noticia porque se convierte de forma inmediata en un aumento de la inversión social directa para personas ciegas que ofrece la ONCE y del resto de personas con discapacidad, a través de Fundación ONCE.

El crecimiento de las ventas en un 4,4% en 2019 permitió por tanto incrementar la inversión social destinada a la discapacidad hasta los 228,5 millones de euros, la cantidad más elevada en los últimos ejercicios, que permitieron afianzar, mantener y elevar el ritmo de inversión con acciones como:

- **Cobertura global para 72.231 personas ciegas afiliadas a la Organización.**
- **Atención a medida y especializada a las 3.202 nuevas personas ciegas afiliadas durante 2019.**
- **Concesión de 4.643 prestaciones económicas a personas ciegas, por importe de 4,6 millones de euros.**
- **6,2 millones de euros dedicados a adaptación de puesto de trabajo, estudio o formación para personas ciegas o sordociegas.**
- **37.907 servicios de atención personal a afiliados.**
- **Servicios específicos para adultos: rehabilitación (8.507); formación en braille y tecnologías de la información y comunicación (6.637); apoyo psicosocial (3.498); bienestar social (7.353); y apoyo al empleo (1.620).**
- **Atención integral a 7.413 estudiantes ciegos o con discapacidad visual grave, el 99,4% de ellos en educación integrada.**
- **50 informes emitidos en materia de asesoramiento genético de la patología ocular.**
- **Atención a 2.969 personas sordociegas a través de FOAPS, con 89.594 horas de mediación.**

- **La Fundación ONCE del Perro Guía ha proporcionado 131 nuevos perros, con más de 1.050 el número de usuarios en todo el territorio.**
- **Desarrollo de 95 proyectos de innovación en tecnología accesible y ayudas técnicas.**
- **4.537 personas fueron beneficiarias del servicio de voluntariado a través de los 2.853 voluntarios activos, que realizaron 268.920 horas de servicios.**



Además de esto se puso en funcionamiento el programa "A tu lado siempre" con el fin de coordinar la intervención específica de los servicios y profesionales de la ONCE en los grupos de población más propensos a sufrir situaciones de soledad, dotando de objetivos, líneas de desarrollo, acciones y herramientas unificadas para la realización de esta importante función.

En 2019, un equipo de 1.591 profesionales de servicios sociales formado por maestros, psicólogos, trabajadores sociales, técnicos de rehabilitación, instructores de tiflotecnología

y braille, gestores de servicios sociales, animadores socioculturales... hicieron posible que las personas afiliadas pudieran llevar a cabo una vida plena y autónoma.

**El destino de los ingresos de la Organización se aprecia en el siguiente gráfico sobre un cupón: los premios representan un 54% del total; los pagos de salarios, cargas sociales de vendedores, gastos indirectos de juego (publicidad, mantenimientos, producto, CFC e Internet) suponen un 33,6%; la inversión social directa dirigida a personas ciegas y con discapacidad supera el 10,1%; y otros gastos (2,3%).**



54%	Pago de premios
33,6%	Salarios y gastos indirectos de juego
10,1%	Inversión social directa
2,3%	Otros gastos

### 3.2

## Fundación ONCE. Formación, empleo, inclusión para las personas con discapacidad

La ONCE creó en 1988 la mayor herramienta de inclusión de personas con discapacidad del mundo y la mejor dotada financieramente, con el 3% directo de los ingresos por ventas de loterías: nació la Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, con una gestión abierta, en cuyo Patronato, máximo órgano de gobierno, están representadas las principales organizaciones que agrupa a estas personas, así como otras instituciones.

Conjuntamente con la aportación directa de la ONCE, impulsada por la mejora de las ventas de lotería en los últimos ejercicios, la Fundación ONCE incorpora la cogestión de financiación procedente de Bruselas desde el Fondo Social Europeo (FSE), con el que mantiene una importante alianza desde el año 2000, lo que le permite multiplicar su impacto social. En el periodo de programación del FSE 2014-2020, la Fundación es gestora, con el doble estatus de Entidad Beneficiaria y de Organismo Intermedio, de los Programas Operativos de Inclusión Social y Economía Social – POISES – y de Empleo Juvenil – POEJ–. Para la ejecución y aprovechamiento máximo de estos programas, la Fundación ONCE actúa de la mano de Inserta Empleo, en calidad de beneficiaria de los mismos.

Desde su inicio, Fundación ONCE se fijó tres áreas de esfuerzo principal: la formación, el acceso al empleo y la accesibilidad universal. Con estos objetivos, lanza anualmente una convocatoria de proyectos para cofinanciar iniciativas

que contribuyan a esas vertientes y cumplan una serie de requisitos. En el año 2019 se aprobaron 2.116 proyectos de los 2.731 presentados. Una lluvia fina que llega a todo el territorio y se convierte en un dinamizador y una potente palanca de inclusión social.

El 64,8% de los proyectos aprobados se destinan a empleo y formación para el empleo, y el 35,2% restante a acciones vinculadas con la accesibilidad universal. El 27,6% de las solicitudes resueltas favorablemente se corresponde con solicitudes de personas físicas, el 59,8% de las ayudas se ha destinado a entidades de la discapacidad y el 12,8% restante a programas propios.

Fundación ONCE cumple así su principal función, con una dotación global de 104,2 millones de euros, para la plena inclusión de las personas con discapacidad. La principal fuente de financiación en cada ejercicio proviene del 3% de los ingresos brutos obtenidos con la comercialización de los juegos de la ONCE, que ascendió a 67,7 millones de euros en este ejercicio. A ello se suma la cogestión de ingresos procedentes del Fondo Social Europeo (FSE) –29,9 millones–, alianza clave y un ejemplo de cómo multiplicar los esfuerzos comunitarios en nuestro país con resultados palpables. Además, y ya de forma menos destacada, los ingresos llegan de medidas alternativas (permiten cumplir la norma sobre contratación de personas con discapacidad con compra de bienes y servicios a centros especiales de empleo) o de donaciones a través del microsite “Colabora” (<http://colabora.fundaciononce.es/>) siempre abierto a tu colaboración.

**“ El 64,8% de los proyectos aprobados se destinan a empleo y formación para el empleo, y el 35,2% restante a acciones vinculadas con la accesibilidad universal ”**

Todo ello sin olvidar la vertiente destacada de impulso al asociacionismo de las personas con discapacidad en España, así como la sensibilización global de la sociedad. Para ello, se colabora con el Comité Español de Representantes de las Personas con Discapacidad (CERMI) y se abre diálogo y relaciones con cuantas organizaciones, personas físicas, instituciones u otros organismos sean relevantes para lograr los fines perseguidos.

Estos son algunos de los logros y datos más importantes de 2019:

-  **64,8 millones dedicados a empleo y formación.**
-  **41 convenios de colaboración con universidades y otras entidades del mundo académico que participan en los programas formativos.**
-  **Inicio del “Estudio de Rendimiento de Estudiantes con Discapacidad” y de las “Primeras Jornadas de Orientación para la Educación Inclusiva”.**
-  **VIII edición del programa “Campus Inclusivos, Campus sin Límites”.**
-  **Nuevo proyecto en el ERASMUS+ denominado “European Network of Inclusive Universities”, para construir una red de universidades inclusivas.**
-  **VI edición del programa de becas “Oportunidad al Talento”, dotado con más de medio millón de euros. 413 solicitudes para 104 becas de máster, movilidad internacional, doctorado, investigación y estudio y deporte.**
-  **III edición del programa de becas de prácticas “Fundación ONCE-CRUE” con 273 beneficiarios con prácticas académicas remuneradas.**
-  **III edición del programa “UNIDIVERSIDAD” con 345 jóvenes con discapacidad intelectual en 23 universidades durante el curso académico 2019-2020.**
-  **50 jóvenes se beneficiaron de la II edición del programa de ayudas para la realización de “Cursos de Idiomas en el Extranjero”.**
-  **I edición del “Programa Reina Letizia para la Inclusión” para la mejora de las condiciones educativas de personas con discapacidad y 225 becas ocupadas.**
-  **El programa de excelencia educativa ofreció 14 becas a jóvenes con discapacidad en programas de excelencia como “Colegios del Mundo Unido”, “AcciónXChange”, “AcciónxPeace”, y “Campamentos científicos EDUCALAB”. Además, seguimos apoyando becas alumni para alumnos con buenos expedientes en las universidades de Navarra, Carlos III e IESE.**
-  **35,2 millones destinados a accesibilidad e innovación.**
-  **39 convenios de accesibilidad con entidades públicas y privadas, entre los que destacan:**
  - “Camino de Santiago Accesible. Tu Compañero en el Camino”.
  - “Promoción de la normalización técnica en accesibilidad y diseño universal en España, Europa e Internacionalmente”.
  - “Diseño de cursos online para profesionales” en el canal Fundación ONCE en el portal UNED Abierta”.
  - “Inclusión de los criterios de Accesibilidad Universal y Diseño para todas las personas en la Universidad”.
  - “Plataforma Online para el impulso de la Accesibilidad Universal”.

- “Accesibilidad en los puestos de trabajo”.
- “Investigación en indicadores de accesibilidad universal”.

-  **Se continuó la actividad en los proyectos: CILIFO (Centro Ibérico contra la Lucha de Incendios Forestales), EDUCA4ALL, SAFERUP, ...**
-  **Se elaboraron 46 estudios de investigación en distintos ámbitos como el de “Accesibilidad e innovación social en la atención sanitaria. Las TIC como facilitador para un uso eficiente de la sanidad”.**
-  **Inserta Empleo finalizó el ejercicio con 281.590 personas con discapacidad inscritas en su bolsa de empleo.**
-  **Apoyo especial a 1.760 mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género, con 602 servicios de orientación laboral y empleo para 148 de ellas.**
-  **Múltiples iniciativas de impulso al empleo como Academia Digital, ADOP Empleo PROAD y Trainers Paralímpicos, EmcA, Games de Empleo “Poder Extra”, Por Talento...**
-  **ODISMET, el Observatorio sobre Discapacidad y Mercado de Trabajo en España ([www.odismet.es](http://www.odismet.es)), referente para contar con datos sobre la situación de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo.**

### 3.3

## Ilunion. Primer quinquenio para el liderato y la solidez

Apenas cinco años después de su unificación como marca de las empresas sociales del Grupo Social ONCE, Ilunion

se consolida como la primera empresa social proveedora de servicios de España y un empleador de referencia en el mercado laboral, especialmente entre las personas con discapacidad. Un grupo empresarial social sólido, competitivo y sostenible.

El proyecto empresarial de Ilunion nace como respuesta a una realidad: las dificultades que tienen las personas con discapacidad para conseguir un puesto de trabajo. Por eso, el compromiso social, la competitividad y la rentabilidad económica guían la actividad de Ilunion, que día a día demuestra que un crecimiento económico e incluso a la vez es posible, generando prosperidad, oportunidades y valor compartido para toda la sociedad.

Ilunion desarrolla una actividad amplia y diversificada en más de 50 líneas de negocio, agrupadas en cinco divisiones (servicios; hotelera y hospitalaria; consultoría; sociosanitaria y comercialización), que dan lugar a una oferta integral, flexible y personalizada, intensiva en mano de obra.

El 53,3 % de los centros de trabajo son Centros Especiales de Empleo de iniciativa social (CEE), figura reconocida legalmente como uno de los tipos de entidades de la Economía Social por contar en su plantilla con más de un 70% de personas con discapacidad. Esto aporta un plus de valor diferencial y competitivo a la oferta de Ilunion, puesto que ofrece a potenciales socios y clientes la posibilidad de compartir sus valores y su proyecto socioempresarial y, a la vez, les ayuda

**“ Ilunion se consolida como la primera empresa social proveedora de servicios de España y un empleador de referencia en el mercado laboral, especialmente entre las personas con discapacidad ”**

a cumplir la normativa vigente en materia de empleo de personas con discapacidad.

Ilunion cuenta con 492 centros de trabajo ubicados a lo largo de toda la geografía española, de los que 262 son Centros Especiales de Empleo (un 53,3%). En la actualidad, apuesta por el desarrollo internacional como palanca clave de crecimiento, con el objetivo de exportar el modelo de empresa social generadora de empleo para personas con discapacidad y otros colectivos en riesgo de exclusión.

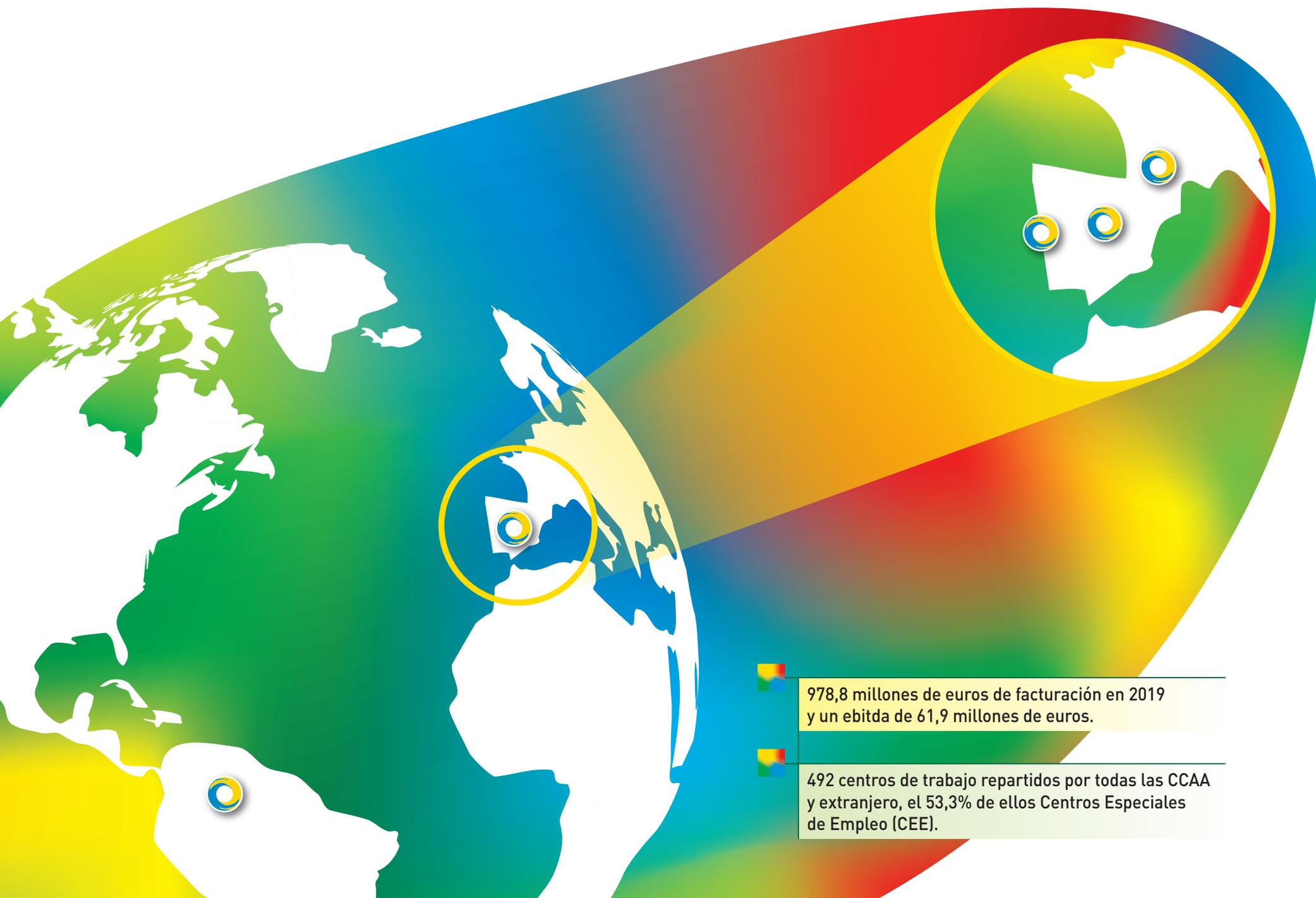
El modelo de negocio se ubica, por tanto, donde confluyen rentabilidad e inclusión, un reto que exige una decidida apuesta por las personas y por la competitividad en todos los ámbitos del negocio.

En 2019 obtuvo una facturación de 978,8 millones de euros, un 5,8% más que el año anterior, y un ebitda de 61,9 millones de euros. La plantilla directa de Ilunion se situó en 37.907 personas, un 40,5% de ellas con discapacidad, el elemento diferenciador de la marca y de los valores que representa, que son reconocidos por la sociedad española y en el ámbito internacional.

El Grupo invirtió 63,8 M€ en modernización, crecimiento y expansión en 2019 y entre los principales hitos fueron:

-  **Ilunion IT Services compra Sermalogic y completa su actividad con la línea de negocio "fields services".**
-  **Ilunion adquiere el 50% de Taxileón y Logiraees y consolida su posición en el sector de reciclado RAEEs.**

-  **Grupo Social ONCE; primer puesto de Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo y séptimo de Merco Empresas.**
-  **Ilunion Hotels celebra 30 años.**
-  **Ilunion Retail abre su tienda número 100 en el Hospital de Mérida.**
-  **Ilunion Hotels implanta un motor de reservas accesible en su web.**
-  **Ilunion recibe un préstamo de 35 millones de euros del ICO.**
-  **Ilunion y la Fundación Repsol firman un acuerdo de colaboración para desarrollar proyectos de impacto social.**
-  **Ilunion Seguridad aprueba el primer protocolo contra la violencia de género en el sector.**
-  **Ilunion Salud y Fundación ONCE hacen accesible la Cumbre del Clima (COP25) de Madrid.**



978,8 millones de euros de facturación en 2019  
y un ebitda de 61,9 millones de euros.



492 centros de trabajo repartidos por todas las CCAA  
y extranjero, el 53,3% de ellos Centros Especiales  
de Empleo (CEE).



## 4

# IGUALES en los Objetivos de Desarrollo Sostenible ( DS )

El Grupo Social ONCE se ha movido siempre y se mueve actualmente bajo principios de actuación que han marcado el pasado, son activos del presente y, sobre todo, señalan un futuro por el que transitar hacia la igualdad e inclusión real de las personas con discapacidad. Para ello, contamos con instrumentos claves de acción que, en estos momentos, se alinean con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** impulsados por Naciones Unidas, y se enfocan en una acción social y económica ligada en lo posible a algunos de los 17 compromisos, especialmente los que están más intrínsecamente relacionados con las personas y los derechos, si bien no olvidamos en su globalidad el cumplimiento de la agenda 2030 en cuanto a la gestión de todo lo que nos rodea y nuestra relación con el cuidado del planeta, pensando especialmente en generaciones futuras.

## 4.1 Educación de calidad. DS número 4.

Nada hay que haga avanzar más a las sociedades hacia la modernidad y el futuro que una educación de calidad,

realizada en igualdad de oportunidades. Sobre este concepto son múltiples las iniciativas que llevamos a cabo para generar entornos tolerantes e inclusivos, apoyándonos en más de 80 empresas, centros académicos y organizaciones de la RSE, ayuntamientos, universidades, empresas u otros, para que garanticen las dimensiones de accesibilidad y empleabilidad en todas sus actividades.

Se mantienen convenios de colaboración con las consejerías competentes de todas las comunidades autónomas, a través de las cuales se impulsa continuamente el desarrollo de políticas que favorecen la inclusión educativa del alumnado, la accesibilidad universal y la igualdad de oportunidades, sin dejar a nadie atrás.

Desde la ONCE se mantiene la cobertura educativa a 7.413 escolares con discapacidad visual en colaboración con los servicios educativos de las comunidades autónomas (99,4% en educación integrada). Sorprende, pero es una muestra del buen trabajo realizado que los niveles de fracaso escolar de los alumnos con discapacidad visual severa sean menores del 5%, frente a la media estatal que se sitúa en el 18 % e incluso mejor que la media

de la Unión Europea (UE) –en torno al 11%–, lo que da una idea de su esfuerzo personal, acompañado de profesionales de la Organización.

Para ello, la Organización trabaja para garantizar la accesibilidad de los recursos educativos digitales y de las herramientas tecnológicas que el alumnado con ceguera o deficiencia visual utiliza en el aula.



Durante 2019 han tenido lugar las siguientes iniciativas:

-  **Colaboración con distintas Administraciones Públicas y empresas del ámbito educativo y/o tecnológico (HP, Asseco, etc.).**
-  **Participación del Grupo ACCEDO (Grupo de Accesibilidad a Contenidos Educativos Digitales de la ONCE) con Fundación ONCE y Microsoft en un equipo de trabajo sobre tecnología en educación.**
-  **Colaboración del Grupo ACCEDO en Feria del Libro de Madrid o Comité Técnico del desarrollo de la norma UNE 71362 de calidad de materiales educativos digitales, entre otras.**
-  **Actualización del Catálogo de Aplicaciones Accesibles 2019.**
-  **Impulso continuo a políticas que favorecen la inclusión educativa, la accesibilidad universal y la igualdad de oportunidades, reivindicando su cumplimiento.**
-  **Valoración tecnológica del alumnado de 3º y 4º de Primaria sobre la utilización de las TIC y sus necesidades en los equipos específicos de atención educativa.**
-  **Celebración en el CRE de Barcelona del primer Campus de Tecnología para escolares ciegos entre 1º de ESO y Bachillerato, con tecnología industrial.**

Por su parte la Escuela Universitaria de Fisioterapia de la ONCE, adscrita a la Universidad Autónoma de Madrid, está considerada una de las escuelas más prestigiosas en el ámbito nacional e internacional y mantuvo su rigor para generar los mejores profesionales del país, del hándicap a la excelencia.

## Inclusión educativa

En paralelo, Fundación ONCE desarrolla proyectos para que los jóvenes con discapacidad lleguen a la universidad y desarrollen todo su potencial, y para ello actúa en diversos frentes: contribuye a que los campus sean entornos más accesibles en todos los sentidos, ofrece becas e impulsa el debate y la reflexión sobre la relación de la universidad con la discapacidad, con acciones como:

-  **41 convenios firmados con universidades y otras entidades del mundo académico (cifra que incrementa el total de convenios firmados a 205).**
-  **906 becas concedidas a alumnos con discapacidad intelectual (campus inclusivos, idiomas, posgrado, movilidad internacional, doctorado...).**
-  **Se adjudicaron 273 Becas-Prácticas Fundación ONCE-CRUE Universidades Españolas de las 714 recibidas. Se ejecutaron en un total de 76 universidades y centros asociados UNED en todo el territorio español.**
-  **VIII edición del programa “Campus Inclusivos, Campus sin Límites” celebrado en 9 campus y con la participación de 14 universidades y 151 alumnos.**
-  **Nuevo proyecto ERASMUS+ para 3 años con 56 universidades europeas y entidades (Foro Europeo Discapacidad –EDF–; Universidad Oriental de Finlandia; Universidad de Porto (Portugal); Universidad de Trieste (Italia); Politécnica de Lublin (Polonia); universidades de Murcia y de Sevilla; y Autónoma de Madrid.**

-  **VI edición del programa de becas “Oportunidad al Talento”. Se recibieron 413 solicitudes y se han concedido 104 becas en las diferentes modalidades: máster, movilidad internacional, doctorado, investigación y estudio y deporte.**
-  **II edición del programa de ayudas para la realización de “Cursos de Idiomas en el Extranjero”. Se recibieron 130 solicitudes y se otorgaron 50 becas para estudiar en países europeos donde se hable inglés, francés o alemán.**

## Cultura y deporte accesibles

De nuevo pensando en sociedades modernas, no podemos dejar atrás a nadie en el disfrute de uno de nuestros más preciados bienes: la cultura. El acceso al arte es otra forma de completar y mejorar la inclusión de todas las personas, tanto con la muestra del arte creado por las personas con discapacidad como con la creación y difusión de contenidos que rompan las barreras sociales. E, igualmente, en el disfrute y la práctica del deporte, otra característica de los ciudadanos modernos que tienen que tener la capacidad de acceder al ocio y la salud a partes iguales que proporciona la práctica deportiva, además de a la sana competición.

En 2019 se han organizado 5.597 actividades de animación sociocultural y deportivas en las que han participado 136.481 personas.

Las iniciativas culturales más destacables en 2019:

-  **XVII Bienal de Teatro en Extremadura, en la que participaron 10 compañías de teatro de personas ciegas realizando 16 actuaciones.**

-  **Premios Tiflos de Literatura: fallo de la 32 edición del Premio de Poesía, la 29 del Premio de Cuento y la 21 del Premio de Novela, con más de 1.000 obras.**
-  **9.535 personas afiliadas distintas han accedido a la Biblioteca Digital de la ONCE y 9.924 se han descargado películas audiodescritas de la videoteca Audesc.**
-  **17.598 personas visitaron el Museo Tifológico de la ONCE y se realizaron 5 exposiciones temporales y 2 exposiciones itinerantes de los fondos del museo.**
-  **La ONCE ha continuado activamente vinculada a la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) así como a la Sección de Bibliotecas para Personas con Discapacidad de acceso al Texto Impreso (LPD). En esta última, la ONCE participó con una ponencia sobre los requisitos de accesibilidad exigidos por la nueva directiva europea.**
-  **La Exposición Itinerante “El Mundo Fluye”, de Fundación ONCE, ha recorrido varias ciudades españolas y el espacio “Cambio de Sentido” ha sumado tres exposiciones para la promoción y venta de obras de artistas con discapacidad.**
-  **Colaboración con el Museo del Prado y el de Ciencias Naturales para hacer accesibles sus salas y exposiciones.**
-  **La biblioteca infantil “Cuentos que contagian Ilusión” de Fundación ONCE incorporó “Baltasar, nacido para investigar”, dedicado a las enfermedades raras.**

La ONCE dispone de un fondo destinado a financiar proyectos culturales y artísticos de diversa índole (grabación de obras musicales, edición de partituras o libros de música, etc.) propuestos por personas afiliadas.

## Deporte

Además del deporte de competición, la ONCE considera clave el deporte base, futuro de la inclusión deportiva y aporte fundamental al desarrollo de pequeños con discapacidad visual. Para ello, además de nuestra colaboración y acción en las aulas inclusivas, se celebran múltiples jornadas de sensibilización para que los menores con discapacidad no sean excluidos en las aulas deportivas o en los equipos de base. Desde la Organización se han promovido varios encuentros deportivos entre estudiantes ciegos, sus familias y también el resto de compañeros.

Por lo que respecta al deporte de competición, la Federación Española de Deportes para Ciegos (FEDC) organizó 117 actividades deportivas de competición, en las que participaron 3.407 deportistas con ceguera o con deficiencia visual grave, con la colaboración de 2.049 personas de apoyo (guías, entrenadores y personal de organización).

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

Por otra parte, en 2019 se renovó la colaboración de esta Federación en la programación y el desarrollo del IV Encuentro de Escuelas Deportivas ONCE. Esta actividad en 4 disciplinas: ajedrez, fútbol sala, judo y goalball, además de disfrutar con otras actividades relacionadas con habilidades deportivas.

En cuanto a Fundación ONCE, para la promoción del deporte base cuenta con la Escuela de Baloncesto en Silla de Ruedas;

además patrocina la liga Fundación ONCE de Baloncesto en Silla de Ruedas y el equipo CD Ilunion de baloncesto en silla de ruedas, flamante campeón y uno de los mejores equipos del mundo. Y es uno de los patrocinadores del Plan de Ayuda al Deporte Objetivo Paralímpico (Plan ADOP).

Destaca la celebración en el mes de junio en la Universidad Francisco de Vitoria del I Seminario de Deporte Inclusivo dirigido al profesorado universitario con el objetivo de compartir experiencias, técnicas y herramientas que faciliten la participación del alumnado con discapacidad en las clases de actividad física y deportiva en las distintas etapas educativas. Este seminario, que tiene vocación de continuidad, ha surgido de la colaboración con el Grupo Caja Rural-Seguros RGA.

En el marco del Plan ADOP Empleo, el programa Trainers Paralímpicos continuó su actividad de conferencias motivacionales y talleres formativos dirigidas a la red empresarial y a los ámbitos educativos y sociales. Durante 2019 se realizaron 72 acciones que llegaron a 4.488 personas, alcanzando un sumatorio desde su fecha de presentación en mayo de 2015 de 297 actos a los que han asistido más de 28.800 participantes.





## 4.2 Igualdad e igualdad de género.

### DS número 5.

La ONCE nació hace 82 años con un objetivo claro y un mensaje rotundo, que circula por estas líneas y es el nexo de unión: iguales. Es más que un concepto, es un mensaje de comportamiento y acción que no puede dejar atrás conceptos clave como la igualdad de género.

En este sentido, el Grupo Social ONCE cuenta con el Observatorio de Igualdad de Oportunidades, adscrito a la vicepresidencia de Igualdad, Recursos Humanos y Cultura Institucional, e Inclusión Digital del Consejo General de la ONCE, lo que pone de manifiesto la importancia que se le

otorga y que centra su actividad en el seguimiento e impulso de las iniciativas realizadas en el ámbito de la igualdad, entendido en su concepto más amplio.

En esa línea, aprueba cada año un Informe Anual de actuación que recoge datos cuantitativos y cualitativos para conocer en profundidad la situación y evolución de la mujer en los diferentes ámbitos, sean mujeres ciegas afiliadas, tengan una discapacidad diferente o carezcan de ella. Esta herramienta muestra una comparativa interanual que comprende un período de cinco años, lo que permite conocer y analizar la evolución de cada uno de los aspectos evaluados y sirve de punto de partida imprescindible para poner en marcha nuevas iniciativas y estrategias que posibiliten avanzar.

## Observatorio de Igualdad

En el año 2019 el Pleno del Observatorio de Igualdad de Oportunidades del Grupo Social ONCE ha celebrado tres reuniones y se ha creado un Grupo de Coordinación Interáreas, cuyo principal objetivo es compartir información y homogeneizar la forma de actuar de las tres Áreas Ejecutivas en materia de igualdad, para llegar más lejos interna y externamente con las actuaciones que se llevan a cabo.

Estas reuniones cuentan con la participación de una representante del CERMI que proporciona la oportunidad de establecer una estrecha colaboración entre el Observatorio y esta plataforma, así como con la Fundación CERMI Mujeres. Esta relación se materializa también en la participación de diferentes representantes de la ONCE en los órganos del CERMI y la Fundación citada anteriormente.

Es preciso resaltar la existencia de una interlocución y colaboración fluida con el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y sus órganos dependientes (especialmente la Secretaría de Estado de Igualdad y la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género). Son especialmente destacables las reuniones y encuentros mantenidos con la Secretaria de Estado y la Delegada del Gobierno citadas anteriormente.

En 2019, la ONCE ha dedicado la imagen de varios de sus cupones a distintos motivos relacionados con la igualdad, entre los que cabe destacar: Día de la Igualdad Salarial (22 de febrero), Día Internacional de la Mujer (8 de marzo) y Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25 de noviembre). En total, más de 15 millones de cupones que gritan a la ciudadanía, en todos los rincones, contra la lacra de la violencia y en favor de la igualdad.

Para conmemorar el Día Internacional de la Mujer se celebró la mesa redonda “Somos Auténticas, ¿por qué no se nos ve?” con un alto grado de participación. Asimismo en este ejercicio se puso en marcha una nueva iniciativa consistente en la realización de seminarios de periodicidad cuatrimestral en los que se abordan diversos temas de interés relacionados con la igualdad vinculada al género.

Y, desde Fundación ONCE, con la acción de Inserta, se impulsó la igualdad para mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género. En la bolsa de empleo hay un total de 1.760 inscritas, de las que 602 realizaron servicios de orientación laboral, logrando finalmente que 148 mujeres víctimas de esta lacra social accedan al empleo.

### 4.3 Reducción de las desigualdades; ciudades y comunidades sostenibles

#### DS números 10 y 11.

La ONCE centra su labor en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad en España, y así lo lleva haciendo durante ya casi 82 años, pero siempre ha tenido como práctica extender su solidaridad a estas personas en cualquier parte del mundo, en la línea de reducir las desigualdades globales y, por otra parte, caminar hacia comunidades sostenibles, que serán aquellas cuyos eslabones más débiles –en demasiados casos personas con discapacidad– pueden lograr la inclusión desde el punto de vista de los derechos.

Por ello, toda su tarea se extiende cada vez más, de forma solidaria, al resto del mundo. El Grupo Social ONCE tiene presencia y participación en importantes organizaciones internacionales de diferentes ámbitos, siempre con la discapacidad como “leitmotiv”.

En 2019, la Fundación sigue manteniendo el estatus consultivo especial en el Consejo Económico y Social de Naciones Unidas (ECOSOC) y se continúa con alianzas con entidades multilaterales como con el Banco Mundial, con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) destacando entre las diferentes iniciativas la cofinanciación del proyecto para la internalización de Inserta en 4 países Latinoamericanos, el Council on Foundations (COF), así como con el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF).

**“2019 ha sido muy importante para la economía social representada en Europa por Social Economy Europe (SEE), plataforma en la que Fundación ONCE participa desde sus órganos de dirección”**

Asimismo, ha vuelto a participar, a través de Ilunion, en el programa Transatlantic Inclusion Leaders Network (TINL) de la German Marshall Fund, con la que este año, además, ha coorganizado unas jornadas sobre Liderazgo Inclusivo que tuvieron lugar en Madrid en el mes de junio y en las que participaron casi una treintena de jóvenes, con y sin discapacidad, procedentes de diferentes organizaciones de España y del resto de Europa. Finalmente, la Fundación ONCE ha recibido a una delegación de la Nippon Foundation, a la que se ha presentado el modelo del Grupo Social ONCE.

En 2019, se ha continuado con el Proyecto Gestión del Conocimiento de Fundación ONCE e Inserta se encuentra plenamente consolidado y a lo largo de este periodo se ha continuado con iniciativas, se ha lanzado en Club de Lectura para todos aquellos que estén interesados en aprender e

intercambiar opiniones y gustos literarios y se desarrolló IV Edición del Showroom, dedicada a la innovación.

En el ámbito europeo, en 2019 se sigue colaborando activamente con el Centro Europeo de Fundaciones. Fundación ONCE participó en los eventos organizados para la celebración del 30º Aniversario del European Foundation Center (EFC) así como en el blog que se ha llevado a cabo con motivo de dicho acontecimiento. Además, de la mano del EFC, se asistió a las Jornadas tecnológicas organizadas por la DG de Investigación&Innovación de la Comisión Europea y fuimos invitados al almuerzo organizado por el Comisionado Moedas con quien se debatió sobre una mayor cooperación con el sector

fundacional en la financiación y las políticas de investigación y desarrollo. A través de la Red Temática sobre Discapacidad del EFC (DTN), liderada por Fundación ONCE, se contribuyó a la organización de una sesión en la que se debatió acerca de la próxima Estrategia Europea de Discapacidad (2020-2030), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sobre discapacidad y género.

Este año 2019 ha sido muy importante para la economía social representada en Europa por Social Economy Europe (SEE), plataforma en la que Fundación ONCE participa desde sus órganos de dirección.

En relación con el Comité Económico y Social Europeo (CESE) destacamos nuestro papel activo en la elaboración de dos dictámenes de gran interés para nosotros; la configuración de la agenda de la UE sobre los derechos de las personas con discapacidad para el período 2020-2030 donde se han tenido en cuenta todas nuestras aportaciones (relacionadas con empleo, accesibilidad, RSC, acceso a la justicia) velando por el tema de los CEE y el empleo y otro sobre “El derecho real de voto en las elecciones al Parlamento Europeo de las personas con discapacidad”, que recoge explícitamente el papel de la ONCE en España como ejemplo de buenas prácticas para el resto de países europeos.

En 2019, como miembros del Centro Europeo de Empresas Públicas y de Servicios Públicos (CEEP) hemos seguido participando en el Comité de Asuntos Sociales y colaborando activamente en los grupos de trabajo y consultas que plantean.

En coordinación con el Consejo General, nos hemos incorporado a la Asociación Europea de Proveedores de Servicios para

Personas con Discapacidad-EASPD, principal asociación paraguas europea para los agentes y asociaciones nacionales que prestan servicios destinados a personas con discapacidad.

Así mismo, destacar que Fundación ONCE ha pasado a ser miembro del Consejo Asesor para la Inversión de Impacto en España (Spain NAB), órgano que representa a España ante el Global Steering Group for Impact Investment (GSG).

Se consolidan las alianzas con entidades públicas y privadas en España y en Europa, a través de las redes de cooperación transnacional, como la de Economía Social y Discapacidad y Disability Hub Europe para los ODS, con la presentación pública de la red en el Parlamento Europeo en Bruselas, y de la publicación “Por un futuro del trabajo inclusivo para las personas con discapacidad” con la Red Global de Empresas y Discapacidad de la OIT en su sede de Ginebra.

En 2019, finalizó el proyecto de innovación social D\_Innovar, en el que se ha testado la metodología IS\_IMPACT de “Medición del Impacto del Programa Inserta”, que revela, del análisis de 20 empresas representativas del Foro Inserta la mejora de la inclusión social valorada en 13.237 euros por persona con discapacidad empleada. Seguimos apoyando a Start Up que aportan soluciones innovadoras para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad.



## El Grupo Social ONCE en el mundo



- CERMI
- PLATAFORMA DEL TERCER SECTOR
- UNIÓN MUNDIAL DE CIEGOS (UMC)
- UNIÓN EUROPEA DE CIEGOS (EBU)
- UNIÓN LATINOAMERICANA DE CIEGOS (ULAC)
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE SORDOCIEGOS (DBI)
- ALIANZA INTERNACIONAL DE LA DISCAPACIDAD (IDA)
- RED GLOBAL DE ACCIÓN POR LA DISCAPACIDAD (GLAD)
- CONSEJO MUNDIAL DEL BRAILLE (CMB)
- CONSEJO IBEROAMERICANO DEL BRAILLE (CIB)
- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE ASOCIACIONES BIBLIOTECARIAS (IFLA)
- CONSORCIO DAISY
- COMITÉ EUROPEO DE NORMALIZACIÓN (CEN)
- CONSEJO INTERNACIONAL DE MUSEOS (ICOM)
- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE DEPORTES PARA CIEGOS (IBSA)
- FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE ESCUELAS DE PERROS GUÍA (IGDF)
- RED EUROPEA DE CRÍA (EBN)
- FEDERACIÓN EUROPEA DE PERROS GUÍA (EGDF)
- CONSEJO INTERNACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE PERSONAS CIEGAS Y DEFICIENTES VISUALES (ICEVI)
- ICEVI EUROPA
- ICEVI LATINOAMÉRICA
- ASOCIACIÓN MUNDIAL DE LOTERÍAS (WLA)

- ASOCIACIÓN EUROPEA DE LOTERÍAS (EL)
- CORPORACIÓN IBEROAMERICANA DE LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO (CIBELAE)
- COLABORACIÓN EUROJACKPOT
- ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL (OISS)
- FUNDACIÓN OJOS DEL MUNDO
- HELPAGEN INTERNATIONAL ESPAÑA
- EUROPEAN NETWORK OF PHYSIOTHERAPY IN HIGHER EDUCATION (ENPHE)

### Y presencia además en:

- AMÉRICA LATINA A TRAVÉS DE FOAL QUE OPERA EN 19 PAÍSES: ARGENTINA, BRASIL, BOLIVIA, CHILE, COLOMBIA, COSTA RICA, CUBA, ECUADOR, EL SALVADOR, GUATEMALA, HONDURAS, MÉXICO, NICARAGUA, PANAMÁ, PARAGUAY, PERÚ, REPÚBLICA DOMINICANA, URUGUAY Y VENEZUELA
- ASOCIACIÓN DE CIEGOS Y AMBLIOPES DE PORTUGAL (CON ACTIVIDAD EN PORTUGAL, ANGOLA, MOZAMBIQUE, CABO VERDE, SANTO TOMÉ Y PRÍNCIPE Y GUINEA BISSÁU)
- PROYECTOS EDUCATIVOS EN LOS BALCANES (BULGARIA, RUMANÍA, ALBANIA Y BOSNIA), MARRUECOS, EGIPTO Y EN LOS CAMPAMENTOS SAHARAUIS DE REFUGIADOS DE ARGELIA
- COLABORACIÓN CON LA ORGANIZACIÓN NACIONAL DE CIEGOS DE GUINEA ECUATORIAL (ONCIGE)



- FORO EUROPEO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD (EDF)
- PLATAFORMA EUROPEA PARA LA REHABILITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (EPR)
- CONSORCIO MUNDIAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN LA WEB (W3C)
- INSTITUTO EUROPEO DE DISEÑO PARA TODOS (EIDD)
- RED EUROPEA PARA EL TURISMO ACCESIBLE (ENAT)
- COMITÉ PARALÍMPICO INTERNACIONAL
- COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL DE LA UNIÓN EUROPEA (CESE)
- CENTRO EUROPEO DE EMPRESAS PÚBLICAS Y DE SERVICIOS PÚBLICOS (CEEP)
- CENTRO EUROPEO DE FUNDACIONES (EFC)
- PLATAFORMA EUROPEA DE LA ECONOMÍA SOCIAL (SEE)
- COUNCIL OF FOUNDATIONS
- PROGRAMA MIEMBROS AFILIADOS ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (OMT)



- PRESENCIA INTERNACIONAL EN ANDORRA, PORTUGAL Y COLOMBIA





## 5

# IGUALES en el impulso hacia el cumplimiento de la agenda 2030

Somos el medio en el que vivimos y, si no cuidamos nuestro entorno y nuestro planeta no podremos conformar sociedades de futuro con calidad de vida. Es una máxima del Grupo Social ONCE, que se traduce en políticas innovadoras que contribuyen al incremento de la eficiencia en los consumos y la optimización de los recursos para mermar el perjuicio del medio natural.

Este enfoque es de tal importancia que, como ha dicho Naciones Unidas, podemos convertirnos en la primera generación capaz de terminar con la pobreza en el mundo y, al mismo tiempo, abordar el cambio climático. Y todo ello no sería posible sin el desarrollo sostenible social, económico y medioambiental, con el que estamos comprometidos, en la línea de la Agenda 2030.

## 5.1. Energía sostenible; consumo responsable; acción por el planeta.

 **DS números 7, 12 y 13.**

La ONCE ha adquirido el compromiso de establecer un Plan de Reducción de Emisiones, en el Marco de Políticas y

Energía y Cambio Climático 2021-2030, en el que se incluyen medidas de ahorro del consumo de recursos, economía circular, transporte sostenible, entre otras, favoreciendo de este modo la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de la Organización.

Con el fin de continuar favoreciendo la concienciación en este ámbito entre los grupos de interés, la ONCE firmó, en mayo de 2019, un Convenio con la Secretaría de Estado de Medioambiente para el desarrollo de actuaciones de información, difusión y sensibilización en materia medioambiental.

En la Organización se presta especial atención a la gestión de la eficiencia, estableciendo políticas estrictas en materia de compras, criterios de selección de proveedores –que cumplan criterios de proximidad, por ejemplo–, ahorro de consumos y costes, uso sostenible de recursos, gestión de residuos...

Entre las diferentes acciones para optimizar los consumos energéticos destacan:

-  **Instalación de toldos en edificios (Servicio Bibliográfico y otros) para la conservación de la temperatura constante y reducir el consumo de energía.**



- **Sustitución de sistemas de iluminación tradicional por sistemas LED en distintos centros.**
- **Disposición de tecnología Inverter® en los nuevos equipos de climatización instalados en los centros, que favorece la eficiencia de las instalaciones.**
- **Cambio de las cubiertas en dos naves del Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego de la ONCE (CLP), instalando un material translúcido, comprobándose un notable aumento de la luminancia en ambas estancias.**
- **Disposición de iluminación LED y detectores de presencia en los nuevos quioscos, que regulan el funcionamiento de los equipos de climatización, todos con tecnología Inverter®.**
- **Optimización de indicadores de recursos y consumos de energía eléctrica: precio, potencia contratada/demandada, penalizaciones por reactiva, patrón de consumo.**
- **Optimización de la potencia contratada con una reducción del coste de dicha potencia de un 2,35% con respecto a la facturación total de 2018.**
- **Reducción del impacto de recargos por excesos de reactiva, pasando de un 0,8% en 2018 a un 0,52% de la facturación total.**
- **Contrato unificado con una comercializadora eléctrica que gestiona los quioscos para control de consumo y precios, así como más energía verde y eficiente.**

Para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, la ONCE estableció de un Plan de Reducción de Emisiones 2020-2022. Durante el año 2019 se han impulsado diferentes iniciativas para reducir estas emisiones y cualquier forma de contaminación atmosférica específica, incluyendo las emisiones

de ruido y contaminación lumínica entre las que destacan: sustitución de máquinas antiguas, instalación de sistemas de insonorización en máquinas de aire acondicionado, sustitución paulatina del alumbrado fluorescente por alumbrado LED con tecnología de estado sólido, renovación de vehículos con flotas menos contaminantes.

El Centro Logístico y de Producción de la ONCE (CLP), donde se lleva a cabo la fabricación y distribución de los productos de lotería de la Organización, no registra ningún riesgo relacionado con impactos ambientales. Desde el año 2009 y, con el objetivo de mejorar la eficiencia en los procesos y reducir al máximo el papel desechado, se fijó un protocolo de actuación que persigue no superar el 15% de papel desechado en la producción como objetivo anual de mantenimiento para la reducción de los residuos. Asimismo, todos los desechos de papel son gestionados para ser reconvertidos en papel reciclable.

La producción de productos de juego de Lotería Instantánea se realiza con papel FSC Mix (pulpa de papel proveniente y gestionada de bosques sostenibles) y todos los proveedores/fabricantes 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 mantiene y desarrolla los recursos forestales para contribuir a los ciclos globales del carbono, así como revalorizar las funciones productivas de los bosques y conservar y desarrollar la diversidad biológica. Este es el mismo caso del papel térmico sobre el que se imprimen las apuestas por Terminal

de Punto de Venta, certificado también con los sellos **FSC Mix** y **PEFC™**.

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

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

La minimización del impacto ambiental y la lucha contra el cambio climático son los compromisos de Ilunion con el Medio Ambiente. El Grupo así lo refleja en su Política de Responsabilidad Social Corporativa y en el proyecto Compromiso Ambiental de su Plan Director 2018-2021. Una iniciativa destinada a establecer una estrategia y objetivos ambientales comunes a todas las empresas del Grupo.

Entre las acciones llevadas a cabo en 2019, destacan:

 **Ilunion ha calculado por primera vez su huella de carbono del Grupo que ascendió a 106.535,9 t CO<sub>2</sub>eq (emisiones de alcance 1 y 2).**

**“Todo el papel de los productos de lotería de la Organización procede de bosques sostenibles, con replantación planificada y desarrollo forestal para desarrollar la diversidad biológica”**

-  **Proyecto Compromiso Ambiental:** en 2019 se ha llevado a cabo un análisis sobre la gestión ambiental de todas las empresas al objeto de aprobar una política medioambiental y objetivos a nivel corporativo.
-  **El 100% de la electricidad consumida por los hoteles de Ilunion Hotels procede de fuentes de energía renovable.**
-  **El 81% de las sociedades que conforman Ilunion cuentan con un Sistema de Gestión Ambiental certificado conforme a UNE-EN ISO 14001:2015.**

Otras acciones llevadas a cabo en lo relativo a eficiencia energética son:

-  **Mejoras en los sistemas de iluminación:**
  - El 98% de las plantas de Ilunion Lavanderías cuenta con sistema iluminación LED 4.0 autorregulable que ha permitido una reducción del consumo de electricidad del 13%.
  - Ilunion Sociosanitario, Ilunion Automoción, Ilunion Hotels e Ilunion Servicios Industriales han cambiado sus luminarias por tecnología LED.
  - Ilunion Servicios Industriales e Ilunion Automoción han llevado a cabo la instalación de sensores de movimiento y detectores de presencia.
-  **Sustitución de equipos por otros más eficientes:**
  - Ilunion Sociosanitario ha sustituido las calderas de propano por gas natural.
  - Ilunion Hotels ha cambiado las climatizadoras por otras más eficientes e instalado equipos de recuperación de calor y cortinas de aire.

#### **Optimización de procesos:**

- la línea de esterilización de Ilunion Lavanderías optimiza las cargas de las autoclaves.

Respecto a Movilidad sostenible

#### **Flotas más sostenibles:**

- Ilunion Lavanderías ha adquirido 11 turismos y tres camiones con etiqueta medioambiental ECO.
- El servicio de teleasistencia de Madrid de Ilunion Sociosanitario cuenta con una flota de vehículos híbridos y eléctricos, además de con un vehículo de empresa compartido.

#### **Uso eficiente de vehículos:**

- Ilunion Facility Services disponen de pautas de actuación para una conducción eficiente de vehículos.
- Ilunion Servicios Industriales ha dispuesto medidas de car-sharing para los desplazamientos de la plantilla entre los centros de trabajo.

#### **Puntos de recarga:**

- Ilunion Hotels ha instalado en ocho hoteles puntos de recarga de vehículos eléctricos para uso gratuito por parte de los clientes.

Energías renovables

#### **Paneles solares térmicos:**

- Ilunion Reciclados, Ilunion Automoción, Ilunion Hotels (Hoteles: Atrium, Auditori, Barcelona, Calas de Conil, Islantilla y Málaga).

- Ilunion Sociosanitario (Residencia Prado de San Gregorio) utilizan paneles solares térmicos para la producción de agua caliente sanitaria.

**Plantas solares fotovoltaicas:**

- Las lavanderías de Textil Rental, Crisol, Las Palmas y Tenerife cuentan con una planta solar fotovoltaica.

**Calderas de biomasa:**

- La residencia en Calasparra de Ilunion Sociosanitario y el Hotel Ilunion Alcora disponen de una caldera de biomasa.

Además, Ilunion contribuye a la circularidad de la economía a través de la eficiencia en el consumo de materias primas, la recuperación y reutilización de los materiales, y la reducción de residuos. Y en todo el crecimiento de la actividad impulsa la participación en un sector clave para la economía circular.

**Reducción del consumo de materias primas:**

- Ilunion Servicios Industriales ha reducido el plástico usado en los procesos de enfardado mediante ajustes en el proceso productivo y acciones de formación a empleados.
- Ilunion Lavanderías ha reducido el consumo de plástico para el envío de ropa en 6,37 Tn promoviendo entre sus clientes el uso de sacas reutilizables y su línea de textil ha minimizado el consumo de cartón para embalaje en un 15% mediante la sustitución de equipos y la modificación del formato de embalaje.
- La sede corporativa del grupo, Torre Ilunion, se ha lanzado el proyecto "Somos 0% Plástico" con el objetivo de eliminar los plásticos de un solo uso en las oficinas, la restauración y las máquinas de vending.





#### **Reutilización y valorización de residuos:**

- Ilunion Hotels ha recogido 10.085 litros de aceite de cocina usado para su utilización como biodiesel y 1.054Kg de tapones de botellas que serán valorizados.
- Ilunion Reciclados ha llevado a cabo la valorización del vidrio cónico procedente de televisores de tubo de rayos catódicos (TVs CRT) por primera vez en este ejercicio tras la consideración del mismo como residuo peligroso en el año 2018.

Para la reducción y eficiencia en el consumo de agua, así como la preservación de su calidad Ilunion Lavanderías ha implementado un sistema de recuperación en los túneles

y lavadoras que ha generado un ahorro de agua del 1,2% respecto al año anterior. Además, su línea de esterilización optimiza las cargas en el lavado con objeto de reducir el consumo de agua.

Por su parte, Fundación ONCE cuenta con Sistemas de Gestión Ambiental (dentro de sus Sistemas Integrados de Gestión-SIG) certificados con la norma UNE-EN-ISO 14001:2015 de Gestión Ambiental.

En relación con la evaluación ambiental, cabe destacar la designación en 2019 de delegados y delegadas ambientales en Fundación ONCE, sus asociaciones y Servimedia, en el marco del Plan Director de RSC 2019-2022, como medidas de mejora destacan: eficiencia de equipos e instalaciones, difusión de pautas y buenas prácticas dirigidas a reducir el consumo de energía, optimización en el uso de los equipos de climatización o, apagado de los equipos al concluir la jornada laboral.

Fundación ONCE, sus asociaciones y Servimedia están comprometidas con la lucha contra el cambio climático, en línea con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible y, en este marco, desarrollan diversas acciones para prevenir y reducir la contaminación. Anualmente se lleva a cabo el cálculo de la huella de carbono del Área Ejecutiva, paso previo e imprescindible para poder reducir de manera paulatina las emisiones de gases de efecto invernadero.

Y se sensibiliza a las plantillas para que hagan un buen uso de materiales como el papel y colaboren en la adecuada gestión de los residuos. Cabe destacar la acción de sensibilización interna llevada a cabo en 2019 al conjunto de la plantilla de Fundación ONCE con motivo de Semana Europea de

Prevención de Residuos, el proyecto “oficina sin papeles” y la progresiva digitalización de la actividad tienen, entre otros, el objetivo de minimizar la generación de residuos.

## 5.2 Innovación.

### DS número 9.

Venimos de cerrar un ejercicio, el 2019, en el que la palabra evolución e innovación han sido las constantes, demostrando que el Grupo Social ONCE ha tenido siempre presente estas máximas como palancas de futuro, transversales a todas las acciones y entornos. En nuestro caso, además, vigilantes para que toda la innovación en cualquier ámbito no deje atrás a una parte de la población, las personas con discapacidad, a quienes no se puede ni debe poner más barreras. Cualquier innovación no accesible dejará fuera a una parte de la población y ampliará la brecha de capacidades.

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

Todo ello, esforzándose en la implantación de criterios de accesibilidad en las nuevas tecnologías, en los productos de apoyo, en el diseño arquitectónico de las ciudades, en la

movilidad, en el transporte, el turismo, la telefonía móvil, la transferencia de conocimiento y el desarrollo colaborativo –en todos los ámbitos de la vida–, con iniciativas y acciones como:

-  **95 proyectos de tiflotecnología y ayudas técnicas.**
-  **Se ha concedido la financiación parcial de 5 proyectos de investigación sobre las diferentes patologías que afectan a la visión, desarrollados por diferentes entidades (universidades, institutos de investigación, fundaciones, etc.).**
-  **IV edición de los premios de innovación y buenas prácticas en servicios sociales.**
-  **V edición de los Premios Discapnet a las Tecnologías Accesibles, unos galardones que reconocen el compromiso para la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad, a través de las TIC accesibles.**
-  **Celebración del III Congreso Internacional de Tecnología y Turismo para la Diversidad.**
-  **El Centro de Tiflotecnología e Innovación de la ONCE (CTI) participó directamente en 48 actividades (2 internacionales), destinadas a personas ciegas.**
-  **Fundación ONCE ha patrocinado jornadas y eventos de los que se destacan S- Moving, GLOBAL ROBOT EXPO, Interacción 2019, DIGITAL JOVE, la 17ª Diada de las Telecomunicaciones de Cataluña y M- Enabling Europe.**
-  **Inauguración de la Sala de Innovación Espacia, en la sede de Fundación ONCE, un espacio abierto dedicado a la innovación y la accesibilidad.**



## 6

# IGUALES, sin dejar a nadie atrás

## 6.1 Trabajo de calidad y compromiso económico.

### DS número 8.

Ética y transparencia son máximas que se recogen en todos los documentos internos y externos de la compañía, además de marcar los objetivos de futuro en todas las actuaciones. A la existencia de un código ético, de obligado cumplimiento en función de las diferentes responsabilidades, se suma a un Observatorio de Transparencia que cierra un círculo de compromiso y responsabilidad compartidas bajo la seña del impulso al trabajo decente del que habla Naciones Unidas.

### Estándares éticos de conducta

Las iniciativas éticas se han incorporado en diferentes códigos en la Organización desde 2004 hasta, lograr en 2015, abarcar a la práctica totalidad del Grupo Social ONCE.

Para asegurar el desarrollo, impulso, implantación y seguimiento de estas iniciativas se constituyó el Comité de Ética, Recursos Humanos y Cultura Institucional (actualmente Observatorio de Transparencia y Ética) que,

en dependencia directa del Consejo General, se convierte en órgano responsable de la aplicación y el cumplimiento de los estándares de conducta que prevalecen en el Grupo Social ONCE. En 2019 se trabajó en un minisite en Internet para poner en marcha el proyecto aprobado el año pasado como consecuencia de la estrategia de implicar a la plantilla en los valores de la Institución.

El pasado ejercicio se aprobaron las Directrices para consejeros, directivos, mandos intermedios y otros responsables de gestión sin rango directivo del Grupo en relación con el uso de las redes sociales del Grupo Social ONCE. Del mismo modo se aprobaron pautas de desarrollo del Código Ético de Conducta, con el fin de ayudar al cumplimiento de las mismas (se informará de cualquier posible conflicto de interés, no se aprovecharán situaciones dudosas, errores ajenos o de indefinición de criterios para obtener ventajas ilegítimas, etc.).

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



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

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

Respecto al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), se elaboró la Circular de Protección de datos personales y la Circular sobre los procedimientos documentales y organización y gestión de los archivos de la ONCE. En 2019 se actualizó y aprobó para dar cumplimiento al nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales. Además, la ONCE cuenta con un Comité de Seguridad de Datos y con un Comité de Valoración Documental para supervisar el cumplimiento de las mencionadas Circulares, establecer criterios y medidas a adoptar y resolver consultas internas.

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

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

La ONCE dispone de una comisión encargada de supervisar el cumplimiento interno de las medidas implantadas en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación de terrorismo (PBCyFT). En 2019 dicha Comisión ha celebrado seis reuniones ordinarias para analizar las operaciones de pago de premios informadas por la Unidad Técnica y acordar medidas de mejora, control y ejecución de su política de PBCyFT.

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

Finalmente, se dispone de códigos de conducta en materia de seguridad del área de juego, políticas de seguridad de la información o manual de procedimientos fiscales, entre otros, encaminados a una mayor vigilancia y control de posibles conductas.

# VALORES ÉTICOS

Comunicación • Solidaridad • Confidencialidad • Equidad • Confianza • Honestidad  
 Humildad • Respeto • Compromiso • Profesionalidad • Responsabilidad

## Transparentes

Para dar cumplimiento a las obligaciones que emanan de la Ley 19/2013, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, nació en 2014 el actual Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE con el objetivo de la plena implantación de las obligaciones previstas en dicha Ley, como la actualización de las webs que contienen la información recogida en el marco de la política corporativa de transparencia (informe de auditoría independiente, cuentas anuales e informe de gestión, listados de convenios con administraciones públicas, entre otros).

En base a ello y a lo dispuesto en la Ley 11/2018 en materia de información no financiera, junto con este Informe de Valor Compartido del Grupo Social ONCE del ejercicio 2019 se elaboran los siguientes documentos publicados en las páginas web:

-  **Cuentas anuales e Informes de Gestión de la ONCE, de Fundación ONCE y de Ilunion del ejercicio 2019, junto con sus correspondientes informes de auditoría.**
-  **Estados de Información No Financiera y Diversidad de la ONCE y de Fundación ONCE (que incorporan ambos un apartado de Ilunion) del ejercicio 2019, junto con sus Informes de verificación. Y permanecen publicados los Estados de Información No Financiera y Diversidad del ejercicio 2018.**

Hay que hacer constar que en 2019 la ONCE ha pasado a ser Entidad de Interés Público a los efectos de la Ley 22/2015 de Auditoría de Cuentas y del Reglamento (UE) nº 537/2014, al igual que las principales Sociedades españolas, lo que supone un planteamiento de la auditoría con mayores requerimientos y un continuo seguimiento de la auditoría externa por el Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE.

Y para su remisión a la Administración se emiten los siguientes documentos:

-  **Memoria Anual de Servicios Sociales ONCE para el Consejo de Protectorado.**
-  **Fundación ONCE elabora además para su Patronato y para el Consejo de Protectorado de la ONCE: Informe de Resultados Sociales de las Actividades de Accesibilidad Universal y Memoria de Actuaciones Sociales.**

En relación con el ejercicio 2019, y bajo la coordinación del Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE, se han presentado al Consejo de Protectorado de la ONCE 17 auditorías de carácter obligatorio y una de carácter voluntario: 6 están relacionadas con las cuentas anuales de las principales entidades del Grupo Social ONCE; 3 con los Estados de Información No Financiera y Diversidad; y 9 con el cumplimiento del Acuerdo General entre el Gobierno de la Nación y la ONCE de noviembre de 2011.

Asimismo, se realizan auditorías de carácter trienal por encargo de la World Lottery Association (WLA) y de la European Lotteries (EL):

-  **Cumplimiento por la ONCE de los estándares de seguridad de la WLA.**
-  **Cumplimiento de los estándares de WLA y EL en materia de juego responsable.**

Como resultado de estas auditorías, también presentadas al Consejo de Protectorado, se han obtenido cuatro certificados, publicados en nuestra página web.

Por último, el Ministerio de Hacienda certifica cada tres años, con una empresa homologada, los dos generadores aleatorios de numeración utilizados en la realización de sorteos virtuales de productos de juego activo y en la compra de boletos de lotería instantánea en Internet; y la funcionalidad de la compra de boletos y apuestas de juego activo y de lotería instantánea.

Es decir, en total la ONCE cuenta con ocho certificados externos (4 internacionales y 4 nacionales) relacionados con sus productos de lotería que se renuevan cada 3 años.

En el ámbito de control económico-financiero de las entidades del Grupo Social ONCE, el Consejo General de la ONCE delega estas funciones en el Comité de Estrategia Económica, Juego y Desarrollo Empresarial, órgano encargado de autorizar con carácter previo operaciones relativas a productos, canales y soportes de juego; operaciones de financiación bancaria; operaciones patrimoniales sobre las sociedades filiales y participadas; constitución, disolución, compra y ventas societarias; cambios en consejos de administración, patronatos de fundaciones o juntas directivas de asociaciones; operaciones singulares de empresas; cambios en estatutos y reglamentos de funcionamiento interno...

## 6.2 Instituciones solidarias y alianzas para lograr objetivos.

### DS números 16 y 17.

Desde su nacimiento hace ya 80 años, la ONCE se gestó como una Organización responsable socialmente con la ciudadanía

en general, al impulsar la autonomía personal y plena inclusión de las personas ciegas y/o con otra discapacidad. Desde el inicio, las claves que luego dieron en llamarse Responsabilidad Social Corporativa (RSC) fueron parte de la identidad, que afecta a todos los ámbitos de gestión, desde el aprovisionamiento de los recursos hasta el modo en el que nos relacionamos con nuestro entorno, siempre desde una perspectiva que busca maximizar la eficiencia de los servicios que prestamos.

Y, de nuevo, la RSC la hacemos girar sobre las personas que forman parte de la Organización, y por eso, queremos ser referente en la política y gestión de los recursos humanos, con el reto, además, de ir incorporando cada vez a más personas con grandes dificultades de inserción laboral por motivo de su discapacidad.



La propia misión institucional de la Entidad representa en sí misma un claro ejemplo de responsabilidad, pero como somos conscientes de los impactos de nuestra actividad en los principales grupos de interés, especialmente como ejemplo de institución solidaria, que sigue avanzando hacia un sistema de responsabilidad social corporativa plenamente integrado en la gestión general de la Organización. En este sentido durante el ejercicio 2019 se llevaron a cabo las siguientes acciones:



Continúan vigentes los planes directores de RSC bianuales de las áreas.



Unidad de RSC, Igualdad y Cultura Institucional que coordina la implantación de políticas, planes y medidas de igualdad de género.



La ONCE se mantiene en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, la mayor iniciativa de responsabilidad social corporativa a nivel global.



El Grupo Social ONCE orienta su estrategia global al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible promovidos por el mismo Pacto Mundial.

## Con muchos aliados en el camino

Y, como ocurre en algunas otras áreas, el Grupo Social ONCE permanece atento a la realidad por la que atraviesan las personas con discapacidad que trabajan fuera de su entorno. De ahí que cuente con un protocolo de apoyo y asesoramiento al colectivo de afiliados en casos de discriminación por razón de la discapacidad visual, en el

ámbito externo a la Organización. Actualmente no se tiene conocimiento de casos de discriminación.

Y como gran parte de nuestra labor diaria gira en torno a una responsabilidad rotunda con las personas con discapacidad, tenemos el compromiso –que realizamos con todo el gusto del mundo– de compartir el conocimiento y los avances en aquellas cuestiones que pueden ayudar a otras empresas y organizaciones a ser más responsables e inclusivas que, al final, constituirán también una mejora de sus capacidades competitivas.

**“Fundación ONCE fomenta la dimensión de la discapacidad en la RSC y Sostenibilidad de organizaciones, empresas o administraciones para promover la inclusión social y laboral de personas con discapacidad”**

La Fundación ONCE promueve iniciativas que están orientadas a fomentar la dimensión de la discapacidad en la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Sostenibilidad de otras organizaciones, como pueden ser las empresas o las administraciones públicas, con el fin último de promover la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad. En este sentido, cabe destacar el Foro Inserta Responsable, el Foro de la Contratación Socialmente Responsable (Foro CON R), el Sello Bequal, así como la iniciativa europea Disability Hub Europe, cofinanciada por el Fondo Social Europeo.

En este ámbito, cabe destacar en 2019 la participación de Fundación ONCE en las siguientes plataformas o entidades, tanto nacionales como europeas e internacionales, diferenciando seguidamente entre membresías directas o indirectas (participación a través de otras entidades).

### Entidades nacionales

-  **Comité Español de Representantes de las Personas con Discapacidad (CERMI).**
-  **Foro Justicia y Discapacidad.**
-  **Real Patronato de la Discapacidad.**
-  **Asociación Española de Fundaciones (AEF) e Instituto de Análisis Estratégico de Fundaciones (INAEF).**
-  **National Advisory Board for Impact Investment (Spain NAB).**
-  **Confederación Empresarial Española de la Economía Social (CEPES).**
-  **Spainsif (Plataforma de inversión sostenible y responsable en España).**
-  **Forética.**

### Entidades europeas

-  **Centro Europeo de Fundaciones (EFC).**
-  **European Disability Forum (EDF).**
-  **Centro Europeo de Empresas Públicas y de Servicios Públicos (CEEP).**
-  **Plataforma Europea para la Rehabilitación y la Formación Profesional de Personas Con Discapacidad – European Platform for Rehabilitation (EPR).**
-  **Asociación Europea de Proveedores de Servicios para Personas Con Discapacidad (EASPD).**
-  **Instituto Europeo de Diseño Para Todos (EIDD – Design For All Europe).**
-  **Red Europea para el Turismo Accesible (ENAT).**

### Entidades internacionales

- Council On Foundations (COF).
- Consorcio Mundial para la Estandarización de la Accesibilidad en la Web - World Wide Web Consortium (W3C).
- Programa Miembros Afiliados de la Organización Mundial del Turismo (OMT).
- International Standard Organization (ISO).
- Global Reporting Initiative (GRI).

Por otra parte, para dar cumplida cuenta de toda la actividad, en 2018 y 2019 se han elaborado los informes de Estado de Información no Financiera y Diversidad Consolidado de ONCE y también de la Fundación ONCE (EINF) auditados por una empresa externa. Además, y como ejercicio adicional y voluntario de comunicación y transparencia hacia nuestros grupos de interés, se publicó el Informe de Valor Compartido y el Informe de Gobierno Corporativo.

El Plan de RSC ha constituido además uno de los proyectos de excelencia en el marco de la obtención de la certificación EFQM + 500. Se ha elaborado un sistema de seguimiento del Plan Director, con la asignación de medidas a las diferentes áreas, entendiéndose la RSC como un asunto transversal.

En relación con las alianzas en el ámbito de la RSC y Sostenibilidad, se han producido avances importantes con foros y plataformas clave:

- Integración en la Junta Directiva de Spainsif (plataforma española para la Inversión Sostenible) y celebración Jornada “Inversión Temática Sostenible”.

- Incorporación a Forética a partir de 2020, como Fundación ONCE, y miembro de la Comisión del RSE del CERMI de manera reforzada.
- Fundación ONCE continúa siendo miembro de Global Reporting Initiative (GRI).
- A través de Ilunion, miembros de otras plataformas de relevancia como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas; Forética, y la Fundación SERES.
- Igualmente, se participa en las comisiones de RSE de la CEOE y de CEPES, y destaca la presencia en el Club de Excelencia en Gestión.

En todos estos foros se pone en valor y se difunden las mejores prácticas y proyectos de la Fundación ONCE, como entidad de referencia global en materia de discapacidad.





Cabe destacar también durante este ejercicio la publicación del estudio “Impacto de la inclusión de las personas con discapacidad en la reputación de las empresas”. Y por otro lado, la elaboración y publicación, junto con el CERMI y la Fundación Bequal, del documento “Discapacidad, información no financiera, transparencia y buen gobierno”.

La Fundación ONCE se mantiene posicionada como una de las fundaciones más transparentes de España, según el ranking de la Fundación Compromiso y Transparencia.

Se llevan a cabo colaboraciones con múltiples organizaciones y entidades desde la perspectiva de la transparencia y la reputación (MERCOS, universidades, escuelas de negocios, empresas concretas a través de múltiples convenios, etc.), incluyendo también gobiernos y administraciones públicas en el marco de las Relaciones Institucionales del Grupo Social

ONCE, así como con el propio movimiento asociativo para difundir la cultura de la RSC, Sostenibilidad y la Agenda 2030 (con la participación, por ejemplo, como ponentes principales, en las Jornadas Directivas de FIAPAS del pasado 23 de noviembre de 2019 en Madrid).

La Fundación y Sello Bequal y el Foro “CON R” continúan siendo importantes instrumentos para promover la dimensión de la discapacidad en la estrategia y práctica de organizaciones de diferente naturaleza:

- **Bequal certificó 13 nuevas empresas y otro tipo de entidades en 2019, sumando un total acumulado de 37 en dicho año. Fundación ONCE ha renovado su certificación en la categoría Premium.**
- **En cuanto al Foro CON R, del que forman parte medio centenar de organizaciones, destaca la labor de incidencia en el Plan nacional para el impulso de la contratación pública socialmente responsable, en favor del cumplimiento de la cuota del 2% y la participación, entre otros eventos, en el III Congreso de Contratación Pública “La contratación pública al servicio de las políticas públicas” el 5 de noviembre de 2019.**

En resumen, contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas: desde ONCE con la protección de los grupos de consumidores, el fortalecimiento del modelo de servicios sociales, el impulso al juego responsable, el desarrollo profesional y humano del colectivo de trabajadores, la igualdad de oportunidades, la ética o los compromisos con el medio ambiente y la transparencia; y desde Fundación ONCE con el compromiso con el desarrollo sostenible desde el cumplimiento de su misión social.

Y, todo ello, incluido también en el proyecto de economía inclusiva de Ilunion a la hora de contribuir a la creación de valor compartido. Para ello, se han desarrollado diferentes proyectos del Plan Director de RSC y se han adaptado estrategias, palancas y herramientas con el fin de alinear la actuación de la Organización a sus compromisos de inclusión, competitividad y sostenibilidad, y a la contribución a los ODS y la Agenda 2030.

## Cultura Institucional

Sería imposible cumplir los objetivos de la Organización relatados más arriba sin la unidad y cohesión de quienes forman parte del Grupo Social ONCE. Todos ellos son los mejores embajadores de la marca que se puede encontrar y, de ahí que la Cultura Institucional se constituya en herramienta de sentido de pertenencia y el mejor camino para conocer y apreciar los valores y principios de la Institución.

Contamos con un Plan de Cultura Institucional que se actualiza y que incorpora cada año nuevas acciones e informaciones que ayudan a mantener, afianzar y modernizar la imagen del Grupo. E igualmente, sirve de base para los nuevos empleados y el resto de “stakeholders” de la Organización y el conjunto de la sociedad en general.

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

evidenciándose entre todos los profesionales un alto nivel de implicación y sentido de pertenencia. En este sentido, en la ONCE se ha llevado a cabo formación con módulos de cultura institucional con un total de 4.918 asistencias. Otra forma clave de mantener las alianzas, partiendo desde los mismos trabajadores como máximo exponentes y embajadores.

## Relaciones Institucionales

Las relaciones institucionales son un elemento imprescindible en la promoción de un mayor y adecuado conocimiento del Grupo Social ONCE, así como en la mejora de la interlocución con agentes públicos y privados relevantes.

En colaboración con el Comité Español de Representantes de las Personas con Discapacidad (CERMI), el Grupo Social ONCE impulsa y contribuye a la articulación del movimiento de la discapacidad en España.

La estrecha colaboración con las distintas organizaciones del sector de la discapacidad se materializa, por un lado, a través de la presencia de sus principales organizaciones en el Patronato de la Fundación ONCE y, por el otro, con la Fundación ONCE como miembro de los órganos de gobierno y decisión del CERMI.

Cada año la Fundación ONCE destina una parte muy importante de sus fondos a financiar numerosas iniciativas de asociaciones y entidades del sector de la discapacidad a través de sus convocatorias de proyectos, dirigidas a entidades españolas que

**“Fundación ONCE destina parte importante de sus fondos a financiar iniciativas de asociaciones y entidades del sector de la discapacidad”**

desarrollen una actividad coincidente con la que lleva a cabo la organización, a cualquier persona de nacionalidad española con alguna discapacidad, y, excepcionalmente, a personas naturales o jurídicas de nacionalidad distinta a la española.

Entre las acciones realizadas en este período destacan:

-  **Colaboración el Consejo de Consumidores y Usuarios, con quien se presentó el cupón dedicado al Día Mundial de los Derechos de los Consumidores.**
-  **Colaboración con la Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (Hispacoop), con quien se ha llevado a cabo el proyecto “Uso y consumo responsable en el juego y las apuestas”.**
-  **En el marco del Convenio con el Ministerio de Defensa, se ha seguido participando en los planes de formación y especialización de la Unidad Militar de Emergencias (UME). También se ha dedicado un cupón al 30 Aniversario de las Misiones de Paz, que ha se presentó con la presencia de la Ministra de Defensa.**
-  **En nuestra colaboración con la Policía Nacional destacar la presentación del cuento “Pablo García, Policía” y la dedicación de un cupón conmemorativo del 40 Aniversario de la incorporación de la mujer al Cuerpo Nacional de Policía.**
-  **Dentro de los convenios con las organizaciones de mayores, CEOMA y UDP, destacar la colección de cupones “Hablando en Senior” que se emitió con motivo del Día Internacional de las Personas Mayores.**

 **En el marco del convenio de colaboración firmado con Fundación RAIS-Hogar SÍ, hemos participado en el proyecto de investigación sobre “Mejora del acceso a la certificación y al sistema de protección de las personas con discapacidad en situación de sinhogarismo”.**

 **Con la Editorial Lefebvre-El Derecho se ha finalizado la elaboración de la obra “Memento Personas con Discapacidad”.**

En el ámbito de las relaciones laborales se ha realizado un conjunto de actividades con las dos principales plataformas empresariales CEPYME y CEOE, así como las organizaciones sindicales prioritarias, UGT y CCOO, a fin con estos últimos de explorar retos y soluciones a la discapacidad sobrevenida y la incorporación de la dimensión de la discapacidad en la negociación colectiva.

La Fundación ONCE como referente del sector fundacional contribuye activamente en el marco de la Asociación Española de Fundaciones (AEF) a través del Grupo Sectorial de Fundaciones de Inclusión, a través de INAEF y participando un año más, entre otras, en la tercera edición del DEMOS, edición que ha contado con la participación de más de 80 ponentes y 700 asistentes donde, entre otros, se puso en valor el papel de las fundaciones en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Asimismo, en el contexto de las relaciones sociales con el tercer sector, conviene destacar al apoyo, desde un enfoque de consultoría estratégica, al movimiento asociativo de enfermedades raras (FEDER) que culminó en la elaboración del segundo plan estratégico de la entidad.

Continuamos trabajando en el proceso de intercooperación con entidades afines a la economía social liderado por Fundación ONCE; en la sede del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación y en presencia del Ministro, Luis Planas, firmamos un convenio con la Federación Nacional de Cofradías de Pescadores para, entre otros, trabajar conjuntamente por la inclusión laboral y formación y la accesibilidad de dicho sector. Además, se emitieron una serie de 4 cupones para fomentar el consumo saludable de pescado. Así mismo, en el marco del Convenio firmado con Fundación ASISA, entregamos 12 cofres con cuentos infantiles que fueron destinados al área de pediatría de los hospitales del Grupo HLA con el objetivo, además de incentivar la lectura entre los más pequeños y amenizar su estancia en los centros hospitalarios, sensibilizarles sobre las distintas discapacidades y fomentar valores como la inclusión, la diversidad y la superación.

A nivel empresarial, resaltar la potenciación de nuestro partenariado con Microsoft para fomentar la accesibilidad de las nuevas tecnologías y el empleo en ese sector.

Seguimos dando apoyo al Observatorio de Innovación, Análisis y Cambio Social del Consejo General de la ONCE, a través del cual en 2019 hemos celebrado 2 Foros de Reflexión sobre “la Educación, una asignatura pendiente: panorama actual y perspectiva” y “Nuevas formas de comunicación: la pos-verdad, fake news y temas conexos” con ponentes de excepción. Asimismo, hemos aportado los distintos mapas de actualidad, que recopilan el estado de situación de estudios de las diferentes áreas ejecutivas del Grupo Social ONCE, así como noticias y publicaciones de interés, tanto internas como externas, alineadas con el propósito del Observatorio.

En el marco de estudios estratégicos se ha impulsado y elaborado un estudio relativo a las alternativas a la actual tributación de las prestaciones derivadas de planes de pensiones para personas con discapacidad.





## 7

## IGUALES hacia un futuro de sostenibilidad social

El arranque de este Informe de Valor Compartido Grupo Social ONCE 2019 cuenta con una sentida carta del presidente de la ONCE, Miguel Carballada, quien escribe esas líneas desde el confinamiento que en España y gran parte del mundo ha supuesto la crisis de la Covid-19, y que ha marcado el 2020 desde mediados de marzo y, sin duda, será un antes y un después en la historia de la humanidad y de las Organizaciones, y la ONCE no va a ser una excepción.

Al cerrar estas líneas, los vendedores de la ONCE, 19.000 personas con discapacidad llenas de ilusión, vuelven a las calles después de tres meses en sus casas y después de que, por primera vez en la historia de la Organización, se paralizaran los tradicionales sorteos del cupón. La incertidumbre de futuro es grande pero el compromiso de la ONCE y sus gentes es aún mayor.

De hecho, el presidente de la ONCE, Miguel Carballada, compareció el 2 de junio de 2020 en el Congreso de los Diputados, convocado como representante de la sociedad civil, para aportar nuestro grano de arena y nuestras ideas en la Comisión para la Reconstrucción Social y Económica.

Ante los Diputados, pidió un gran acuerdo, un gran pacto de unidad entre todas las fuerzas políticas, económicas y sociales para la reconstrucción del país tras la pandemia, que debe basarse, especialmente, en el empleo. “Peleemos por alcanzar los veinte millones de personas trabajando; eso será lo mejor y no hablaremos entonces de paro”, dijo entonces, como idea de futuro, para centrar el esfuerzo del país en cuatro aspectos: el empleo como centro de la acción; la educación inclusiva; la contratación socialmente responsable por parte de empresas y Administraciones; y la accesibilidad como clave de que todo ello sea posible, especialmente para las personas con discapacidad.

Y lanzó algunos compromisos de la ONCE para el 2020, para la etapa tras el confinamiento, que resumimos en dos muy destacados: el Grupo Social ONCE abrirá nuevas sedes en Soria, Teruel, Zamora, Ávila y la isla de La Palma, eso que ha dado en llamarse la “España vaciada”; y estarán dirigidas por mujeres ciegas perfectamente formadas para ello; y, desde los 73.000 trabajadores y trabajadoras con que se cerró 2019, el Grupo Social ONCE tratará de alcanzar los 75.000 en 2020, a pesar de la dura realidad acaecida, con el habitual énfasis en las personas con discapacidad.

Y, todo ello, a pesar de que los ambiciosos planes de juego y sociales (ligados a la buena evolución de los últimos ejercicios) se vieron truncados con la declaración por el Gobierno de la Nación del Estado de Alarma Sanitario en todo el Estado Español, para la gestión de la situación de crisis sanitaria generada por el coronavirus COVID-19. Tras tres meses de parón obligado y absoluto, la actividad arranca con toda la fuerza posible, después de unas semanas en las que el Grupo Social ONCE se volcó de lleno con la protección de sus trabajadores y trabajadoras, de sus afiliados y de la sociedad en general.

Y, al retomar la actividad, nos enfrentamos a decisiones difíciles, si bien nuestra intención y obligación –ya citada- es salvaguardar al máximo el empleo, que en nuestro caso no es un medio para lograr ingresos, sino un fin en sí mismo, un objetivo, el de dar trabajo a la mayor cantidad posible de personas con discapacidad, generando nuevas oportunidades de vida.

Por ello, los objetivos nacen del aprendizaje de estos días difíciles y existe uno que nos hará siempre más fuertes: seguiremos apostando por la formación continua de la plantilla tanto en habilidades como en competencias, priorizando e impulsando la utilización de nuestro Campus Virtual y otras plataformas telemáticas accesibles que permitan una formación a distancia de calidad, una garantía de futuro.

En esa línea, desde Fundación ONCE se adecuará su Plan de Actuación, que fue aprobado en el último patronato de 2019, a la nueva realidad provocada por la lucha contra el Coronavirus, y centrará sus esfuerzos en:

-  **Consolidación del programa Por Talento Digital.**
-  **Reforzamiento del programa Por Talento Emprende.**
-  **Con el objetivo de ser referente en el apoyo de las personas con discapacidad en la formación superior:**
  - Puesta en marcha de Red de Alumni de jóvenes con discapacidad que han recibido una beca de Fundación ONCE.
  - Programa de Becas de Idiomas.
  - Programa de Becas Oportunidad al Talento.
  - Programa de Becas Laborales CRUE/ Fundación ONCE.
-  **Puesta en marcha de la plataforma online “Accesibilitas”, que debe ser referente nacional proporcionando soporte formativo e informativo en materia de accesibilidad universal.**
-  **Implementación del Camino de Santiago Accesible.**
-  **Formación en materia de Accesibilidad a través de MOOC.**
-  **Impulso del Emprendimiento Social que tenga un impacto en la mejora de la calidad de vida de personas con discapacidad.**
-  **Promover la innovación a través de la Inteligencia Artificial.**
-  **Puesta en marcha de un Plan de Consolidación para la Captación de Fondos.**
-  **Impulso y desarrollo del nuevo Plan Estratégico de Voluntariado.**
-  **Fortalecimiento de la alianza con el Fondo Social Europeo, con la gestión excelente de programas Poises y Poelj.**

Mientras que, en Ilunion, sus objetivos principales para 2020 son:

- **Fomento del crecimiento en número y porcentaje de trabajadores con discapacidad en la plantilla.**
- **Desarrollo del Plan de Diversidad e Igualdad con la transversalidad de la discapacidad.**
- **Contribución al posicionamiento de Ilunion como modelo social de inclusión y rentabilidad económica. Ser un referente en diversidad e inclusión.**
- **Fomentar la contratación de personas con especiales dificultades de inserción en todas las compañías.**
- **La transformación no es opción, es una obligación, y seguiremos avanzando en la transformación digital y de nuestros negocios.**
- **Análisis de la satisfacción del cliente en Ilunion y definición de un proyecto que incluya la Experiencia en Cliente como pilar fundamental de Transformación.**
- **Apuesta continua por la excelencia, es el único camino.**
- **Definición de la Hoja de Ruta de Excelencia 2020-2022 de nuestro centro corporativo, a partir de la Evaluación EFQM realizada en febrero de 2020.**
- **Consolidación de un área corporativa renovada, competitiva, moderna, rentable y referente tanto hacia los negocios como hacia el mercado contribuyendo a ser embajadora de los valores de Ilunion.**
- **Para finales de 2020 se habrán puesto en marcha todos los proyectos de RSC: Gobernanza, Compromiso Ambiental, Derechos Humanos y Reporting.**
- **Avanzaremos en la definición del proyecto Ilunion Lab y el proyecto Acción Social y Voluntariado con motivo de la celebración del World Blindness Summit.**
- **Desarrollaremos el proyecto Economía Inclusiva, un paso adelante en el posicionamiento público de Ilunion en el mapa de la sostenibilidad en España.**



# Un informe con fundamento

Para la elaboración de este Resumen Ejecutivo Integrado se han tenido en consideración los Estados de Información No Financiera y Diversidad que elaboran por separado que realizan las tres áreas ejecutivas del Grupo Social ONCE (ONCE, Fundación ONCE e Ilunion), con toda la información más detallada de sus acciones, que se unifican en este resumen.

Todos los estados están verificados, con un informe sin salvedades, y han sido elaborados de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad y conforme a las directrices de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting initiative.

Esta guía de reporte no financiero requiere de la elaboración de un análisis previo de materialidad que pone de relieve aquellos aspectos de naturaleza económica, social y ambiental relevantes para la Organización y que pueden influir en la toma de decisiones de sus grupos de interés.

Las tres áreas ejecutivas de la Organización han recibido el sello de conformidad de la organización que acredita que la información contenida en cada uno de los informes recoge los aspectos definidos como relevantes para la organización en el estudio de materialidad.

Para más información sobre el compromiso con la responsabilidad social del Grupo Social ONCE pueden consultarse también estos estados junto con sus informes de verificación en [www.once.es](http://www.once.es), [www.fundaciononce.es](http://www.fundaciononce.es) y [www.ilunion.es](http://www.ilunion.es).







# iguales

Para hoy. Para mañana.



grupo social **ONCE**

