

COMPAÑERISMO

EQUIPO

RÉCORD

COMPROMISO

RETO

MOTIVACIÓN

META

Carta del presidente

00.

Compañerismo

01.

Equipo

02.

Récord

03.

INFORME DE VALOR COMPARTIDO 2023

Resumen Ejecutivo Agregado del Grupo Social ONCE



Compromiso

04.

Reto

05.

Motivación

06.

Meta

07.



## Carta del Presidente

Estimados amigos/as,

Como cada año, trato de sintetizar en estas líneas lo más destacado de la ingente e inabarcable actividad del **Grupo Social ONCE** durante el año 2023. Hemos cerrado un ejercicio que nos ha permitido lograr cotas de inclusión y avances de carácter social y laboral de gran impacto, apoyados en la extraordinaria evolución de nuestras dos palancas clave de generación de ingresos: la venta de loterías sociales, seguras y responsables y el trabajo de nuestro grupo de empresas **Ilunion**. Estos ingresos los hemos reinvertido y convertido íntegramente en nuestro más preciado bien: más y más inversión social; más y más acción social; más y más formación; más y más educación; más y más empleo; más y más innovación y sostenibilidad para personas con discapacidad y otras en riesgo de exclusión; y podría seguir así relatando los múltiples objetivos logrados.

Sin embargo, quienes ya conocéis esta Organización, modelo único en el mundo, que suma ya casi 86 años, sabéis que lo que más nos importa es lo que vamos a hacer de futuro, aquello a lo que aspiramos. Así que sirvan estas palabras como repaso a lo hecho pero, sobre todo, como acicate para lograr aquello por lo que nos ilusionamos con lograr juntos en el futuro.

Escribo estas palabras recordando con emoción cómo el prolongado trabajo de miles de personas desde el activismo de la discapacidad durante casi 20 años, con un especial acelerón en 2023, culminó el pasado 18 de enero con la aprobación en el Congreso de los Diputados de la reforma de la Constitución Española para retirar el hiriente término “disminuido”, referido a las personas con discapacidad, para hablar precisamente de eso, de personas, de personas con discapacidad. Un logro sin duda histórico que merece ser celebrado.

Y también cierro esta ventana abierta de información -que constituye este Informe de Valor Compartido- cuando faltan justo 76 días para la ceremonia de apertura de los Juegos Paralímpicos de París, un encuentro que nos permitirá consolidar la percepción que la sociedad tiene de nosotros porque, como sabéis, constituyen el mejor escaparate mundial para mostrar la realidad de las personas con discapacidad.

Por eso, me vais a permitir que haga un guiño a este encuentro deportivo y desarrolle estas líneas y este relato vital sobre los valores de estos deportistas sin adjetivos, de esos deportistas que acumulan muchos sustantivos como:

**COMPAÑERISMO**  
**EQUIPO**  
**RÉCORD**  
**COMPROMISO**  
**RETO**  
**MOTIVACIÓN**  
**META**

Y otros muchos, que me sirven para contaros lo que hemos logrado en el **Grupo Social ONCE** en 2023.



# Carta del Presidente

El **COMPAÑERISMO** nos conduce a comportarnos cada día más como un Grupo cuyo esfuerzo conjunto siempre suma más, sobre todo, suma muchas más posibilidades de generar ingresos y de llegar a más y más personas en realidades difíciles. Además, con una demostración de que las personas con discapacidad, lejos de la beneficencia, podemos, queremos y aportamos a la riqueza del país como ciudadanos de primera. De hecho, un informe externo realizado por la prestigiosa consultora PwC demuestra que el **Grupo Social ONCE** alcanza logros impensables, como ser responsable de 1 de cada 191 empleos en España en 2023, esto es, el 0,52% del total de personas trabajando en el país; y aún más, ha sido también capaz de generar 1 de cada 369 euros de la riqueza nacional, es decir, el 0,27% del PIB. Más fácil, cuando se reúnen en España 191 personas que trabajan, una de ellas lo hace gracias al **Grupo Social ONCE**; y de cada 369 euros que se generan, un euro nace de nuestro impulso. Son cifras pero, para nosotros, son personas, son oportunidades de vida, son realidades que cambian a mejor en cada momento a aquellos que lo tienen un poco más difícil.

Porque lo que más fuerza nos da, como ha sido siempre en la historia de la Organización, ha sido la unidad que, en argot deportivo se llama **EQUIPO: ONCE, Fundación ONCE e Ilunion**, juntos, jugando al ataque en el mejor equipo del mundo. La suma del mejor gestor de loterías sociales y el mayor prestador de servicios sociales para personas ciegas; la Fundación mejor dotada para la cobertura de las personas con discapacidad de

España y del mundo; y un ramillete de empresas sociales líderes en economía social, en economía circular y en empleo de personas con discapacidad y riesgo de exclusión. Un equipo imbatible que en 2023 sumó 3.187 jugadores y jugadoras más. Esto es, ampliamos nuestra plantilla en doce meses en casi 3.200 personas para situar al **Grupo Social ONCE** en casi:

**72.000**  
**trabajadores y trabajadoras,**

**el 62% con discapacidad** (más de 44.000) y un **44% mujeres** (alrededor de 32.000). El cuarto empleador no público en España y el mayor del mundo en personas con discapacidad.

Y, como los deportistas, nos marcamos objetivos para tratar de mejorar metro a metro, segundo a segundo, siguiendo esa dinámica muy nuestra de multiplicar en favor de quien más lo necesita. Por eso nuestro **RÉCORD** no aparece en ningún libro pero sí en el corazón de muchas personas que logran con ello superar realidades y abrirse a opciones de futuro. Y eso, logrado por una mejora de los ingresos en 2023 que alcanzó un récord, como ya les he anunciado antes, en nuestras dos vertientes: desde la **ONCE** logramos unas ventas en loterías sociales, seguras y responsables de 2.623,8 millones de euros, la mejor cifra en toda la historia de la Organización; y desde **Ilunion** alcanzamos los 1.142,8 millones de facturación, cantidad nunca antes lograda por nuestras empresas, líderes en economía social y empleo

para personas con discapacidad.

Este es nuestro **COMPROMISO** diario, que tratamos de alcanzar sobre varios conceptos que también tienen mucho que ver con lo que hacen nuestros paralímpicos: esfuerzo en cada una de nuestras iniciativas para lograr que, desde el respeto a las diferencias y a las capacidades de cada cual, tengamos cada uno la posibilidad de demostrar nuestro talento: en la educación, en el deporte, en el ocio, en la cultura, en la tecnología, en la vida. Siempre uno más, nunca uno menos, también desde los derechos.

Y nos marcamos un **RETO** de futuro que, obligatoriamente, tiene que ser global porque estamos convencidos que, cada pequeño grano de arena en cada rincón del mundo, cada uno con el suyo, impulsará un planeta más habitable. Por eso tratamos de extender el modelo de cooperación del **Grupo Social ONCE** a todo el mundo, con especial incidencia en Europa y América Latina; peleamos en sostenibilidad y cuidado al medio ambiente con mil iniciativas; somos responsables con una política ASG (medioambiental, social y de gobernanza) que recoge año tras año -también en 2023- los mejores galardones y reconocimientos entre todas las empresas y organizaciones; e impulsamos con todas nuestras fuerzas la investigación y la innovación basadas en la accesibilidad y el diseño para todos.

Voy terminando estas líneas animándoos a navegar por este informe, atractivo en forma y fondo, accesible para todos, y con la **MOTIVACIÓN**

de serles de utilidad y de que encuentren en nuestro modelo de gestión apoyado en la ética y la transparencia el reflejo de lo que somos y de lo que aspiramos a seguir siendo. Porque la **META** es el objetivo, pero no el final; porque detrás de cada llegada hay un nuevo viaje; porque en cada paso entregamos el relevo a quienes nos siguen para impulsarnos más y más, superando vallas físicas y mentales; porque el **Grupo Social ONCE** se agarra con fuerza a la pértiga que le ofrece la sociedad española cada día, para subir al pódium de la inclusión; para lograr una gran marca capaz de mantener tu confianza. Porque somos **Grupo Social ONCE**, lo que la gente espera que seamos.

**Nuestra meta, las personas.**



**Miguel Carballeda Piñeiro**

Presidente del Grupo Social ONCE



# Compañerismo

## Siempre a tu lado

# 01

- 1.1 Retorno social histórico
- 1.2 Gestión en democracia



Haz clic en cada capítulo



## 1. Siempre a tu lado

El **Grupo Social ONCE** no es solo la suma de **ONCE, Fundación ONCE** e **Ilunion**, es nuestra capacidad de arrastrar con nuestra marca y una misma identidad a todas las esferas de la ciudadanía que quieran lograr un objetivo no solo nuestro, un objetivo de sociedad, un logro de país, una aspiración global: la plena inclusión y el acceso a la vida independiente de las personas ciegas y con otra discapacidad en España y en el exterior.

Y, para ello, hemos construido un modelo único en el mundo de solidaridad sin parangón, que trabaja para todos y todas y con todos y todas. Todo basado en un sistema que arranca desde la gestión en democracia, avalada legítimamente en las urnas por la participación masiva de las personas ciegas, para establecer juntos un desarrollo como Organización, como Grupo, como idea de futuro innovadora, moderna y sostenible.



## 1.1 Retorno social histórico

La **ONCE** nació en 1938 con el esfuerzo de un grupo de ciegos que se asociaron para ser más fuertes. Rechazaron en aquellos momentos duros un subsidio público y quisieron compartir la realidad de la ciudadanía con la venta a pie de calle de un producto de lotería, el cupón, que poco a poco iría calando entre el vecindario como palanca social de inclusión, como un sistema de retorno social que poco a poco iría haciendo historia.

Casi 86 años después, somos **Grupo Social ONCE**, el mayor generador de servicios sociales y empleo de todo el mundo para personas ciegas y con discapacidad; y el cuarto mayor empleador no público para personas con y sin discapacidad en España, con una plantilla que roza a finales de 2023 los 72.000 trabajadores y trabajadoras.

**En definitiva, ser líderes de una economía social, volcada en las personas, que suma una parte social, una fundacional y otra empresarial al mismo nivel, para forjar una marca global, desde la reserva de la identidad y la acción de cada área:**



Referente mundial en la autonomía de las personas ciegas o con discapacidad visual. Apoya su acción en la gestión de productos de lotería responsable, segura y social, con estricto control público y la reinversión íntegra de todos los ingresos en retorno social.



Impulsada en 1988 para extender la cobertura del resto de personas con discapacidad y fomentar su inclusión sobre tres palancas inseparables: la formación, el empleo y la accesibilidad universal.



Las empresas del Grupo, con áreas que permiten su diversificación y sostenibilidad: servicios; hotelera y hospitalaria; consultoría; sociosanitaria; comercialización; y economía circular. Más inversión y más empleo para personas en riesgo de exclusión.





## 1.2 Gestión en democracia

La **ONCE** se conforma legalmente como una Corporación de Derecho Público de carácter social reconocida por las leyes de economía social. Basa su gestión en el principio de democracia interna, sobre la participación de las personas ciegas afiliadas a la Organización en procesos electorales que, desde 1982 se han celebrado cada cuatro años para elegir los órganos de representación y gobierno de la Entidad. El último, celebrado en diciembre de 2022.

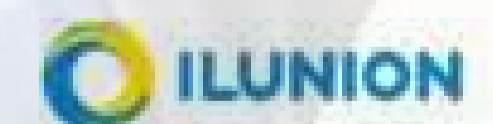
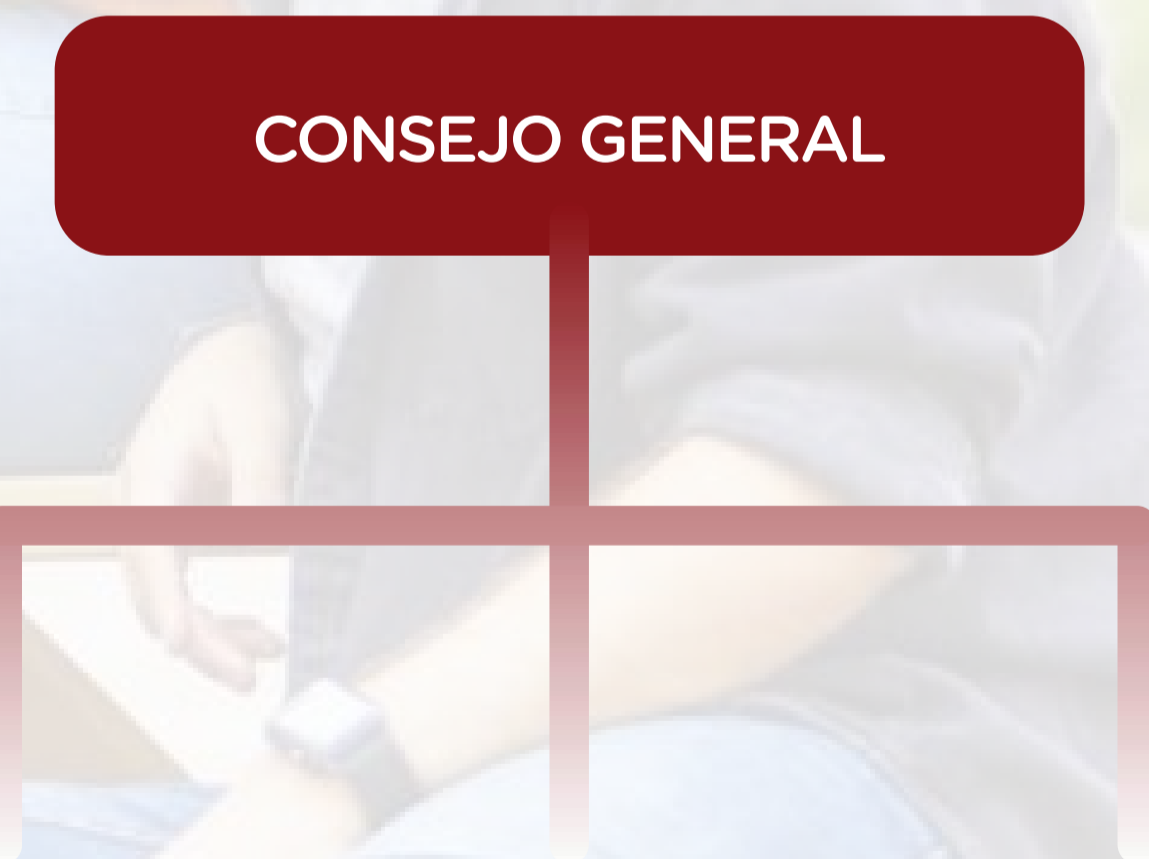
El sistema electoral de la **ONCE** es supervisado por la Administración a través del Consejo de Protectorado. Las elecciones son el punto de partida para la constitución de la estructura central y territorial, con sus reglamentos de funcionamiento, con el fin de seguir respondiendo a los intereses generales y fines de la Organización.

El Consejo General es el máximo órgano de gobierno y representación, cuya misión es velar por la estabilidad

institucional y financiera de la Organización, el respeto a los derechos humanos y la plena inclusión de las personas ciegas o con discapacidad visual. Coordina las relaciones institucionales, apoya el fortalecimiento del movimiento asociativo de la discapacidad y desarrolla un papel estratégico en la toma de decisiones para salvaguardar el buen gobierno de la Organización. Por tanto, asume las mayores competencias de dirección, control, coordinación y supervisión de la gestión, fijando criterios transversales de actuación y de control y evaluación del funcionamiento.

Del Consejo General dependen las tres áreas ejecutivas en las que se agrupa la actividad del Grupo: Dirección General de la **ONCE** (gestión de productos de lotería y desarrollo de servicios sociales para personas ciegas); **Fundación ONCE** (para la cooperación e inclusión social de personas con discapacidad); e **Ilunion**, área socioempresarial que demuestra que la economía social es rentable y sostenible.

Organigrama general





# Equipo

## Unidos somos más fuertes

2.1 ONCE

2.2 Fundación ONCE

2.3 Ilunion



Haz clic en cada capítulo





## 2. Unidos somos más fuertes

Jugar en equipo es siempre una oportunidad para seguir sumando, en nuestro caso, más impacto positivo en las personas con discapacidad de España y el mundo. La suma de las líneas que conforman **ONCE**, **Fundación ONCE** e **Ilunion** es una demostración de que es posible, de que la idea de **Grupo Social ONCE** va más allá y consigue, con trabajo conjunto y en paralelo, lo que no se lograría individualmente.

Conformamos juntos un modelo socioeconómico que es una verdadera oportunidad de crecimiento en sí mismo y una puerta abierta a la colaboración para quienes quieren

sumar con nosotros un futuro desde el concepto de iguales, respetando las diferencias. El rigor y el respeto sumado entre las tres áreas ejecutivas nos convierte en líderes globales y nos ha llevado en 2023 a lograr verdaderos datos históricos, que parten del sumatorio de grandes resultados por áreas: récord en ventas de la **ONCE** con la gestión de una lotería responsable, que se traduce en más cobertura de personas ciegas; por ende, más inversión destinada a formación, empleo y accesibilidad de otras personas con discapacidad, a través de **Fundación ONCE**; y eficacia económica, empleo e innovación con un nuevo récord de ventas en **Ilunion**. Un triángulo que conforma un **Grupo Social ONCE** imbatible y cada vez más sólido y unido.





## 2.1 ONCE

Ya se ha contado en el arranque de este informe que los ciegos de principios del siglo XX idearon una **ONCE** capaz de generar ingresos suficientes para su propia cobertura vital. No podían imaginar cómo ese cupón de inicio sería capaz de impulsar el modelo actual. Los ingresos de ese producto y los que se han ido incorporando al ritmo de la realidad del mercado y de la sociedad española en los últimos 86 años han dado como resultado el mayor prestador de servicios sociales para personas ciegas y con discapacidad del mundo, siempre sobre la base del retorno íntegro de los ingresos logrados con la solidaridad ciudadana.

En 2023, los ingresos por ventas de loterías de la Organización ascendieron a 2.623,8 millones de euros, un 8,1% superior al año 2022 y la cifra más alta de la historia de la **ONCE**, lo que significa mantener la confianza de los clientes y una demostración del esfuerzo de los más de 19.500 agentes vendedores, todos ellos personas con discapacidad.



## Inversión social

La venta de productos de juego es solo la línea de salida, los tacos de arranque para el logro de unos recursos destinados íntegramente a los fines sociales de la **ONCE**. En el ejercicio 2023 se destinaron más de 247 millones de euros a inversión social directa, de los que más de 165 se destinaron a personas ciegas y los 82 restantes a programas de solidaridad con otras discapacidades.

Porque la prestación de servicios sociales para personas ciegas es la prioridad y se ha hecho un especial esfuerzo, no solo por mantenerlos, sino que en algunas áreas se han reforzado, especialmente centrados en aspectos como cobertura a mayores, menores o personas con sordoceguera, así como a las más de 3.300 personas que, tras perder la visión y, seguramente, atravesar uno de los momentos más difíciles de su vida, se acercaron a la **ONCE** para recibir la atención profesional y personalizada que merecen.

En este punto, nos gustaría destacar nuestro especial esfuerzo en apoyo psicosocial, dada la relevancia de la salud mental, con más de 4.000 personas atendidas por estos servicios y con acciones destacadas en este ámbito, como la formación de la plantilla de psicólogos en todos los puntos de España para la detección e identificación de estas realidades y el desarrollo de un protocolo de derivación y acción.

Estos son los datos más destacados de 2023:

- Cobertura global a **70.997 personas ciegas** afiliadas a la Organización.
- Atención a medida y especializada a las **3.377 nuevas personas que perdieron la visión en 2023**.
- **31.725 servicios finalizados** de atención personal a afiliados y afiliadas.
- Ampliación de servicios específicos para adultos: rehabilitación (8.572);

formación en braille y/o manejo de tiflotecnología (7.263); apoyo psicosocial (2.822).

- **3.156 beneficiarios** distintos tenían en préstamo 6.086 dispositivos técnicos de adaptación de sus puestos de estudio o trabajo valorados en 6,5 millones de euros.
- Atención integral a **7.187 estudiantes ciegos** o con discapacidad visual grave (769 de ellos universitarios).
- Un total de **92.562 horas de mediación para personas con sordoceguera** a través de FOAPS.
- La **Fundación ONCE** del Perro Guía ha proporcionado **130 nuevos perros**.
- Desarrollo de **102 proyectos de investigación** tecnológica y social.
- Colaboración de **2.823 voluntarios**, que prestaron **176.790 horas de servicios a personas ciegas**.
- Concesión de **3.384 prestaciones económicas puntuales** para personas ciegas, en las que se han invertido **3,4 millones de euros**.
- Asesoramiento genético en relación con patología ocular para **37 solicitudes**.

En 2023, el equipo de servicios sociales formado por maestros, psicólogos, trabajadores sociales, técnicos de rehabilitación, instructores de tiflotecnología y braille, gestores de servicios sociales, animadores socioculturales, etc., se elevó hasta **1.581 profesionales**, que hicieron posible que las personas ciegas logran una vida plena y autónoma.

Y no dejamos de ampliar nuestros servicios, por ejemplo, con cobertura a 102 personas extranjeras adultas residentes en España con graves problemas de visión, asimilables a la afiliación, y 621 niños y niñas con esas mismas condiciones, de más de 65 nacionalidades distintas.



### Más retorno en premios, casi 1.500 millones de euros

Todo este despliegue es posible con los ingresos procedentes del juego, cuyo reparto se aprecia con rotundidad en el siguiente gráfico sobre un cupón: de cada 100 euros recaudados, 56,2 vuelven a los ciudadanos en forma de premios, esto es, un total de 1.475,6 millones de euros, la mayor cantidad nunca antes repartida, en una lluvia fina sobre toda la población; además, 22,2 euros se destinan a salarios de nuestros vendedores; 9,4 euros van directos a acción social para personas ciegas o con discapacidad; 8,7 euros se destinan a gastos indirectos de juego y 1,3 euros corresponden a comisiones y compensaciones a CFC y canal de internet.

El resto, 2,2 euros, se divide en una prima de participación para trabajadores, desarrollo de programas especiales para personas ciegas e inversiones de futuro.



**8,7%** Gastos indirectos de juego

**2,2%** Remanente

**56,2%** Pago de premios

**22,2%** Salarios y cargas sociales de agentes vendedores

**6,3%** Prestaciones de servicios sociales a personas afiliadas

**3,1%** Fundación ONCE y otros colectivos con discapacidad

**1,3%** Comisiones y compensaciones CFC y Canal Internet



## Más juego responsable

La **ONCE** está adherida a los principios de Juego Responsable de la Asociación Mundial de Loterías (WLA) y de la Asociación de Loterías Europeas (EL). La vocación de estabilidad de las estrategias de juego responsable se materializa en la certificación según el marco y el estándar de EL, que se renueva a través de una auditoría externa independiente. A partir de esta certificación se consigue la certificación de WLA al nivel más alto (nivel 4).

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

Por lo que se refiere al expedido por EL, al ser la quinta vez que se obtiene el certificado de juego responsable, se nos ha otorgado un sello especial que solo se concede a aquellas loterías que se han certificado en cinco ocasiones. Todo este compromiso se articula a través de la Política de Juego Responsable y de los sistemas de evaluación y seguimiento de las citadas certificaciones. En marzo de 2021 el Consejo General de la **ONCE** aprobó el actual 'Programa Marco de Juego Responsable de la **ONCE**' y, en agosto de 2023 el apéndice 3 de dicho Programa, adecuándolo a la normativa vigente con el fin de promover y reforzar el juego seguro y responsable en los entornos digitales.

Como desarrollo del Programa Marco, se aprueba cada ejercicio el 'Plan anual de actuaciones de la **ONCE** en materia de juego responsable', con diferentes documentos de desarrollo:

- Política de Juego Responsable de la **ONCE**, que define compromisos y líneas de actuación para cumplir los objetivos relacionados con el juego responsable, asegurando la protección al consumidor, con revisiones periódicas con los resultados obtenidos de las auditorías e interacciones con los grupos de interés.
- Directrices relativas a las mejores prácticas de Juego Responsable relacionadas con marketing y comunicaciones comerciales: identificar, subrayar y recoger aquellas prácticas de juego responsable que se incorporan a la estrategia.
- Protocolo de detección de conductas desordenadas de juego (Comportamientos de Riesgo): medidas dirigidas a jugadores identificados de riesgo en el Canal JuegosONCE, con el fin de reconducir su conducta hacia parámetros de consumo más saludables.
- Evaluación del riesgo de los productos de lotería de la **ONCE** para detectar, desde su diseño, un posible nivel de riesgo elevado; se aplican parámetros científicos que objetivan y previenen el riesgo en nuevos productos y los que se modifican, para comprobar si es aceptable, según el Comité de Juego Responsable de la **ONCE**.





Adicionalmente, la **ONCE** pone a disposición de los consumidores canales de comunicación donde pueden expresar sus sugerencias, quejas y/o reclamaciones: el Servicio de Atención al Cliente (SAC); vía telefónica a través del 91 125 34 12 o mail [sacliente@juegosonce.es](mailto:sacliente@juegosonce.es); la Oficina de Información de la **ONCE** [soi@once.es](mailto:soi@once.es); los Centros de la **ONCE**; las redes sociales y la relación con Autocontrol para atender peticiones o demandas referentes a campañas publicitarias.

La **ONCE** cuenta con el sello de calidad en Internet “Confianza Online”, distintivo que muestran aquellas empresas que garantizan la máxima transparencia, seguridad y confianza para comprar y navegar en sus webs.

El Comité de Juego Responsable es el encargado de coordinar, desarrollar y evaluar el nivel de rendimiento y eficiencia de las actuaciones de la Política de Juego Responsable y de revisar el Plan de Actuación y la Unidad de Calidad, Seguridad y Juego Responsable. Entre otras cuestiones, impulsa, propone, desarrolla y evalúa las acciones en esta materia, coordinando

a las distintas áreas implicadas y alineando la estrategia al respecto con las certificaciones a las que la **ONCE** se adhiera, con la legislación vigente y con las mejores prácticas sectoriales.

La **ONCE** impulsa investigación y estudios científicos a fin de contribuir a la comprensión social del juego responsable y de los problemas vinculados al juego desordenado.

En este sentido, se firmó un convenio de colaboración con la Universidad Complutense de Madrid en 2020 para la creación de la “Cátedra Extraordinaria de Investigación sobre Juego Responsable y su Comunicación”, renovando dicho convenio en 2023, ejercicio en el que destacaron varios hitos:

- Participación en el II Congreso Internacional de Comunicación y Salud para contar cómo la **ONCE** comunica y proyecta a la sociedad la salud social con acciones y mediante los valores, principios y mejores prácticas de Juego Responsable.
- Proyectos de investigación y de Trabajo Fin de Máster dirigidos a estudiantes universitarios y de postgrado que se abren al concepto de Juego Responsable, la juventud, las nuevas tecnologías y, en general, un nuevo ecosistema digital.



- Desarrollo del primer “Hackathon” sobre juego responsable, dirigido a estudiantes de cualquier grado o máster de Facultades de Comunicación o Ciencias de la Información en toda España, con 14 propuestas recibidas.
- Participación en las Jornadas Científicas de Juego Responsable de FEJAR “Diálogos para el Cambio: Comunicación y prevención en la Juventud”.
- Elaboración y presentación de proyecto de investigación “Actividad de la corteza prefrontal como biomarcador en trastornos de juego problemático” para concurrir a la convocatoria de subvenciones para el desarrollo de actividades de investigación relacionadas con la prevención de los trastornos del juego.

Por otra parte, el compromiso con el Juego Responsable durante 2023 cristalizó en:

- Mejora continuada de la herramienta de análisis de riesgo -en su diseño y contenido-, con la que se estudiaron nuevos productos, o modificados, con un resultado de una cartera de productos de nivel de riesgo aceptable. Se ratificaron más de 50 productos.
- La web “JuegosONCE.es” fija elementos limitadores reconocidos internacionalmente para minimizar los patrones comportamentales de riesgo. En este sentido destacan las actuaciones:
  - » Sección específica de juego responsable, denominada “Juego más seguro”, para consulta e información al jugador, permanentemente revisada para su adecuación a la normativa vigente, y en concreto a

las obligaciones del RD 176/2023 de “Entornos más seguros de juego”. Se incluyen aspectos como el test de autodiagnóstico; consejos adicionales sobre cómo jugar responsablemente y recomendaciones útiles para disfrutar de un premio; referencia a FEJAR para asesoramiento de juego patológico; modificación de límites de depósitos o recarga de saldo; opción de autoexcluirse del juego en la web “JuegosONCE.es” o enlace para autoexcluirse de todo el juego regulado mediante inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGI AJ), entre otros.

- » Seguimiento y evaluación de parámetros para identificar y minimizar patrones de comportamiento de riesgo, tales como medición del tiempo medio de permanencia en la web; visitas al cuestionario de autodiagnóstico; y número de usuarios/as que alcanzan los límites de gasto y de recarga.
- » Modificación del Protocolo de detección de conductas desordenadas de Juego (Comportamientos de Riesgo) a consecuencia del RD de “Entornos más seguros de juego”, el cual incorporó medidas aún más restrictivas que las implantadas en su origen en 2021. Este Protocolo permite al jugador calificado como en riesgo, reconducir su comportamiento, volviendo a la situación de “no riesgo” sin medidas restrictivas y, en caso de persistir en su conducta “de riesgo”, iría pasando de nivel hasta alcanzar el cuarto, el máximo, situación en la que se le suspendería su cuenta de jugador por tres meses, imposibilitándole continuar jugando.



- Se ha obtenido la máxima puntuación en el grado de alineación (100%) en la auditoría de la web de “JuegosONCE.es” siguiendo los parámetros del Estándar de Juego Responsable de EL.
- Formación en materia de juego responsable a nuevas incorporaciones, a la plantilla de empleados, a los equipos comerciales y a las estructuras de gestión administrativa de los centros territoriales y a los distribuidores del CFC (Canal Físico Complementario), con especial hincapié en los agentes vendedores, reforzando elementos claves como la prohibición de jugar a menores, indicios para identificar comportamientos excesivos, información para derivación a centros de tratamiento para personas con desórdenes de juego, etc.
- Comunicaciones de refuerzo a agentes vendedores a través del Terminal de Punto de Venta (TPV) y de la publicación de artículos en medios de difusión interna.
- La **ONCE** ha adoptado las Directrices relativas a las mejores

prácticas de juego responsable relacionadas con marketing y comunicaciones comerciales basadas en el RD 958/2020 de comunicaciones comerciales de las actividades de juego, y en las mejores prácticas de la WLA, las mismas aseguran que las estrategias comerciales y las campañas publicitarias ofrecen al jugador/a un contexto seguro y responsable, prestando especial atención a los colectivos más vulnerables, como los menores de edad.

- Todas las campañas comerciales en televisión se han sometido a una evaluación previa a su emisión (Copy Advice) por parte de Autocontrol.
- Las comunicaciones comerciales, los productos preimpresos y resto de boletos mantienen mensajes relacionados con el juego responsable bajo las leyendas “+18” y “Juega responsablemente”.
- Conforme a la política de privacidad de la web “JuegosONCE.es” el envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos requiere el consentimiento previo y expreso de la persona, revocable en cualquier momento.





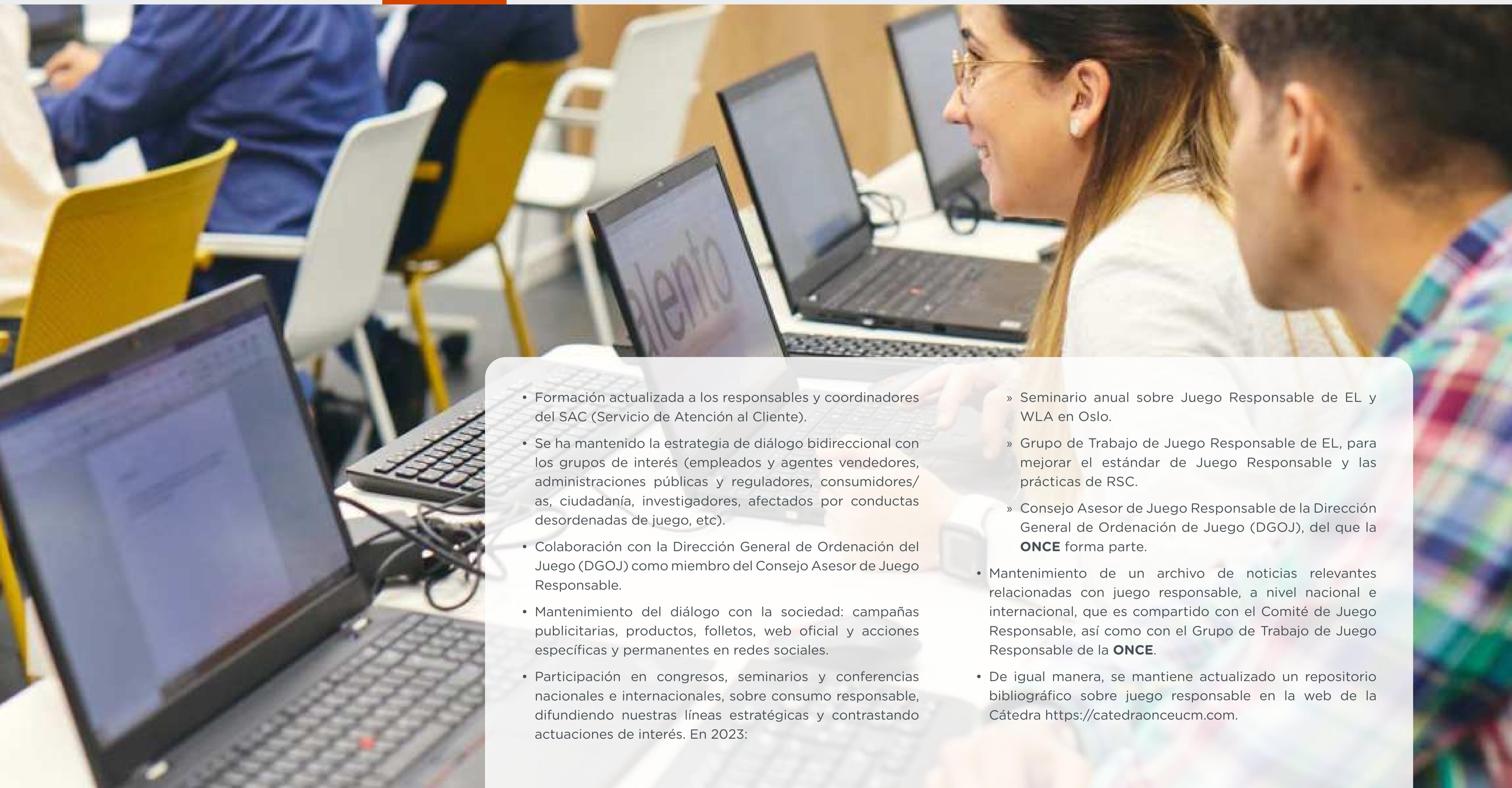
• En colaboración con FEJAR (Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados) destacamos las siguientes actuaciones:

- » Participación en el Congreso anual de FEJAR sobre las nuevas formas de ludopatía y su impacto en la juventud, así como en el foro “Jornadas Científicas FEJAR”, contando con expertos nacionales e internacionales, sobre la importancia de la Comunicación en las denominadas “Nuevas Tribus Urbanas”.
- » Comunicación a la sociedad sobre los efectos del juego excesivo y su prevención: difusión en radio, redes sociales, microespacio de RTVE, punto de venta y, como novedad este año, cajetines expositores para todos los quioscos y el CFC que facilitan el acceso a folletos informativos.
- » Revisión y puesta en común con FEJAR de los contenidos formativos sobre juego responsable a la plantilla de la **ONCE**, tanto personal vendedor como personal no vendedor.

» Medidas e información de juego responsable en la web “JuegosONCE.es”, incluyendo enlace a la página web de FEJAR y su teléfono de ayuda.

- Los agentes vendedores tienen instrucciones de entregar un folleto de juego responsable a aquellos clientes en los que hayan percibido algún tipo de indicio de que tienen cierto comportamiento patológico asociado al juego.
- El motivo del Cupón Diario del 16 de febrero se dedicó al Día Internacional del Juego Responsable, con impulso en redes sociales y en los puntos de venta. Asimismo se dedicó una colección de cupones diarios en la semana del 22 al 25 de mayo con motivos dedicados al Juego Responsable.
- Se rediseñó y distribuyó una nueva producción de folletos sobre Juego Responsable para el cliente final.
- Incorporación en pantallas de quioscos y stands de mensajes alusivos a juego y como novedad, en todos los expositores se ha implementado la obligatoriedad de hacer visible un vinilo referido a ‘+18’ y ‘Juega responsablemente’.





- Formación actualizada a los responsables y coordinadores del SAC (Servicio de Atención al Cliente).
- Se ha mantenido la estrategia de diálogo bidireccional con los grupos de interés (empleados y agentes vendedores, administraciones públicas y reguladores, consumidores/as, ciudadanía, investigadores, afectados por conductas desordenadas de juego, etc).
- Colaboración con la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ) como miembro del Consejo Asesor de Juego Responsable.
- Mantenimiento del diálogo con la sociedad: campañas publicitarias, productos, folletos, web oficial y acciones específicas y permanentes en redes sociales.
- Participación en congresos, seminarios y conferencias nacionales e internacionales, sobre consumo responsable, difundiendo nuestras líneas estratégicas y contrastando actuaciones de interés. En 2023:

- » Seminario anual sobre Juego Responsable de EL y WLA en Oslo.
- » Grupo de Trabajo de Juego Responsable de EL, para mejorar el estándar de Juego Responsable y las prácticas de RSC.
- » Consejo Asesor de Juego Responsable de la Dirección General de Ordenación de Juego (DGOJ), del que la **ONCE** forma parte.
- Mantenimiento de un archivo de noticias relevantes relacionadas con juego responsable, a nivel nacional e internacional, que es compartido con el Comité de Juego Responsable, así como con el Grupo de Trabajo de Juego Responsable de la **ONCE**.
- De igual manera, se mantiene actualizado un repositorio bibliográfico sobre juego responsable en la web de la Cátedra <https://catedraonceucm.com>.



## 2.2 Fundación ONCE

La **ONCE** impulsó la creación en 1988 de la **Fundación ONCE** para extender su solidaridad con los ingresos procedentes de la gestión de loterías al resto de personas con discapacidad de España y del mundo. Cuenta con el 3% íntegro de los ingresos por estas ventas, a la que se añade una cantidad mayor si se superan distintos niveles de ingresos, como ha ocurrido en los dos últimos ejercicios.

Con este importe, más la cogestión de financiación procedente de Bruselas desde el Fondo Social Europeo (FSE) -demostrando año a año cómo multiplicar el impacto social de esta dotación-, se trata de la Fundación mejor dotada del mundo para trabajar en favor de las personas con discapacidad. Su modelo de gestión es un Patronato en el que están representadas las principales organizaciones que agrupan a estas personas, así como otras instituciones.

Toda esta inversión social tiene como objetivo final la plena integración laboral de las personas con discapacidad,

apoyados en tres claves, en las que se incluyen todos los detalles que pueden afectar al desarrollo vital: primero, la promoción de la cualificación profesional, competencias laborales y habilidades personales y profesionales; segundo, el acceso a un empleo de calidad; y tercero, la promoción de la accesibilidad universal.

Para ello, la **Fundación ONCE** impulsa, avala y financia proyectos que llegan del tejido asociativo de la discapacidad, que lo ejecutan con absoluta eficacia. En el año 2023 se aprobaron 2.290 proyectos, una forma de que la sociedad civil ligada a la discapacidad sea quien ejerza la dinamización del sector y haga de palanca de inclusión, con una lluvia financiera capaz de llevarlo a cabo.

El 75,3% de la cuantía asignada a los proyectos aprobados se destinó a empleo y formación para el empleo, y el 24,7% restante a acciones vinculadas con la accesibilidad universal. El 32,6% de las solicitudes resueltas favorablemente son solicitudes de personas físicas; el 65,4% de las ayudas se ha destinado a entidades de la discapacidad; y el 11% restante a programas de iniciativa propia en favor del colectivo de personas con discapacidad.

En 2023, las entidades ligadas a **Fundación ONCE** firmaron un total de 208 convenios y, desde Fundación se gestionaron 183 convenios de diversas tipologías, más otros 25 impulsados desde las asociaciones Inserta Empleo e Innovación, todos ellos relacionados con formación y empleo.

**Fundación ONCE** cumple así su principal función, con una dotación global en 2023 de 129,8 millones de euros destinados a la plena inclusión de las personas con discapacidad. La principal fuente de financiación procede de la **ONCE**, con 79,9 millones de euros en este ejercicio. A ello se suman 30,8 millones procedentes de la cogestión de ingresos del Fondo Social Europeo (FSE), alianza clave y un ejemplo de cómo multiplicar los esfuerzos comunitarios en nuestro país con resultados palpables.

Además, y de forma menos destacada, se cuenta con otros ingresos menores procedentes, entre otros, de donaciones a través del microsite 'Colabora' (<http://colabora.fundaciononce.es>).



## Al lado del tercer sector

La Fundación es una de las entidades más relevantes del sector de la discapacidad en España y en el mundo. Se trata de un sector muy dinámico y en crecimiento, cuya actividad e impacto social se han visto multiplicadas en los últimos años. Además la Fundación se integra en el sector de la Economía Social, y también se encuadra en el Tercer Sector de Acción Social español que cuenta con alrededor de 28.000 entidades activas para garantizar los derechos sociales y cubrir las necesidades de las personas más vulnerables.

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

Estos son algunos de los logros y datos más importantes de 2023:

### **96,2 millones dedicados a empleo y formación con los que se han llevado a cabo las siguientes acciones:**

- 31 convenios en el ámbito de la educación inclusiva, de los cuales 8 son convenios marco y 23 específicos con universidades y otras entidades.
- Programa de formación permanente “Por Talento Digital”. 866 acciones formativas, con 5.292 (47% mujeres) plazas en formaciones presenciales y online.
- 60 eventos presenciales y/o virtuales relacionados con educación superior e inclusión.

- 1.562 becas a estudiantes con discapacidad, principalmente universitarios, destacando:
  - 85 becas de la IX edición ‘Oportunidad al Talento’ (movilidad transnacional, máster y postgrados, doctorado, investigación, estudio y deporte y, por primera vez, formación profesional).
  - 253 becas a universitarios con discapacidad para prácticas en empresas en la VII edición de becas de prácticas “**Fundación ONCE-CRUE**”.
  - 63 becas concedidas a jóvenes con discapacidad entre 18 y 30 años para el estudio de idiomas en el extranjero.
  - 424 becas concedidas a jóvenes con discapacidad intelectual bajo el programa “Universidad”.
  - 35 becas concedidas bajo el Programa RADIA a mujeres con discapacidad con titulación universitaria, para su formación en tecnologías digitales.
  - 53 becas para facilitar e incentivar el acceso de las personas con discapacidad a la Función Pública, dentro del Programa de Ayudas para Promover el Acceso al Empleo Público de las Personas con Discapacidad.
- Además, la Fundación gestionó, como entidad colaboradora del Real Patronato sobre Discapacidad, 976 becas en la III edición del Programa Reina Letizia para la Inclusión.
- El plan de empleo y formación del programa Mujeres en Modo ON-VG, atendió a 888 mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género. En dos años la cifra de mujeres acompañadas es de 1.530. De estas, 605 han conseguido un empleo.





## 31,6 millones destinados a accesibilidad universal e innovación, con los que se han ejecutado principalmente:

- Firma de 98 convenios en materia de accesibilidad universal.
- Apoyo en la adquisición de 38 vehículos de transporte colectivo y 83 de uso particular.
- Se aprobaron 436 proyectos para potenciar la autonomía personal.
- Impulso a la innovación con el desarrollo de 33 proyectos.
- Elaboración de 219 informes en materia de accesibilidad, llevándose a cabo 106 acciones de consultoría a entidades públicas y privadas.
- Participación en la elaboración de 23 publicaciones.
- El proyecto AccesibleEU que desarrolla la Dirección de Accesibilidad de la **Fundación ONCE** durante cuatro años, superó todos los objetivos marcados:
  - \* Identificación de 34 expertos nacionales en los 27 países de la UE para trabajar en el proyecto.
  - \* Celebración de 90 eventos en Europa, con 15.044 asistencias (físicas y online).
  - \* Creación de una comunidad de práctica de más de 1.535 miembros activos.
  - \* Creación de una biblioteca online con 134 referencias, así como 153 buenas prácticas.

Además se destinaron 2,6 millones de euros mediante la aprobación de 13 proyectos de apoyo de competiciones deportivas en pro de los deportes paralímpicos.





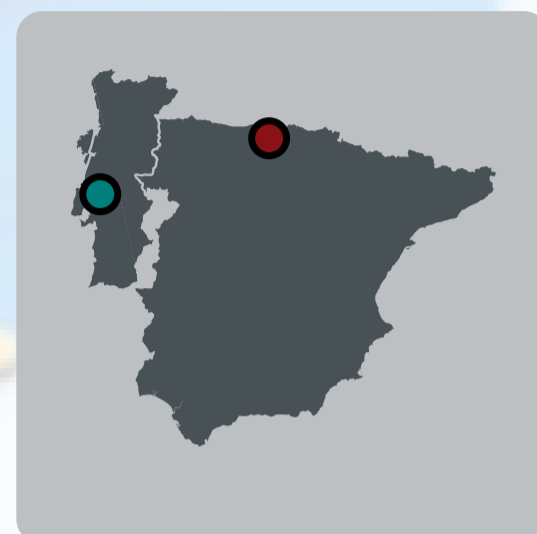
## 2.3 Ilunion

**Ilunion** es el proyecto empresarial y social del **Grupo Social ONCE**, surgido con esta denominación en 2015 para agrupar actividades empresariales de la Organización. Desde su lanzamiento, ha logrado consolidar un modelo empresarial único, diferente y de referencia en la economía social, basado en las personas y en la excelencia y con un gran impacto social.

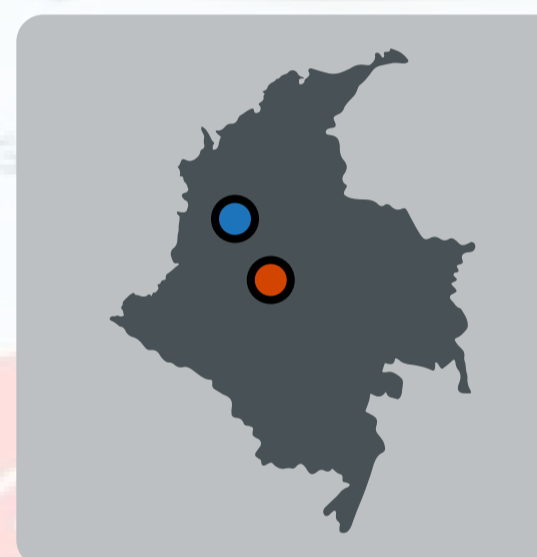
Las empresas que se agrupan en **Ilunion** tienen como objetivo principal desarrollar acciones empresariales innovadoras que favorezcan la creación de empleo de calidad para personas con discapacidad, asegurando el equilibrio de los valores económicos y sociales del grupo. Un conjunto de empresas innovador, sostenible y responsable.

Desarrolla una actividad amplia y diversificada en más de 50 líneas de negocio, agrupadas en seis divisiones (Servicios, Hotelera y Hospitalaria, Sociosanitaria, Comercialización, Consultoría y Economía Circular), que dan lugar a una oferta integral, flexible y personalizada, intensiva en mano de obra (lo que facilita la contratación de personas con discapacidad y otras en riesgo de exclusión), con una acción muy cercana y visible junto a la ciudadanía.

La diversificación permite que **Ilunion** sea capaz de ofrecer soluciones integrales a medida para empresas de muy diferentes sectores tales como el hotelero, retail, servicios, energético, consultoría, transporte, logística, hospitalario, industrial, sociosanitario, farmacéutico, educación, bancario, seguros y telecomunicaciones, entre otras, además de las administraciones.



ESPAÑA  
PORTUGAL



COLOMBIA



**Ilunion** cuenta con **485 centros de trabajo** repartidos por la geografía española, con presencia en todas las provincias y ubicada en algunos lugares en los que se convierte en verdadero motor de la economía local y fijador de empleo y actividad, en zonas de lo que se conoce como España vaciada.

El 49,1% de estas ubicaciones (238) 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 valor diferencial y competitivo a la oferta de **Ilunion**, al ofrecer a los clientes y socios compartir sus valores y su proyecto empresarial social y, a la vez, ayudar a cumplir la normativa vigente en materia de empleo de personas con discapacidad.

Es importante destacar aquí la apuesta de **Ilunion** por el empleo de calidad, como muestra que solo 18 de estos 238 Centros Especiales de Empleo de **Ilunion** (un 7,6%) se rigen por los Convenios Colectivos de Centros Especiales de Empleo, (estatal o autonómicos), mientras que el resto están bajo Convenios Colectivos Sectoriales o por Convenios de Empresa, siempre más beneficiosos para los trabajadores.

Además, **Ilunion** mantiene una fuerte vocación internacional, cada vez más intensa, para exportar su modelo de acción económica y social fuera de España, con iniciativas consolidadas en Colombia y Portugal, donde ya trabajan 349 personas, de las que 193 tienen algún tipo de discapacidad.



En 2023, **Ilunion** logró un récord de facturación de 1.142,8 millones de euros, un 14% más que en 2022 y logró que su plantilla incluyera un 41,7% de personas 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.

En los últimos años, **Ilunion** ha ampliado su propósito y trabaja para construir un mundo mejor con todos incluidos, lo que ha hecho posible sin abandonar el foco de la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Por otra parte, en el ejercicio se realizaron unas inversiones netas que superan los 90 millones de euros.

Para el **Grupo Social ONCE** los datos son importantes como elementos que demuestran las realidades que esconden detrás. En el caso de **Ilunion**, lo son porque dejan ver con

rotundidad la dimensión de un proyecto económico y social que antepone a las personas y, especialmente, a quienes tienen alguna discapacidad o están en riesgo de exclusión.

De ahí nuestra insistencia en la idea de que se trata de números que son personas porque, detrás de cada cifra, hay una oportunidad de vida.

Esta es una de nuestras claves de una gestión dirigida a la sostenibilidad financiera y general pero, sobre todo, para concienciar a la sociedad en su conjunto (administraciones, empresas, instituciones y ciudadanía) de la necesidad de que la inclusión de las personas con discapacidad y su talento sea una realidad habitual.

En definitiva, muchas personas, especialmente en situaciones difíciles, buscan certidumbres y eso es lo que demostramos con los datos que aquí se exponen.



# Récord

## Logramos objetivos

3.1 Motor de empleo

3.2 Preparados, listos...



Haz clic en cada capítulo





### 3. Logramos objetivos

Existen muchos libros de récords e incluso de mejoras económicas que cotizan en los mercados financieros, pero en el caso del **Grupo Social ONCE**, nuestros datos y nuestros récords lo son por las realidades humanas que están detrás. Son datos que muestran el potencial de un proyecto económico y social fiable y sostenible. De ahí nuestra insistencia en que son número que son personas porque, cada cifra, esconde una realidad social y personal.

Es 2023 un ejercicio que muestra una consolidación de nuestras líneas de negocio, que se sitúan en récords históricos pero que logran un objetivo: sostenibilidad y futuro. Y una realidad, demostrar a la sociedad en su conjunto que la inclusión de las personas con discapacidad y su talento es una realidad habitual. Luego estos datos solo demuestran que logramos objetivos y que somos rigurosos, fiables y transparentes.



## 3.1 Motor de empleo

Aplicamos la innovación a todas las esferas de la preparación y la búsqueda de empleo, rastreando e impulsando posibles nichos 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 personales. Si no es así, nosotros lo adaptamos.

Con estas máximas, hemos impulsado en la última década (2014-2023) desde el **Grupo Social ONCE** un total de 100.915 empleos para personas con discapacidad, un 44,7% ocupados por mujeres con discapacidad, en terceras empresas y entidades.

Evolución del empleo impulsado para personas con discapacidad en terceras entidades entre 2014-2023 (número de personas).

Los datos muestran una realidad que está detrás: 28 personas con discapacidad han accedido a un empleo cada día en los

últimos años con nuestro trabajo y su esfuerzo, y todo a pesar de haber atravesado momentos difíciles como crisis económicas y/o sanitarias.

En 2023, como se aprecia en la evolución de la serie histórica, se impulsaron 12.393 puestos de trabajo para personas con discapacidad a través de terceras entidades (empresas, administraciones y organizaciones), de nuevo un aval del trabajo bien realizado.

Y queremos destacar aquí un dato de cómo impulsamos transversalmente la formación y el empleo para personas con cualquier tipo de discapacidad, incluso en aquellas realidades donde la dificultad de acceso al empleo tiene mayor complejidad: de los puestos generados en 2023, un total de 683 fueron ocupados por personas ciegas o con discapacidad visual; 4.625 por quienes tienen discapacidad física; 777 para personas sordas; 2.206 para personas con discapacidad intelectual; 2.729 puestos desarrollados por personas con discapacidad psicosocial (anteriormente denominada enfermedad mental); y 1.373 más con otras discapacidades diferentes.





	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Últimos 10 años
<b>ONCE</b>	357	351	329	345	380	373	355	467	501	458	3.916
<b>Fundación ONCE</b>	6.966	7.079	7.494	8.901	10.234	9.159	8.171	11.257	12.235	11.581	93.077
<b>Illunion</b>	66	253	728	328	474	445	361	419	494	354	3.922
<b>Total Grupo Social ONCE</b>	<b>7.389</b>	<b>7.683</b>	<b>8.551</b>	<b>9.574</b>	<b>11.088</b>	<b>9.977</b>	<b>8.887</b>	<b>12.143</b>	<b>13.230</b>	<b>12.393</b>	<b>100.915</b>



### Grupo Social ONCE, 3.187 empleados más en 2023

Por nuestra parte, continuamos predicando con el ejemplo y a 31 de diciembre de 2023 trabajaban en el **Grupo Social ONCE** un total de 71.892 personas (3.187 más que en diciembre de 2022), de las que 44.297 (1.453 más que en 2023, lo que supone el dato más alto de los últimos diez años) son personas con algún tipo de discapacidad, un 61,6%. Y nos acercamos a las 32.000 mujeres en plantilla (31.940 exactamente), es decir, un 44,4% del total.

Con todo ello, representamos el cuarto mayor empleador global en España de personas con y sin discapacidad, y el mayor empleador del mundo para quienes tienen discapacidad. Y queremos destacar nuestra apuesta por el empleo estable y de calidad: en 2023 se firmaron 8.287 contratos indefinidos en el **Grupo Social ONCE**, de los que 869 lo fueron para vendedores de los productos de lotería; 2.464 para personas con discapacidad y 3.622 contratos fijos para mujeres (942 de ellas con discapacidad).



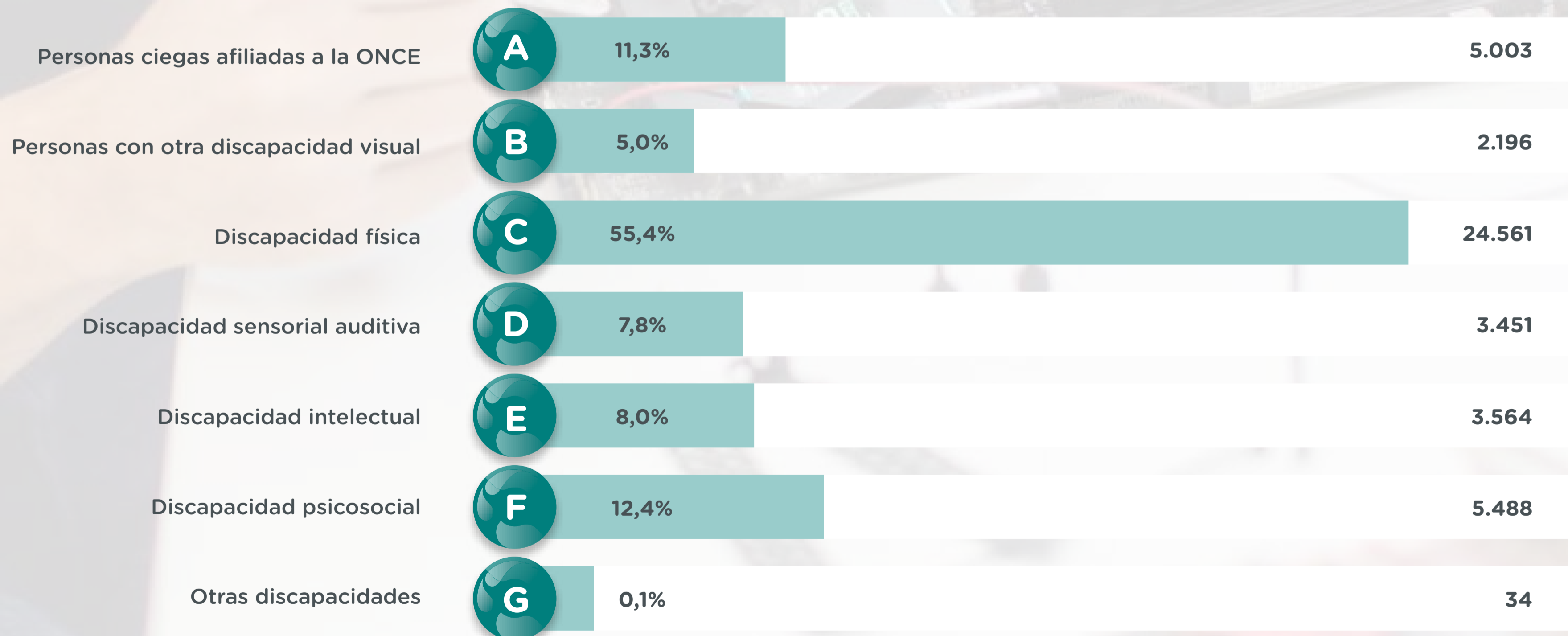
### Empleo por discapacidad



A) Personas con discapacidad	44.297	61,6%
B) Personas sin discapacidad	27.595	38,4%
<b>Total</b>	<b>71.892</b>	



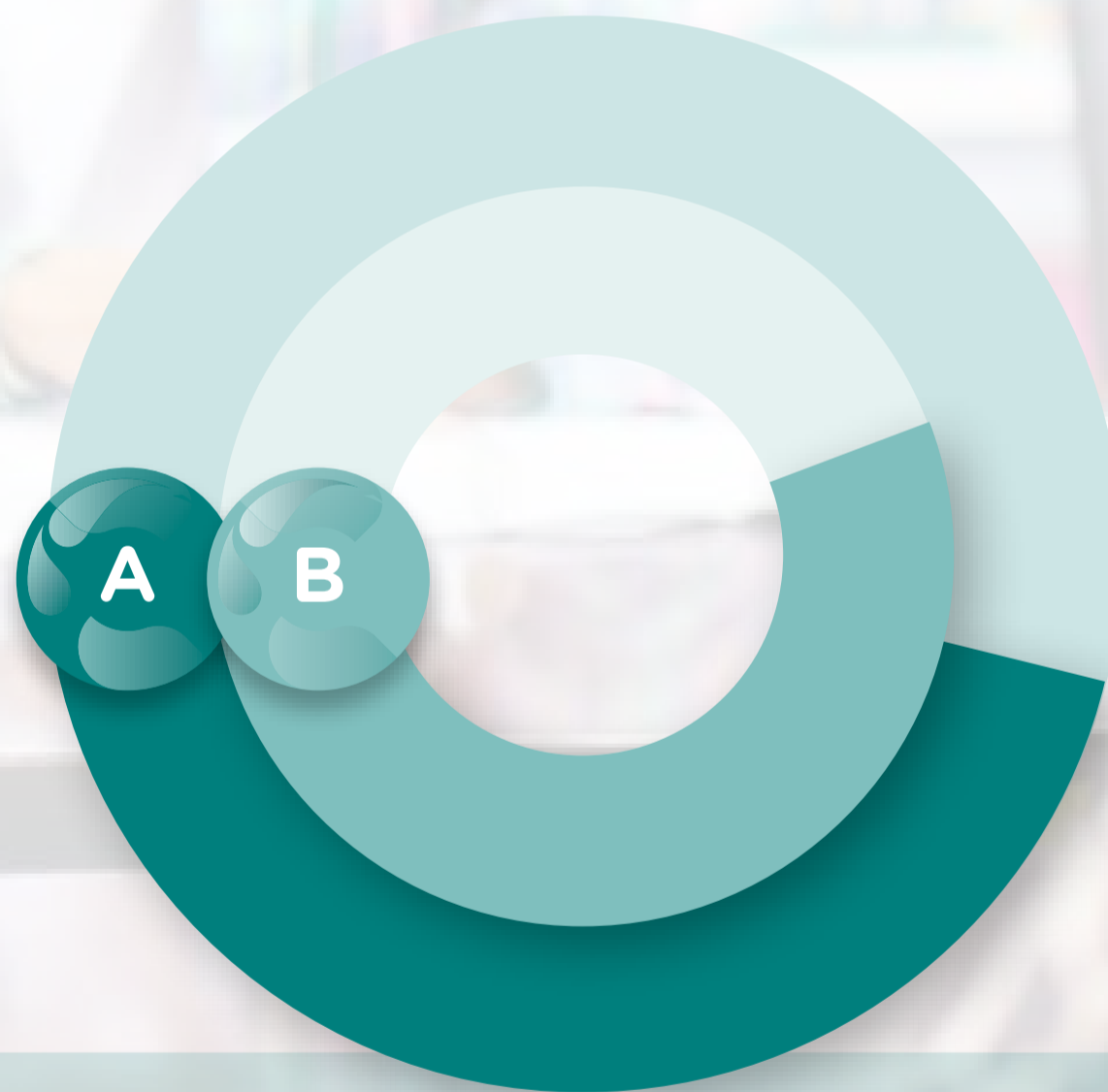
## Empleo por discapacidad



Total personas con discapacidad **44.297**



### Empleo por género



A) Mujeres	31.940	44,4%
B) Hombres	39.952	55,6%
<b>Total</b>	<b>71.892</b>	

LA CULTURA  
INCLUSIVA NOS HACE  
IGUALES



## Loterías ONCE

Evolución de la recaudación de productos de lotería de la ONCE (millones de euros)







## Loterías ONCE

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

		2019	2020	2021	2022	2023
A	Canal Principal (Agentes vendedores)	2.030,4	1.414,9	1.976,2	2.148,5	2.321,6
B	Canal Físico Complementario	182,5	141,5	195,5	205,7	224,1
C	Canal Internet	42,4	58,7	64,3	72,1	78,1
	<b>Total ventas de productos de lotería</b>	<b>2.255,3</b>	<b>1.615,2</b>	<b>2.236,0</b>	<b>2.426,3</b>	<b>2.623,8</b>



## Magnitudes económicas de la Fundación ONCE

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

### Total ingresos y desglose por fuente (millones de euros)

ONCE	79,9
Fondo Social Europeo	30,8
Donaciones privadas	2,1
Otros ingresos <sup>1</sup>	17,0
<b>Total ingresos</b>	<b>129,8</b>

### Total recursos aplicados y desglose (millones de euros)

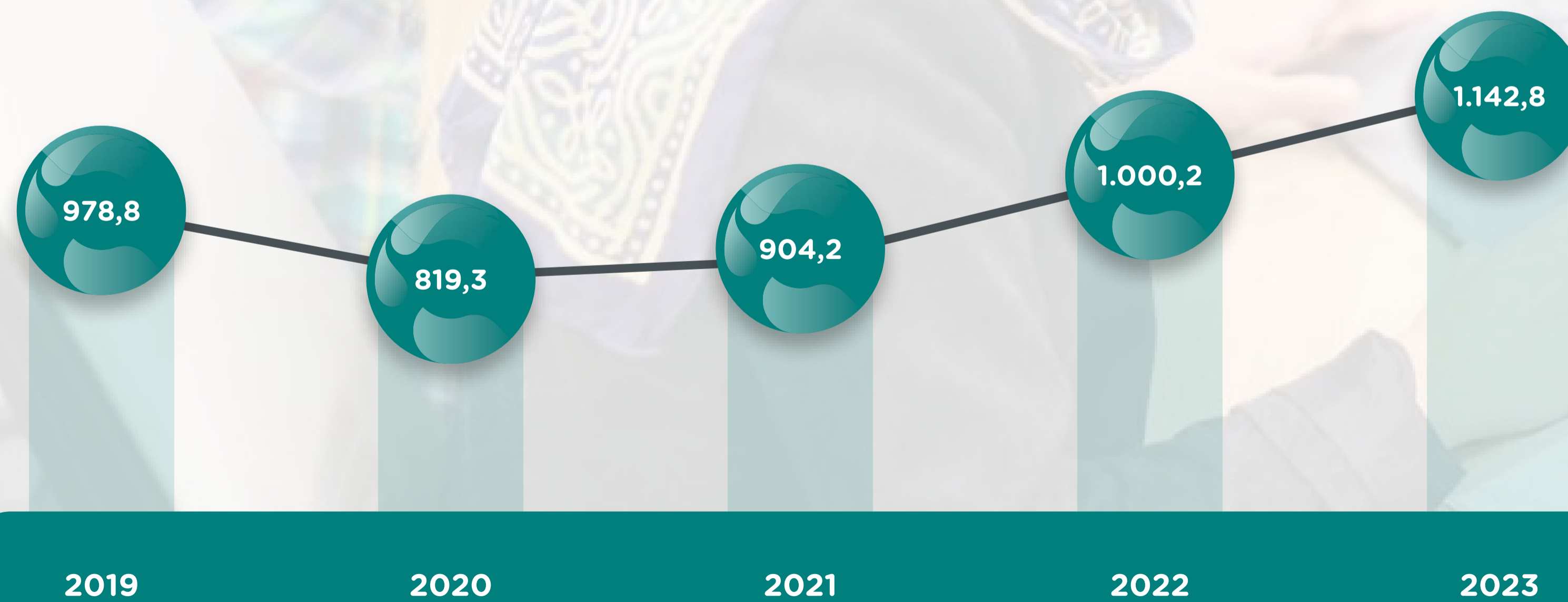
Plan de empleo y formación	96,2
Plan de Accesibilidad	31,6
Gastos de administración	1,6
<b>Total recursos aplicados<sup>2</sup></b>	<b>129,4</b>
<b>Superávit</b>	<b>0,4</b>

<sup>1</sup>Otros ingresos: se incluyen subvenciones que no son del FSE, anulaciones y reintegros de ayudas, convenios de colaboración, otras donaciones, ingresos financieros y otros.

<sup>2</sup>Porcentual de los diferentes tipos de impacto (directo, indirecto, inducido, participadas y externo) suma 0,28% debido al redondeo a 2 decimales en los porcentajes



## Magnitudes económicas de Ilunion



### Ventas por línea de negocio:

Servicios	607,5 M€
Hotelera y Hospitalería	406,3 M€
Comercialización	49,5 M€
Consultoría	48,5 M€
Sociosanitaria	33,1 M€
Economía circular	14,2 M€



### 2023: aportamos 1 de cada 191 empleos y 1 de cada 369 euros de la riqueza nacional

Los datos que pueden apreciar más arriba consolidan un Grupo económico y social único en el mundo, que aporta con rotundidad al conjunto de la sociedad española, como se puede apreciar en un estudio realizado por la firma PwC bajo el epígrafe “Impacto en la economía y el empleo del **Grupo Social ONCE** en España en 2023” y cuya principal conclusión es que somos partícipes de 1 de cada 191 empleos generados en 2023 y de 1 de cada 369 euros aportados a la riqueza nacional.

El estudio cuantifica el impacto en la economía a través de la contribución al PIB, tanto de forma directa como indirecta, y llega a la conclusión de que el **Grupo Social ONCE** movilizó en 2023 el 0,27% del PIB global, 1 de cada 369 euros.

Y también demuestra que, con ese porcentaje de riqueza, nuestro impulso es aún mayor a la hora de convertirlo y

trasladarlo a generación de empleo, al movilizar el 0,52% de los puestos generados a nivel nacional, esto es, 1 de cada 191 puestos de trabajo generados en nuestro país en 2023. Una demostración más de que los datos económicos tienen una multiplicación directa en personas, en empleo de calidad para las personas con mayores dificultades de acceso al mismo.

**1 de cada 196 mujeres empleadas en España** gracias a la actividad del **Grupo Social ONCE**, representando el **0,51%** del total de ocupadas en España.

Con la satisfacción, además de intensificar nuestro esfuerzo en la contratación de mujeres, de manera que el **Grupo Social ONCE** es responsable igualmente de 1 de cada 196 puestos de trabajo ocupados por mujeres en España en 2023, dato que nos afianza en nuestro impulso a la igualdad.



## 3.2 Preparados, listos...

La formación continua es una realidad que llegó para quedarse y para afianzarse. No se entiende ya una carrera laboral sin una mejora continua de la preparación de quienes se enfrentan cada día a la evolución del propio trabajo. Esto es aún más importante para las personas con discapacidad, quienes deben fortalecer su realidad de inclusión y mejora continua y convertirlo en una garantía de futuro.

La **ONCE** nació con la intención de formar y desde nada más y nada menos que en 1950 arrancó con la formación de sus trabajadores e incluso de las primeras mujeres ciegas que accedían al empleo en España, con el objetivo y el convencimiento de que era ganarse un futuro mejor.

De ahí que la formación directa de los trabajadores y trabajadoras del **Grupo Social ONCE**, desde **ONCE**, desde **Fundación ONCE** y desde **Ilunion** sean claves de desempeño y, de nuevo, de retorno a las personas para un objetivo de futuro: afianzar su empleo o, con mejor formación, optar al crecimiento propio y laboral.

Durante el año 2023 se incrementaron las formaciones de carácter presencial, sin abandonar el uso del campus virtual y las aulas virtuales -plenamente consolidados y que permiten llegar a un mayor número de personas, algunas con dificultades de movilidad- hasta alcanzar 529.469 horas, dato que representa un aumento de más del 31% respecto el año anterior.

Desde **ONCE** se realizaron 167 acciones formativas con 71.543 asistencias, lo que supuso un total de 418.854 horas de formación recibidas por los trabajadores, con una inversión de más de 2.4 millones de euros.

**Ilunion** dio continuidad al proyecto “Formando **Ilunion**” para integrar la formación desde la Dirección de Gestión de Personas y Desarrollo de Talento, y ejecutó 169.392 horas centradas en materias como la mejora en el puesto de trabajo y el desarrollo profesional; habilidades sociales y personales; diversidad y su vinculación con el modelo de empresa familiarmente responsable; discapacidad; transformación digital e innovación; y difusión e interiorización de los valores de la cultura corporativa.





Y Fundación sumó 8.118 horas distribuidas en 1.131 acciones formativas, estructuradas en torno a objetivos institucionales, estratégicos y de negocios que impulsan de forma exponencial el conocimiento. Se continuó apostando por la formación en materia de transformación digital, como soporte a la necesaria digitalización de la actividad.

El equipo directivo continuó con el ciclo de conferencias “Liderar para transformar”; y se continuó poniendo a disposición de la plantilla la plataforma de formación LinkedIn Learning, sumando la iniciativa ViLearning, consistente en aportar cada 15 días una selección de las acciones formativas de LinkedIn sobre aspectos de interés general.

Igualmente, en 2023 se puso en marcha el módulo de aprendizaje de SSFF (Success Factors) como marco digital para la gestión de la formación, lanzando el cuestionario de detección de necesidades formativas desde esta plataforma para las cuatro entidades del Área Ejecutiva de la **Fundación ONCE**. También, y a través de los planes de desarrollo individual derivados del proyecto CRECE, se han identificado diferentes iniciativas y necesidades formativas que, una vez analizadas y estructuradas, contribuirán a la definición de prioridades del plan de formación de 2024.



# Compromiso

## Apoyado en el esfuerzo

- 4.1 Esfuerzo en igualdad
- 4.2 Esfuerzo en educación
- 4.3 Esfuerzo para acceder al ocio, la cultura y el deporte



Haz clic en cada capítulo



## 4. Apoyado en el esfuerzo

El esfuerzo y la en ocasiones criticada cultura del esfuerzo, en el caso del deporte y del **Grupo Social ONCE** no son negociables. Porque ese esfuerzo entendido como una demostración del compromiso adquirido para lograr objetivos y mejoras extensibles a todos y todas. Toda nuestra acción está marcada por ese compromiso, ese rigor con nuestra idea como dinamizador social, con el que esperamos mantener la confianza ciudadana.

Una confianza apoyada en el concepto iguales, desde la diversidad y el respeto a las diferencias, para sumar en todos los ámbitos de la vida, empezando por la educación y cerrando el círculo con la capacidad y la posibilidad del acceso al ocio, al deporte, a la cultura y al disfrute en igualdad, en todos los ámbitos de la vida.





## 4.1 Esfuerzo en igualdad

El **Grupo Social ONCE** creó hace años el Observatorio de Igualdad de Oportunidades, que ubicó directamente bajo la supervisión y dependencia de la vicepresidencia de Igualdad, Recursos Humanos y Cultura Institucional e Inclusión Digital del Consejo General, una muestra de compromiso.

Este observatorio dinamiza la igualdad de oportunidades en todos los rincones del Grupo, por ejemplo con la conmemoración del “Día Internacional de la Mujer” en múltiples actividades: un acto central consistente en una mesa redonda con varias ponentes y conexión telemática de personas de todo el territorio nacional (se celebró el 2 de marzo bajo el lema “Alianzas con perspectiva de género”), que tuvo su réplica con 36 acciones desarrolladas territorialmente.

Organizó además varios seminarios: el primero se celebró el 27 de junio bajo el título “Personas diversas, empresas orgullosas de sus valores”; y el segundo tuvo lugar el 30 de

noviembre con el título “Diversidad Generacional. El reto de liderar equipos intergeneracionales”, siempre pensando en diversidad por razones de edad, sexo o cualquier otra condición.

Además, la **ONCE** ha seguido realizando su labor de incidencia social a través de la dedicatoria de la imagen de más de 20 millones de cupones: Día de la Igualdad Salarial: 22 de febrero; Día Internacional de la Mujer: 8 de marzo; Día Mundial contra la Trata de Seres Humanos: 30 de julio; y Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer: 25 de noviembre.

### A ello se suma la realización de un relevante número de acciones:

- Colaboraciones y contactos con representantes de la Administración y del Tercer Sector, orientados a abordar diversos temas de igualdad.
- Colaboración y participación en el clúster ClosinGap y sus estudios.

- Interlocución con el Consejo General de los Colegios de Psicólogos y en particular con el Colegio Oficial de la Psicología de Madrid.
- Desarrollo del convenio de colaboración entre el Consejo General de la ONCE y la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género.
- Continuidad de la ejecución del acuerdo firmado en 2017 con la Oficina del Parlamento Europeo en España (en el marco del proyecto “Dónde están ellas”).
- Participación activa en los Grupos de Trabajo de Género de la Plataforma del Tercer Sector (PTS), la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN-ES) y la Plataforma de ONG de Acción Social (POAS).
- Suscripción de un convenio con la Confederación de Mujeres en Igualdad.
- En lo que respecta al IV Plan de Igualdad ONCE 2022-2025, que cuenta con 11 objetivos y 37 medidas, las principales han sido:



- Mantenimiento anual del “Distintivo de Igualdad en la Empresa” (DIE).
- Consolidación y desarrollo de la figura del Agente de Igualdad de la **ONCE**.
- Organización de un acto institucional con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres (25N).
- Firma de un convenio de colaboración entre la **ONCE** y la Confederación Nacional de Mujeres en Igualdad, para contribuir a la igualdad en el ámbito de la inclusión social.
- Puesta en marcha del programa de talento femenino “Descubre tu potencial y lidera tu futuro”, destinado a Mandos Intermedios y mujeres directivas con discapacidad visual.
- Actualización del “Procedimiento sobre acoso y ciberacoso sexual y/o por razón de sexo o diversidad sexual en el trabajo”, habiéndose impartido formación al respecto a los equipos implicados en su gestión.

- Avances en materia de salud y seguridad con perspectiva de género.
- Emisión y presentación de cupones conmemorativos de las fechas más señaladas en esta materia y publicación del manifiesto con motivo del 25N.
- Formación a nuevas incorporaciones y a quienes no lo hicieron en 2022 sobre sesgos inconscientes, así como nueva edición del curso voluntario de liderazgo y habilidades de gestión para trabajadoras.
- Continuación del proyecto “Venta con talento en femenino”, para promover la incorporación de mujeres en la red de ventas.

Desde todas las áreas del **Grupo Social ONCE** se ha continuado trabajando para fomentar la igualdad de oportunidades de forma colaborativa y coordinada, desarrollando iniciativas conjuntas y otras propias de cada área. Esto se concreta en la ejecución de múltiples actuaciones a lo largo del año, que incluyen actividades formativas, de concienciación y sensibilización destinadas a la plantilla, así como participación en numerosos foros y jornadas dirigidos a público externo.

Desde **Fundación ONCE** cabe destacar el desarrollo de los Planes de Igualdad de **Fundación ONCE** e Inserta Empleo, actuaciones internas de formación y concienciación, participación activa en diversas jornadas y talleres, recepción de premios y reconocimientos, iniciativas y reuniones destinadas a ahondar en la incidencia política, la firma de varios convenios de colaboración con diversas entidades, actuaciones realizadas en Inserta para favorecer la búsqueda de empleo para mujeres con discapacidad inscritas en su bolsa de empleo que han sufrido violencia de género; y la renovación y obtención de varias certificaciones en materia de igualdad que acreditan sus actuaciones al respecto. Destacar en esta línea los proyectos “Mujeres en Modo ON-VG” y “Foro Inserta”, entre otros.

En **Ilunion** destaca la firma de convenios de colaboración con entidades externas para favorecer la contratación de mujeres víctimas de violencia de género y otros colectivos en situación de especial vulnerabilidad, así como múltiples actividades de formación y concienciación de su plantilla y actuaciones externas que se traducen en la recepción de reconocimientos, emisión de publicaciones,



participación y visibilización del **Grupo Social ONCE** en jornadas de prestigio, obtención y renovación de certificaciones y un amplio abanico de buenas prácticas.

Cabe destacar su participación en el Congreso Factor W Diversity Summit 2023, que es el evento nacional de referencia en materia de Diversidad e Inclusión, con presencia en dos mesas.

En cuanto a FOAL (**Fundación ONCE** para América Latina) ha mejorado el sistema de indicadores orientados a medir el impacto de sus programas y proyectos, contemplando siempre la perspectiva de género de modo transversal. El año 2023 ha consolidado el Programa “FOAL Violeta” de Empoderamiento de mujeres con discapacidad visual en América Latina. En el ámbito educativo, desde los programas apoyados en estos países, se incide en la igualdad de género en el acceso, al igual que en los proyectos de empleo en sus distintas etapas: detección, formación, inserción en empresas, apoyo al autoempleo, etc.



## 4.2 Esfuerzo en educación

Las personas ciegas han puesto siempre en el acceso a la educación -quizás por tenerlo un poco más difícil- sus mayores esfuerzos. Una idea que se mantiene en el **Grupo Social ONCE**, conocedor que es la herramienta capaz de lograr a las personas llegar allí donde sus capacidades lo permitan y, sobre todo, impedir que barreras físicas o mentales -las más duras de superar- puedan dar al traste con las ilusiones.

La presencia habitual en las aulas de estudiantes con discapacidad de cualquier tipo es la mejor palanca de igualdad que podemos contemplar, además de reflejar una igualdad desde los derechos de acceso a un servicio básico. El trabajo desde todas las áreas en este aspecto, especialmente desde **ONCE y Fundación ONCE** no tiene freno: desde la inclusión temprana hasta la universidad, desde las personas ciegas a quienes tienen una discapacidad intelectual, todos y todas con derecho a intentarlo y a llegar donde su talento los lleve.

Los servicios sociales de la **ONCE** ofrecen cobertura educativa a 7.187 escolares con discapacidad visual en colaboración con los servicios educativos de las comunidades autónomas, logrando que un 99,5% de este alumnado esté integrado en las aulas y con datos de continuidad en sus estudios mucho mejores que la media española y europea, si bien el acceso a la universidad sigue costando.

Los profesionales de la Organización trabajan para garantizar la accesibilidad de los recursos educativos físicos y digitales, así como dotar de las herramientas tecnológicas que el alumnado con ceguera o deficiencia visual utiliza en el aula. Desde el Grupo de Accesibilidad a Contenidos Educativos Digitales de la **ONCE** (ACCEDO), durante 2023 se han llevado a cabo las siguientes iniciativas:

- Colaboración con British Council para el asesoramiento en accesibilidad digital en el aprendizaje de idiomas.
- Contactos con Microsoft.
- Evaluación de distintas plataformas educativas.

- Continuación de la investigación “Análisis de la accesibilidad de plataformas educativas de uso común en el aula para el alumnado con discapacidad visual”, subvencionada por el Ministerio de Educación y Formación Profesional.

Junto a estos alumnos, durante el curso 2022/2023 se ha atendido a 621 alumnos extranjeros en los distintos niveles educativos (617 en educación inclusiva y 4 en el centro escolar de la **ONCE**), de 65 nacionalidades distintas a la española (8,6% de la población total en edad escolar), en función del compromiso de la **ONCE** con esta labor inclusiva, que no entiende de fronteras.

Además, mantenemos e impulsamos la Escuela Universitaria de Fisioterapia de la ONCE, adscrita a la Universidad Autónoma de Madrid, de la que salen cada año los mejores “fisios” del mundo, con un nivel de incorporación al empleo de prácticamente un cien por cien de los egresados.

A pesar de las dificultades, no son pocos los estudiantes con discapacidad que se fijan su objetivo en la universidad, y lo logran. El objetivo común es llegar donde el talento, el esfuerzo y el trabajo de cada cual le lleve, sin que razones de discriminación por discapacidad lo frenen.



Ahí nace el objetivo estratégico y vital de impulsar la presencia de estudiantes con discapacidad en la universidad o centros de estudios superiores al mismo nivel que el resto con todo tipo de ayudas y apoyos.

#### En 2023 se concedieron 1.483 becas entre ellas:

424 fueron para jóvenes con discapacidad intelectual.

253 de prácticas empresariales Fundación ONCE-CRUE Universidades Españolas.

633 becas de excelencia, junto a campamentos científicos, alumni Navarra, IESE, Colegios del Mundo e idiomas.

85 becas para estudios de posgrado, movilidad internacional, deporte, doctorado e investigación dentro del programa "Oportunidad al Talento".

Adicionalmente, durante el año se alcanzaron las 283 becas concedidas en el marco del Programa Por Talento Digital desde su lanzamiento en 2020, finalizando su formación

dentro del año 52 personas del total de becadas (23 mujeres y 29 hombres).

Continuó el Programa RADIA, centrado en la formación en tecnologías digitales, dirigido a favorecer la inclusión de mujeres con discapacidad en entornos de trabajo digital y aumentar así el número de mujeres profesionales en los ámbitos tecnológicos. Se concedieron 35 becas y, en el marco del Programa de Ayudas Reina Letizia para la inclusión, se otorgaron un total de 976 becas.

El Programa de Ayudas para Promover el Acceso al Empleo Público para las Personas con Discapacidad iniciado en el año 2022, por el cual se conceden ayudas para sufragar parte del coste económico que supone la preparación de unas oposiciones, concluyó en 2023 con la concesión de 53 becas.

Junto a esto, destacar la organización por parte de **Fundación ONCE** del VI Congreso Internacional sobre Universidad y Discapacidad con el título "Avanzando hacia modelos universitarios inclusivos. Evaluar la inclusión en sus diferentes dimensiones", que congregó, de manera presencial y virtual, a cerca de 700 participantes de 25 países.





## 4.3 Esfuerzo para acceder al ocio, la cultura y el deporte

La igualdad debe extenderse a todos los ámbitos de la vida y, anteponiendo educación y empleo, las personas deben acceder en igualdad a realidades tan sociales y enriquecedoras como la cultura, el ocio y el deporte. Apartar personas con discapacidad, solo por el hecho de serlo, de esta realidad, es algo para lo que trabajamos cada día, tanto como participantes como creadores.

En 2023 continuó el aumento de las actividades de animación sociocultural y promoción ya registrado en el año anterior. Se alcanzaron las 6.665 actividades, tras dejar atrás la pandemia, sumando 106.767 participaciones por parte de personas ciegas.

### Las iniciativas culturales más destacables en 2023:

- Fallo de la 37 edición del concurso literario Tiflos, que recibió más de 1.800 trabajos, de los cuales 40 de personas con discapacidad visual.
- Nuevo concurso Prometeo para estimular la creatividad entre estudiantes, con la participación de 87 escolares con discapacidad visual con 94 trabajos
- 3ª edición del concurso joven ZonaCreativ@ONCE con categorías de relato, poesía, gráfica, musical, audiovisual y divulgación, recibiendo un total de 31 trabajos.
- 309 actuaciones y representaciones de las 15 Asociaciones Culturales, que aglutinan a 31 grupos artísticos (23 de teatro y 8 de música)
- La videoteca Audesc alcanza los 894 títulos. En 2023, 4.520 personas ciegas accedieron al cine con audiodescripción, con 206.046 descargas.
- Durante 2023, el Museo Tiflológico de la **ONCE** fue visitado por 15.506 personas, organizó cinco exposiciones temporales y varias actividades complementarias

La **ONCE** mantiene igualmente un fondo para financiar proyectos culturales y artísticos de diversa índole (obras musicales, partituras o libros de música, libros de todo tipo, etc.) propuestos por personas afiliadas, con una veintena con apoyo económico.

### Durante 2023 se destacan las siguientes actividades dirigidas a jóvenes y mayores:

- Cultura Global **ONCE**: oferta amplia y variada de actividades culturales en centros **ONCE** a través de aplicaciones a distancia.
- Desarrollo de 11 campamentos, donde participaron 268 menores con discapacidad visual, al lado de otros sin discapacidad
- Programa de vacaciones sociales para el colectivo de mayores y pensionistas de la **ONCE** en el que se cubrieron 1.815 plazas y actividad de “Navidad en familia 2023” con 236 participantes, 152 personas afiliadas.
- Clubes del Mayor: espacios online o presenciales de encuentro y de actividades para el colectivo de mayores, con una participación en 2023 de 1.038 usuarios afiliados distintos.
- Proyecto “sénior-júnior”: desarrollo de actividades intergeneracionales que contó con una participación en 2023 de 619 personas afiliadas.



### Todos en clase de educación física

Para el **Grupo Social ONCE**, el concepto deporte es muy amplio y llega desde los primeros pasos a los Juegos Paralímpicos. De hecho, si el esfuerzo no se realiza desde la base, con la inclusión de todos los niños y niñas con discapacidad en las clases de educación física y actividades deportivas, no sería posible.

Desde la FEDC (Federación Española de Deportes para Ciegos) se continuaron gestionando las actividades deportivas de competición. Un total de 142 actividades deportivas celebradas en 2023 denotan el alto nivel de compromiso en la preparación de deportistas, con la finalidad de ofrecerles las mejores oportunidades para entrenar y competir, incluyéndose concentraciones y competiciones, tanto nacionales como internacionales, camino de los Juegos de París 2024, en algunos casos.

Además, se realizan encuentros de jóvenes para lograr su inmersión en el deporte, así como Escuelas Deportivas en las que se suman muchos estudiantes con discapacidad visual de todos los puntos del territorio, en un encuentro de salud y convivencia en torno a la actividad física.

En cuanto a **Fundación ONCE** cabe subrayar la colaboración en el Plan de Ayuda al Deporte Objetivo Paralímpico (Plan ADOP), así como el patrocinio de diferentes eventos y congresos relacionados con los fines de la organización, destacando principalmente el South Summit Madrid edición 2023 (evento de referencia en materia de emprendimiento en el sur de Europa), StartupOlé 2023, el patrocinio de dos programas en colaboración con Ship2B (denominados BValue y Lab Health and Care, dirigidos a detectar y asesorar entidades que diseñen y desarrollen proyectos con impacto social) y el evento Impact Forum organizado por Ship2B.

Ha continuado apoyando al equipo de baloncesto en silla de ruedas CD Ilunion. El club se ha consolidado como uno de los grandes equipos de Europa, ocupando actualmente el primer puesto en el Ranking Europeo de Clubes de Baloncesto en Silla de Ruedas. Además de sus actividades puramente deportivas, el CD Ilunion, con el mismo espíritu de su Fundador (la **Fundación ONCE**) y de su patrocinador oficial (**Ilunion**), lleva a cabo un programa de educación, concienciación y sensibilización dirigido a menores, con la difusión del baloncesto en silla de ruedas y los valores asociados al deporte y la discapacidad, tales como superación, diversidad e igualdad.



COMPAÑERISMO

EQUIPO

RÉCORD

COMPROMISO

RETO

MOTIVACIÓN

META

INFORME DE VALOR  
2023 COMPARTIDO

# RETO

# Un planeta más habitable

# 05

5.1 Cooperación internacional

5.2 Responsables en ASG

5.3 I+D+i



Haz clic en cada capítulo





## 5. Un planeta más habitable

No seríamos un equipo y un grupo verdaderamente comprometido y de futuro si no tuviéramos claro que una de nuestras necesidades reales, como ciudadanía, es crear un mundo mejor para todos y todas en todos los puntos de vista. Por eso, el **Grupo Social ONCE** se compromete desde el inicio de su existencia en diseñar, impulsar y sostener un planeta más habitable donde quepan y se muevan todas las personas. Nuestro modelo de inclusión, verificado en España, es una muestra que se abre al mundo de la cooperación y la colaboración de cuantas administraciones, entidades, empresas y personas, muchas personas, quieran participar.



## 5.1 Cooperación internacional

El ejercicio 2023 puso de manifiesto, mediante avances firmes e innegables, que la discapacidad también mueve el mundo y el **Grupo Social ONCE** lidera muchas de las iniciativas en favor de estas personas. La participación en grandes encuentros internacionales, como la labor junto a la Presidencia Española de la Unión Europea y las Cumbres Iberoamericana y de la Unión Europea, América Latina y el Caribe, lograron situar y posicionar los derechos de las personas con discapacidad y el Desarrollo Sostenible e inclusivo en la agenda internacional.

La **Fundación ONCE** América Latina (FOAL) cumplió 25 años contándolo en España y afianzando su trabajo en 19 países hermanos; se realizaron eventos con la participación del director de la AECID y de las autoridades de ULAC e ICEVI Latinoamérica, las dos principales organizaciones regionales socias de FOAL en esta región. A nivel estatal, se recorrió España con “Comprometidos con Latinoamérica”,

encuentros en todas las comunidades autónomas para dar a conocer la labor de FOAL, junto a trabajadores, afiliados, autoridades locales, agencias autonómicas de cooperación y representantes consulares de los países de América Latina.

Por otra parte, se conmemoraron con varios actos y participación los 15 años de la entrada en vigor de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD).

En el ámbito europeo, durante 2023 hemos protagonizado uno de los hitos de la Estrategia Europea de Discapacidad 2021-2030 con la adjudicación al consorcio liderado por **Fundación ONCE** del Centro Europeo de Accesibilidad ‘AccesibleEU’, que materializa uno de los grandes anhelos de esta Estrategia. Se ha creado así con base en España un centro europeo de recursos sobre los múltiples ámbitos que afectan a la accesibilidad (entorno construido, TICs, servicios, etc.) que servirá para aumentar la coherencia de las políticas de accesibilidad y facilitar el acceso a los conocimientos pertinentes en los 27 países miembros de la UE.

Con un decidido impulso desde todas las áreas ejecutivas, junto al CERMI y otros aliados como el EDF, se dieron

pasos fundamentales para que la Tarjeta Europea de Discapacidad y la Tarjeta Europea de Estacionamiento, que permitirán a sus titulares un mayor reconocimiento de su discapacidad en los países miembros, sean una realidad pronto.

Otra muestra del peso del **Grupo Social ONCE** en las políticas europeas fue la participación de una nutrida delegación del Grupo junto al CERMI en el V Parlamento Europeo de Personas con Discapacidad en el hemiciclo del Parlamento Europeo en Bruselas. Más de 600 representantes del movimiento asociativo de la discapacidad en Europa fueron testigos de la aprobación del Manifiesto que ofrecerá orientaciones a los programas políticos de los candidatos al Parlamento Europeo y la futura Comisión Europea que se nombrará tras las elecciones 2024.

Asimismo, en 2023 se repitió la participación de jóvenes con discapacidad en el Parlamento Europeo en Estrasburgo, con una importante afluencia de jóvenes españoles promovida por el **Grupo Social ONCE**, contribuyendo así la promoción de la cultura internacional en el grupo.



### Junto a estos otros eventos destacables en los que participamos:

- La XXVIII Cumbre Iberoamericana de jefes de Estado y de Gobierno, en la que Su Majestad Felipe VI, los presidentes de Portugal y de Uruguay recibieron personalmente un cupón de la **ONCE** conmemorativo del evento.
- Presentación de los resultados del desarrollo del Programa Iberoamericano de Discapacidad (PID) y anuncio de la incorporación del Banco Mundial en su Comisión Consultiva.
- El Foro Social Birregional de la Unión Europea, América Latina y el Caribe donde, una vez más, aportamos la perspectiva de la discapacidad y, en particular, el modelo de inclusión social del Grupo como elemento de cohesión que une a ambas regiones.
- Conferencia sobre Cambio Climático (COP28) celebrada en Dubái. En este marco se coorganizó un evento junto al Banco de Desarrollo para América Latina y el Caribe (CAF) con el fin de situar la discapacidad en la agenda internacional de acción climática.

Se siguió estrechando la colaboración con organizaciones internacionales. En el ámbito intergubernamental y con el auspicio de la Embajada de España ante la Organización de Estados Americanos (OEA), se realizó un evento sobre violencia hacia las mujeres con discapacidad, celebrado en el marco de su 53 Asamblea General, al que asistieron la ministra de la Mujer de Panamá y la ministra de Igualdad de Chile, junto a la vicepresidenta tercera del **Grupo Social ONCE**. En el campo de Naciones Unidas renovamos la colaboración con UNICEF y presentamos, junto a CEPAL, el informe sobre empleo, informalidad y personas con discapacidad en América Latina y el Caribe.

Al otro lado del Atlántico, y en el marco de la relación con la Unión por el Mediterráneo, impulsamos la creación de la Agenda EUROMED sobre la inclusión de las personas con discapacidad en esta región. Gobiernos, organizaciones de personas con discapacidad y expertos internacionales trabajan de forma conjunta con el asesoramiento del **Grupo Social ONCE** para avanzar de forma decidida en la implementación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, con particular foco en empleo, protección social, situaciones de emergencias, cambio climático e igualdad de género.

2023 también fue el año de la consolidación del Programa 'Por Talento Latinoamérica' que celebró su primer encuentro regional con participación de los cuatro países socios (Colombia, Costa Rica, Ecuador y República Dominicana), además de representantes de BID Lab, CEPAL, OISS, OIT, de la Alianza Internacional de la Discapacidad, del Comité de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y del **Grupo Social ONCE**. En alianza con el Laboratorio de Innovación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID Lab), este proyecto busca internacionalizar la metodología de trabajo en inclusión laboral de personas con discapacidad (el Programa Inserta Empleo de la **Fundación ONCE**) que tan buenos resultados ha dado en España.

Fuera de nuestras fronteras otros eventos en los que tuvimos visibilidad fueron la Conferencia Zero Project en Viena, el foro social UE-CELAC en Bruselas y la Cumbre Iberoamericana en República Dominicana.



### El Grupo Social ONCE en el mundo

- 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)
- International Disability and Development Consortium (IDDC)
- Federación Internacional De Asociaciones Bibliotecarias (IFLA)
- Consorcio Daisy
- Accesible Book Consortium (ABC)
- 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
- Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC)
- 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 Bissau).
- Arco del Mediterráneo en alianza con la Unión por el Mediterráneo con acciones en Jordania, Líbano, Túnez, Argelia, Marruecos, Egipto, Libia, Malta, Grecia, Italia, Croacia y Bosnia.
- 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).
- Asociación Europea De Proveedores de Servicios para Personas Con Discapacidad.
- Spain Nab.
- 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 Empresarial Internacional en Portugal y Colombia.



## 5.2 Responsables en ASG

A lo largo de la historia, la **ONCE** se gestó como una entidad socialmente responsable con la ciudadanía en general, al impulsar la autonomía personal y plena inclusión de las personas ciegas y/o con otra discapacidad. Ahora, el **Grupo Social ONCE** mantiene viva esa llama y evoluciona hacia nuevos compromisos marcados en la nueva dimensión ASG (Ambiental, Social y Gobernanza), esto es, anteponer siempre los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo a la hora de valorar las acciones a acometer.

El propósito y fines institucionales están unidos a la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a

los cuales contribuyen las entidades del Grupo a través de su actividad diaria. En muchos de estos objetivos la propia Agenda 2030 reconoce expresamente y de manera específica a las personas con discapacidad.

El **Grupo Social ONCE** integra la sostenibilidad como elemento para apuntalar su misión, su gestión excelente, y maximizar su capacidad para generar valor a sus diferentes grupos de interés.

El **Grupo Social ONCE** se situó en 2023 entre las tres empresas/entidades con mejor reputación corporativa de España, según el ranking Merco Empresas 2022 España. Además, lidera el Merco Responsabilidad ESG España 2022 -que mide la sostenibilidad social y ambiental, la ética y el buen gobierno de las compañías-.





### Con la Discapacidad como bandera

Y todo ello lo hacemos de la mano de muchos compañeros de viaje, que nos ayudan a impulsar cualquier acción de futuro manteniendo transversalmente a la discapacidad como nuestro eje de actuación, tanto dentro como fuera de España, nuestra bandera y nuestro objetivo de inclusión. El modelo del **Grupo Social ONCE** se muestra al mundo para seguir sumando desde:

#### Ámbito estatal.

- 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.
- CEOE.
- Asociación de Profesionales de las Relaciones Institucionales.
- Club Excelencia en Gestión.

#### Ámbito europeo

- 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).
- The European Venture Philanthropy Association (EVPA).
- Comité Económico y Social de la Unión Europea (CESE) (En representación de la Confederación Empresarial Española para la Economía Social (CEPES)).
- Plataforma Europea de la Economía Social - Social Economy Europe (SEE) (Antiguo CEP-CMAF) (En representación del EFC).
- Red Global de Acción por la Discapacidad (GLAD) (como **Grupo Social ONCE**).



### Ámbito supraeuropeo:

- 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).
- Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC).

Con todo, dentro de los objetivos ASG del **Grupo Social ONCE** hemos impulsado una sólida agenda institucional y reputacional que nos ha posicionado como interlocutor de referencia ante muchos y variados operadores, tanto del ámbito público como privado, materializado a través del Plan de Relaciones Institucionales del **Grupo Social ONCE**.

Con este afán, se trabaja con legisladores, parlamentarios y otros grupos de interés para impulsar regulaciones y decisiones más informadas, y donde se contemple el carácter transversal de la discapacidad. Una actividad de especial relevancia ante un contexto socio-político donde cada vez hay más actores involucrados y donde las decisiones regulatorias y legislativas determinan de manera exponencial la configuración de los entornos organizacionales. Desde el **Grupo Social ONCE** se apuesta por seguir fortaleciendo los

mecanismos de transparencia y regulación de los Asuntos Públicos y Relaciones Institucionales. Demostrando, una vez más, el trabajo realizado en torno a todos los componentes de la ASG.

En este contexto, a lo largo de 2023 hemos sido capaces de seguir consolidando el papel del **Grupo Social ONCE** como un interlocutor, referente y referenciado ante las Administraciones Públicas y otros grupos de interés.

Afianzando nuestro posicionamiento y permitiéndonos actuar desde la proactividad y tomando la iniciativa ante posibles iniciativas regulatorias de interés. Siempre trabajando, además, en colaboración con el CERMI y otras entidades del movimiento asociativo de la discapacidad o Tercer Sector.





Un grupo de personas, actividades y empresas de carácter social y tan amplio no puede permanecer ajeno a minimizar posibles impactos sobre el planeta y trata por ello de dar ejemplo de que, casi bombilla a bombilla, litro de agua a litro de agua, folio a folio, cualquier iniciativa pone su granito de arena para un futuro mejor, con un esfuerzo denodado desde cada área y en conjunto.

Desde la **ONCE** está implantando un sistema de gestión ambiental de acuerdo a la norma ISO 14001 en todos sus centros, logrando la certificación en 2023 en el Centro Logístico y de Producción de Productos de Juego (CLP) y el Centro de Recursos Educativos (CRE) de Madrid, y previsto continuar en 2024 con la certificación de otros centros.

**Durante 2023, se han seguido realizando actuaciones de difusión y sensibilización en materia medioambiental, tales como:**

1. Concienciación y fomento entre la plantilla del uso de la intranet PortalONCE para minimizar los trámites en papel y evitar la emisión física de documentos informativos.
2. Realización de una formación a través del Campus Virtual ONCE relativa a la sostenibilidad ambiental para el personal no vendedor.

3. Talleres online sobre economía circular, gestión ambiental, huella de carbono y gestión de residuos para el personal implicado en temas ambientales.

4. Organización de un evento el 2 de junio para conmemorar el Día Internacional del Medio Ambiente.

5. Emisión de 20 millones de cupones entre el 5 y 8 de junio con sensibilización sobre la preservación del medioambiente, la biodiversidad y las energías limpias.



Las actividades de la Organización que pueden generar mayor impacto ambiental son las derivadas del CLP, la imprenta en la que se realiza la impresión y donde se inicia la distribución del cupón y otros productos de lotería. Para reducir estos impactos, se están buscando alternativas al plástico y se segregan los residuos de manera correcta.

Asimismo, se están tomando medidas para minimizar la Huella de Carbono mediante un Plan de movilidad y buenas prácticas, reduciendo la emisión de gases de efecto invernadero (GEI) en las actividades de la Organización, con la instalación de sistemas de placas solares.

La Organización tiene establecidos canales que, no siendo específicos para temas ambientales, permiten recibir cualquier queja, reclamación y/o comunicación recibida por parte de la plantilla, personas afiliadas o clientes al respecto. Durante 2023 no consta ninguna reclamación sobre impactos ambientales y tampoco se han recibido multas ni sanciones significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en esta materia.

**En cuanto a provisiones y garantías para riesgos ambientales, el CLP dispone de un Seguro de Responsabilidad Civil por daños y perjuicios causados por contaminación.**

Respecto a la eficiencia energética, durante 2023 se han impulsado diferentes acciones en algunos centros de la **ONCE**:

1. Renovación de equipos de climatización, considerando la aerotermia, en el caso de que sea posible, con el fin de ahorrar entre un 40-50% de la energía.

2. Instalación de placas fotovoltaicas para favorecer el autoconsumo.

3. Sustitución de luminarias para mejorar la eficiencia de la iluminación.

4. Renovación de maquinaria de los ascensores para reducir el consumo.

5. Ajuste de consignas de climatización para minimizar los consumos.



En relación a la eficiencia energética, y de acuerdo con los requerimientos legales, la **ONCE** se somete a la auditoría energética establecida cada 4 años, habiéndose realizado la última en 2020 por una empresa externa. En 2023 se han seguido aplicando algunas de las recomendaciones de dicha auditoría.

Respecto a emisiones, se han impulsado diferentes iniciativas encaminadas a favorecer la reducción de gases de efecto invernadero, así como cualquier forma de contaminación atmosférica específica, incluyendo ruido y contaminación lumínica:

- Medidas para reducir la contaminación por gases fluorocarbonados de climatización con elevado potencial de agotamiento de ozono (PAO):
  - » Sustitución paulatina, en las máquinas antiguas, del refrigerante R22 (PAO=0,5) por R410A, R134, R410 y R407 (todos ellos con PAO=0). El 100% de la maquinaria reemplazada en 2023 contiene sustancias que no agotan la capa de ozono y las revisiones preventivas evitan fugas.

- Contra el ruido:
  - » Sistemas de insonorización en todas las máquinas de aire acondicionado mediante paneles aislantes y el 100% de la maquinaria reemplazada en 2023 cuenta con sistemas de bajo nivel sonoro.
- Para reducir la contaminación lumínica:
  - » Sustitución paulatina de alumbrado fluorescente por LED tecnología estado sólido.
  - » Disposición en todas las luminarias de oficinas de un índice de deslumbramiento o UGR (Unified Glare Rating) inferior a 19, certificado por los fabricantes.
  - » Limitación del nivel de iluminación en los puestos de trabajo a 550 lux con una tolerancia del  $\pm 10\%$ , que garantiza luz suficiente y reduce el exceso de iluminación y diseño de farolas con apantallamiento, en los centros con sistemas de alumbrado exterior y decorativos, para emitir la luz necesaria y no por encima del horizonte.

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

Además la **ONCE** impulsa la economía circular como elemento clave para un desarrollo sostenible, siendo un objetivo para los próximos años reducir las impresiones y el consumo de recursos, así como continuar con la implantación del sistema integral de gestión de residuos en todos los centros, asegurando su correcta segregación.

En algunos centros se han implementado zonas de reciclaje de residuos peligrosos y no peligrosos, diseñados para asegurar el almacenamiento seguro y la idoneidad para la clasificación, almacenamiento y disposición final de los residuos, instalándose la cartelería necesaria cumpliendo con la normativa aplicable.

Se continúan implantando “puntos limpios” en los centros para asegurar la segregación de los Residuos Sólidos Urbanos (RSU).



También se han realizado diversas acciones de concienciación como, por ejemplo, con motivo de la Semana Europea de Prevención de los Residuos, se efectuaron mercadillos de economía circular de ropa y complementos y también se elaboraron e instalaron adornos navideños con material reciclado.

En el CLP se ha reducido el número de transportes de residuos de cartón de 5 a 2 transportes/mes, gracias a la compactadora de cartón. Además, se ha reutilizado el equipamiento industrial de estructura y soporte de los 4 sistemas de cámaras que en 2023 se sustituyeron.

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

En lo relativo al uso sostenible del agua, la **ONCE** extrae el agua de la red de abastecimiento, tanto en sus centros asimilables a oficinas como en los complejos industriales como el CLP y el CTI. El vertido se realiza a la red de saneamiento de los ayuntamientos en todos los centros de oficinas, ya que son asimilables a los generados en una comunidad de vecinos y, en el caso del CLP, no se realiza vertido alguno, ya que tanto las aguas de mojado como

de limpieza se depositan en bidones y son tratadas por un gestor de residuos autorizado.

Tras la evaluación de los aspectos ambientales directos e indirectos en algunos centros, se detectó en el CLP y el CRE de Madrid el consumo de agua como aspecto significativo, habiéndose puesto en marcha acciones para subsanarlo.

Entre las iniciativas de mejora de eficiencia y reducción del consumo de agua están:

- Reducción del volumen de agua en las cisternas y colocación de fluxómetros al sustituir la grifería antigua.
- Implantación en el CLP de un proceso diario de control del consumo que permite detectar la existencia de averías en la red de suministro del complejo.
- Construcción de una depuradora en la **Fundación ONCE** del Perro Guía para reutilizar el agua de lluvia en la limpieza de las instalaciones y para riego.

Por su parte, el Plan Director de Sostenibilidad de **Ilunion** contempla un proyecto denominado “Compromiso Ambiental”, que reúne una serie de medidas dirigidas a definir el alcance de los objetivos ambientales de **Ilunion** como grupo empresarial.



### Las principales medidas llevadas a cabo para reducir el consumo energético son:

- Ilunion Sociosanitario, S.A. e Ilunion Servicios Industriales en la zona de Cataluña han procedido al cambio de luminarias por tecnología LED.
- Ilunion Sociosanitario, Ilunion Hotels, Ilunion Reciclados e Ilunion Servicios Industriales en la zona de Levante han renovado equipos de climatización y/o enfriadoras.
- Ilunion Lavanderías ha elaborado un plan de eficiencia energética con acciones enfocadas en tres áreas: maquinaria, instalaciones y proceso. En su desarrollo y ejecución, se han priorizado las acciones en función de criterios como la eficiencia energética, la reducción de los consumos energéticos y la minoración de las emisiones de CO2 a la atmósfera. Además, se ha continuado con la descentralización en la producción de la energía térmica desde los equipos generadores hacia los equipos consumidores lo que ha permitido una reducción del consumo de energía térmica y un ahorro de Tn CO2 eq.
- Certificación BREAAAM: a lo largo de 2023 Ilunion Hotels ha llevado a cabo la evaluación y certificación BREEAM en cinco hoteles.

- Establecimiento de requisitos de eficiencia energética en la compra de productos o equipos que puedan tener un impacto significativo en el consumo de energía. En este sentido, Ilunion Retail y Comercialización, S.A. únicamente lleva a cabo la compra, renovación o sustitución de equipos consumidores de energía con certificado energético A o superior. Asimismo, para la compra de aparatos de refrigeración y máquinas expendedoras se establece como requisito que deben disponer del gas refrigerante R-290 caracterizado por poseer un bajo impacto ambiental.
- Sensibilización ambiental a clientes y empleados.
- Ilunion Retail y Comercialización fija en sus protocolos que el personal de tienda se asegura del cierre de puertas de equipos de refrigeración tras su uso.

### Movilidad sostenible

- En 2023 la compañía aprobó una Política y un Plan de Movilidad Sostenible 2024-2027, con el objetivo de ser referentes en esta materia, y entre las acciones llevadas a cabo resaltar:
- Modificación de política de desplazamiento e instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos.

- Ilunion Facility Services e Ilunion Lavanderías, cuentan con pautas de actuación para una conducción eficiente de vehículos.
- Ilunion Lavanderías impartió formación sobre conducción eficiente y buenas prácticas.
- Tanto Ilunion Lavanderías como Ecologic Operations y Logiraees cuentan con un sistema para la gestión de flota. Asimismo, hay que destacar que en estas dos últimas empresas, dedicadas al transporte de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), más del 45% de los kilómetros recorridos fueron realizados con vehículos sostenibles evitando la emisión de 52,4 toneladas de CO2.

En relación al transporte diario del personal a los centros de trabajo, las medidas de flexibilidad laboral y teletrabajo, así como la promoción de la formación online también tienen un impacto positivo en las emisiones. Además algunos centros disponen de autobús lanzadera con un elevado número de usuarios.

### Energías renovables

- Compra de electricidad certificada de origen renovable. Toda la energía de Ilunion Hotels e Ilunion Facility Services procedió de energías renovables.



- Producción solar fotovoltaica.

El 40% de las plantas industriales y hoteles cuentan con instalaciones de energía fotovoltaica para abastecimiento.

Ilunion Lavanderías ha continuado con el proyecto Techos Verdes 2020-2023 para generar el 15% de energía solar fotovoltaica con una producción de 1 GWh/año.

A finales de 2023, 22 de las 45 plantas contaban con esta tecnología que ha generado 4.808,69 MWh lo que ha evitado la emisión de 1.307,96 Tn CO<sub>2</sub> eq.

Asimismo, en 2022 varias empresas del Grupo (Ilunion Retail, Ilunion Ibéricos de Azuaga, Ilunion Reciclados, Ilunion Contact Center, e Ilunion Hotels) cuentan con paneles solares fotovoltaicos.

Las empresas Ilunion Reciclados, Ilunion Automoción, Ilunion Hotels e Ilunion Sociosanitario utilizan paneles solares térmicos para la producción de agua caliente sanitaria (ACS).

Caldera de biomasa en el hotel Ilunion Alcora y en Ilunion Ibéricos de Azuaga.

Sistema de aerotermia para la producción de ACS en los

hoteles Ilunion San Mamés e Ilunion Costa Sal.

A lo largo de 2023 Ilunion Lavanderías, Ilunion Hotels, Ilunion Facility Services e Ilunion Reciclados han medido su mapa de emisiones de alcance 3. Para minimizar estas emisiones **Ilunion** desplegará un plan de acción con sus proveedores (aliados) para poder abordar estos retos de manera conjunta.

#### Absorción de emisiones

Por otro lado, **Ilunion** ha puesto en marcha 'Bosque Ilunion' una iniciativa de compensación de emisiones de CO<sub>2</sub>, mientras que Ilunion Hotels ha sumado dos bosques con 500 árboles. Además, Ilunion IT Services a través de una colaboración ha realizado la compensación de 72,5 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Además **Ilunion** está comprometida con la economía circular como base de un nuevo modelo económico sostenible. De hecho esta visión se integra en su estrategia empresarial con la creación de Recycling4all, una compañía que incorpora la línea de negocio de reciclaje y logística, en continuo crecimiento.

Papel y tóner son dos de los materiales más utilizados por la gran mayoría de las empresas. En relación con el papel,

la reducción de su consumo está entre los objetivos de las empresas del Grupo, y gran parte de ellas consumen papel con etiqueta ecológica u otros sellos ambientales. Asimismo, con el objetivo de mejorar la eficiencia del uso de estas, **Ilunion** promueve la sensibilización ambiental a empleados.

Cada una de las líneas de negocio, dentro de su ámbito, trabajan de forma activa para promover un uso responsable de los recursos y ser más eficientes. En 2023 **Ilunion** redujo la generación de residuos no peligrosos en un 15%, gracias a las distintas medidas puestas en marcha y se llevaron a cabo actuaciones para minimizar el consumo de agua.

En lo que respecta a **Fundación ONCE**, si bien por la naturaleza de su actividad el impacto no resulta especialmente significativo, aborda determinadas líneas de actuación en materia de sostenibilidad ambiental en línea con la Agenda 2030 y los ODS, así como con la Política de Sostenibilidad de área ejecutiva y el Plan Director de Sostenibilidad 2023-2026.

Conforme al propósito de **Fundación ONCE** destacan las siguientes líneas de acción en el ámbito de la Sostenibilidad ambiental:

- Compromisos de creación de empleo para personas con discapacidad en sectores y actividades relacionados con la Sostenibilidad, como es el proyecto TandEM.



- Enfoque de adaptación al cambio climático en la organización, teniendo en cuenta que las personas con discapacidad son un colectivo especialmente vulnerable.
- Fortalecimiento de alianzas como la participación en Fundaciones por el Clima, iniciativa de la Asociación Española de Fundaciones; Jobs 2030: “Futuro del trabajo” impulsado por Forética; o la publicación, junto a la OIT del informe ‘Haciendo que la transición verde sea inclusiva para las personas con discapacidad’.

En cuanto a gestión ambiental, la **Fundación ONCE**, Inserta Empleo y Servimedia cuentan con Sistemas de Gestión Ambiental certificados con la norma UNE-EN-ISO 14001:2015 de Gestión Ambiental. Así pues, el 75% de las entidades que componen el Área Ejecutiva de **Fundación ONCE** están certificadas y las auditorías externas (AENOR) llevadas a cabo en 2023 en el marco de la certificación del Sistema de Gestión Ambiental según UNE-EN ISO 14001:2015 se han resuelto de forma favorable tanto en **Fundación ONCE**, Servimedia, como en Inserta Empleo, manteniéndose la certificación en todos los casos.

En lo referente a contaminación destaca la correcta gestión de los residuos, la mejora continua en relación con la eficiencia de equipos e instalaciones, así como la sensibilización a las distintas plantillas en materia, entre otras, de eficiencia energética, y prevención y segregación de residuos o vertidos.

Por otra parte, se impulsaron iniciativas para favorecer una movilidad más sostenible que también inciden en la reducción de la contaminación. En cuanto a los vehículos diésel que forman parte de la flota de **Fundación ONCE**, cabe destacar el uso habitual de productos químicos para el control de la contaminación emitida, para disminuir los gases nocivos emitidos a la atmósfera.

#### **En lo referente a gestión de residuos las principales medidas llevadas a cabo fueron:**

- Iniciativas para minimizar la generación de residuos, contribuyendo a ello -en el caso del papel- la progresiva digitalización de la actividad o iniciativas singulares como el proyecto NPI (“No Papel Impreso”).

- En la sede de **Fundación ONCE** no hay máquinas de vending, poniéndose a disposición de la plantilla tazas y vasos, cubiertos, cafeteras, etc., así como fuentes de agua, con objeto de minimizar la generación de residuos. Igualmente se evita el uso de botellas de plástico en reuniones y actos, sustituyéndose por opciones más sostenibles.

- Uso de materiales reciclados, tales como papel reciclado o con etiqueta ecológica y de tóner remanufacturado.
- Donación habitual del mobiliario que se sustituye.
- Sensibilización a las plantillas e instalación de “puntos limpios” en los centros.

En cuanto a los residuos finalmente generados se realiza una correcta gestión de estos, cumpliendo con la normativa vigente al respecto y facilitando la recogida y reciclaje, entregando cada residuo a entidades homologadas para su gestión.



## 5.3 I+D+i

La necesidad de investigar e innovar es una máxima de quienes quieren ganarse el futuro. La innovación tecnológica, que para nosotros siempre tiene componente social, nos lleva a estar alerta a lo que ocurre en todo el mundo, a la búsqueda de las iniciativas que mejor se amoldan a nuestra realidad. E impulsando la investigación que nos lleva a la innovación desde todas nuestras áreas y, siempre, siempre, con una vertiente necesariamente inclusiva y social.

La **ONCE** mantiene líneas de trabajo de investigación, desarrollo e innovación tiflotécnica y de investigación en visión, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de los servicios a las personas ciegas afiliadas y seguir respondiendo a sus necesidades y a la evolución y cambios sociales y tecnológicos, al tiempo que se avanza en el desarrollo de nuevas técnicas de intervención y tecnologías específicas.

### En 2023 se han desarrollado un total de 102 proyectos:

- 90 de tiflotecnología y productos de apoyo, convertidos algunos en productos finales (nueva versión del software de transcripción al braille Ebrai, nuevas versiones del Gestor de Libros Digitales GOLD para PC, publicación de la primera versión de Apolo para el acceso a contenidos audiodescritos de ClubONCE en Android TV y Google TV, entre otros).
- 8 de investigación en visión, financiados por la **ONCE**, en su mayoría de investigadores/as de reconocido prestigio nacional e internacional.
- 4 de investigación social en colaboración con: Universidad Autónoma de Madrid, Universidad Rey Juan Carlos o Escuela de Fisioterapia de la ONCE.

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

- VII Concurso de experiencias de innovación y buenas

prácticas en servicios sociales al que se han presentado 18 trabajos.

- Reto interno ONCE Innova 2023, proyecto de innovación en el que las personas trabajadoras y afiliadas presentan sus ideas y proyectos innovadores.

Destacar la publicación periódica semestral de la “RED Visual: Revista Especializada en Discapacidad Visual” que tiene como objetivo la comunicación, difusión e intercambio de conocimientos entre profesionales, investigadores y estudiosos.

A través del servicio de asesoramiento genético, realizado con expertos genetistas y científicos, la **ONCE** facilita a las personas ciegas información sobre las características clínicas y genéticas de su realidad, así como orientación acerca del pronóstico familiar de una posible enfermedad hereditaria. En 2023, se atendieron 37 solicitudes y se emitieron 17 informes de solicitudes realizadas en el año y/o años anteriores, un servicio especialmente valorado por los usuarios.





COMPAÑERISMO

EQUIPO

RÉCORD

COMPROMISO

RETO

MOTIVACIÓN

META

INFORME DE VALOR  
2023 COMPARTIDO

# MOTIVACIÓN

## Con nuestros valores

6.1 Ética

6.2 Transparencia



Haz clic en cada capítulo



## 6. Con nuestros valores

Las personas ciegas que crearon la **ONCE** lucharon por una causa: permanecer al lado de la ciudadanía y compartir el día a día: convivir juntos; mejorar juntos; avanzar y superar juntos y, así, formar parte por siempre de una ciudadanía inclusiva. Esos valores, apoyados en la ética y en la transparencia, eran, son y serán valores clave en la realidad cotidiana del **Grupo Social ONCE**, son ya parte del ADN, de la esencia social que nos impulsa y nos inspira en el día a día.



## 6.1. Ética

El Observatorio de Transparencia y Ética del **Grupo Social ONCE** vela por la implantación de la Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno; y en materia de ética: promueve la difusión y el conocimiento; hace un seguimiento del cumplimiento de los códigos éticos y de conducta, que incluye la prevención y gestión de posibles conflictos de interés; propone iniciativas para el desarrollo de los comportamientos éticos y canaliza y gestiona las quejas, denuncias y sugerencias en materia de ética. Se constituye así como el máximo responsable, del que depende el Grupo de Trabajo de Ética, encargado del día a día.

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

### Estándares éticos y de comportamiento:

- Código Ético y de conducta de las personas del **Grupo Social ONCE** con responsabilidad institucional y de gestión: se concreta en 11 valores éticos y los compromisos para conseguirlos: Transparencia, Solidaridad, Confidencialidad, Equidad, Compromiso, Integridad, Humildad, Respeto, Innovación, Responsabilidad y Sostenibilidad, que el equipo de gestión asume cumplir mediante su firma. La última versión fue aprobada por el Consejo General en 2023.

- Código Ético y Guía de Conducta para trabajadores y trabajadoras del **Grupo Social ONCE**: guía de conducta para el comportamiento ético, sin obligada suscripción por su parte. La última versión fue aprobada en 2023.
- Códigos de conducta en materia de seguridad del área de juego: principios básicos de actuación y conducta de la plantilla involucrada en la actividad comercial de la **ONCE**. Se inspiran en valores de lealtad, transparencia, profesionalidad y confidencialidad, y son de obligado cumplimiento.
- Directrices relativas a las mejores prácticas de la WLA (World Lottery Association) de marketing y comunicación: marcan las pautas para que la publicidad de los productos de lotería se lleve a cabo de manera



responsable. Son adoptadas por la **ONCE**, así como por las agencias de publicidad y de medios, y los proveedores de acciones y campañas de marketing.

- Modelo de Prevención Penal: medidas de prevención para evitar la comisión de posibles ilícitos penales en la **ONCE** y su entorno. Se dispone de una Política de Cumplimiento Penal, actualizada en 2023, de obligado cumplimiento y de aplicación global a la Organización. Además, se dispone de un Procedimiento de debida diligencia externa para la selección y contratación de proveedores, como parte del cual se solicita el cumplimiento del Código de conducta para proveedores, que recoge los principios éticos y de conducta, alineados con los diez principios universales del Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los principios y valores del **Grupo Social ONCE** y, en 2023, se ha implantado un Procedimiento de debida diligencia interna para la selección y contratación de candidatos/as a puestos de trabajo.
- Modelo de cumplimiento tributario: se dispone de una política de cumplimiento tributario, el documento

vertebrador del sistema de gestión de cumplimiento tributario y una normativa con los procedimientos fiscales en la **ONCE**.

- Prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo: se cuenta con un órgano de control interno, la Comisión de la **ONCE** para la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y se ha designado a un representante de la **ONCE** ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC); se dispone de un manual interno donde se describen todas las medidas en esta materia; se ha dotado de procedimientos internos y herramientas informáticas para la detección, análisis y comunicación de operaciones susceptibles de estar relacionadas con el blanqueo de capitales y/o la financiación del terrorismo, entre otras.
- Política de gestión responsable de la información y protección de datos: se establecen diferentes controles para garantizar la protección de la información, entre los que destaca el Protocolo de clasificación de la

información (PCI) para identificar los distintos activos de información y gestionarlos adecuadamente en términos de seguridad y respeto a la privacidad de datos. Además, se cuenta con un Comité de seguridad y protección de datos y un Comité de valoración documental para supervisar el cumplimiento de normas internas y externas, establecer criterios y medidas y resolver consultas internas.

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



En 2023, la **ONCE** recibió un requerimiento de información por parte de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) por la reclamación sobre un mensaje recibido desde la **ONCE** en cuentas de correo electrónico personal, presentándose en tiempo y forma las alegaciones ante la AEPD y estando, a fecha actual, a la espera de resolución.

Todas las políticas y documentos normativos están a disposición de la plantilla en la intranet PortalONCE y/o en la web corporativa. Además, en el marco del compromiso con la transparencia que la **ONCE** quiere promover, se publica, periódicamente, en estos espacios, información financiera y no financiera que pone en valor las actuaciones de la Organización y responde a los grupos de interés, entre otra:

- Cuentas anuales, informe de gestión e informe de auditoría independiente, individuales y consolidados del ejercicio correspondiente.
- Informe de Valor Compartido del **Grupo Social ONCE**.
- Estados de Información No Financiera y Diversidad.

- Relación de convenios y contratos vigentes con las Administraciones Públicas.
- Estructuras orgánicas del **Grupo Social ONCE**.

Respecto del ejercicio y bajo la coordinación del Comité General de Auditoría del **Grupo Social ONCE**, se han presentado al Consejo de Protectorado de la **ONCE** un total de 18 auditorías de carácter obligatorio y tres 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 12 con el cumplimiento del Acuerdo General entre el Gobierno de la Nación y la **ONCE**.

También, con carácter semestral una Sociedad de auditoría externa realiza una peritación de las bolas utilizadas en los sorteos del Cupón, remitiéndose dicha peritación al Consejo de Protectorado. Asimismo, 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 en internet, se certifican cada tres años por una empresa homologada por el Ministerio de Consumo.

Por otro lado, se realizan auditorías de carácter trienal por encargo de la World Lottery Association (WLA) y de la European Lotteries (EL) para un doble motivo:

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

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



La misma línea de actuación se ejecuta desde **Ilunion**, con la consideración de que es el fundamento de sus relaciones de confianza con los grupos de interés. El Consejo de Administración de **Ilunion** aprobó el 20 de diciembre de 2018 el Sistema de Gestión de Compliance de **Ilunion**, el cual está alineado con la norma UNE 19601, con el objetivo de prevenir la comisión de delitos y reducir el riesgo penal en las organizaciones y favorecer una cultura ética y de cumplimiento. Además, **Ilunion** dispone de un órgano de prevención penal constituido el 14 de junio de 2017 cuyo objetivo es la prevención penal en todo grupo de interés e implementación de las diferentes medidas del Sistema de Gestión de Compliance Penal.

La Política de Compliance Penal, junto al documento vertebrador del sistema de gestión de Compliance Penal, desarrollan un modelo de prevención de delitos que establece la prevención, detección y control para el aseguramiento de la diligencia debida en materia de lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales. En 2020, el Órgano de Prevención Penal de Grupo **Ilunion** aprobó los procedimientos de Debida Diligencia Interna y

Externa, así como el Procedimiento de Gestión del Canal de Denuncias. En 2023 no se han producido denuncias en materia de corrupción y soborno.

Oncisa Promociones Servicios Inmobiliarios, S.L. e **Ilunion** Mediación, Correduría de Seguros, S.A. son las únicas sociedades dentro del perímetro empresarial sujetas a la ley de prevención del blanqueo. Ambas sociedades son sujetos obligados y tienen establecidos mecanismos suficientes para cumplir con lo dispuesto en la ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como del reglamento de la citada ley y de las modificaciones legislativas aprobadas con posterioridad.

En el año 2023 se hizo una revisión de la Política de Compliance Penal y del documento vertebrador del sistema de gestión de Compliance penal, siendo aprobados ambos documentos por el Consejo de Administración de **Ilunion** de 23 de junio de 2023.

De la misma forma, con motivo de la entrada en vigor de la Ley

2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, **Ilunion** llevó a cabo una adaptación de su Canal de Denuncias, adaptándolo íntegramente a la citada normativa. Para ello, el Consejo de Administración aprobó el 23 de junio la Política del Canal de Denuncias, el Procedimiento de Gestión del Canal de Denuncias y el Estatuto de Protección del denunciante.

**En 2023 se aprobó la Política de Acción Social de Ilunion. En ella se define el concepto y el enfoque de la acción social en Ilunion, así como los criterios objetivos que rigen las iniciativas y proyectos del grupo. Abarca todas aquellas actividades voluntarias en las que se involucran las empresas de Ilunion, con la finalidad de ayudar a colectivos vulnerables en situaciones de crisis humanitarias o de emergencia de cualquier índole. Dichas acciones se controlan y monitorizan a través de la Stakeholder App.**



## 6.2. Transparencia

El **Grupo Social ONCE** dispone de una serie de herramientas en materia de ética que son el Código Ético de Conducta; el Buzón de Denuncias en materia de Ética; el Observatorio de Transparencia y Ética del **Grupo Social ONCE**; y el Grupo de Trabajo de Ética dependiente de dicho Observatorio.

Todas las áreas ejecutivas del **Grupo Social ONCE**, como ya se ha avanzado, cuentan con códigos éticos y de conducta para las personas con responsabilidad (en todos los rangos) y un código dirigido a todos los trabajadores y trabajadoras del Grupo, actualizado por última vez en 2023, de carácter orientativo e inspiracional.

El Buzón de Denuncias en materia de ética se gestiona a través de un buzón de correo electrónico al que todos los trabajadores pueden remitir consultas, propuestas de

mejora y denuncias de comportamientos contrarios al Código Ético y de Conducta por parte de personas obligadas a su cumplimiento. Este en el caso de **ONCE** recibió 128 comunicaciones y 2 en el caso de **Ilunion**.

Asimismo, todos los trabajadores del **Grupo Social ONCE** cuentan con el proyecto colaborativo solidario Gracias a Ti, nómina solidaria, iniciativa que canaliza el redondeo de nómina voluntario de los trabajadores hacia proyectos sociales que no trabajan estrictamente en el campo de la discapacidad. El **Grupo Social ONCE** dobla la cantidad aportada por sus empleados.

Por otra parte, la **ONCE** organiza cursos de formación en pro de una conducta ética alineada con sus valores. Adicionalmente, la plantilla puede acceder, a través de PortalONCE, al tutorial online sobre “Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo” y al temario de cursos impartidos con anterioridad sobre el código ético y gestión responsable de la información.

El **Grupo Social ONCE** manifiesta su firme compromiso de apoyo y respeto a los derechos humanos en el desarrollo de su actividad, y promueve extenderlo a sus relaciones con terceros, a través de distintas políticas y se seguirá dotando de herramientas para prevenir, mitigar y reparar cualquier impacto negativo.

Con el fin de evitar posibles vulneraciones de estos derechos humanos en las relaciones con proveedores y socios de negocio, se ha consolidado un procedimiento de debida diligencia externa según el cual, a los proveedores que, por las características que concurren en la oportunidad de contratación, presentan un potencial riesgo alto, además de evaluarlos sobre prácticas medioambientales o sociales, entre otros aspectos, se les solicita que se adhieran al Código de Conducta de proveedores y socios de negocio del **Grupo Social ONCE**. Además, se les recomienda la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.



En 2023 se implantó el Procedimiento de debida diligencia interna para la selección y contratación de candidatos/as a puestos de trabajo clasificados con nivel de riesgo medio o alto en cuanto a exposición a riesgos penales.

#### Responsabilidad fiscal

Para cumplir con las obligaciones fiscales, la **ONCE** cuenta con la Política de cumplimiento tributario, encaminada a la supervisión, vigilancia y control para garantizar y evidenciar la diligencia debida en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Como marco normativo en vigor se encuentra la Circular de Procedimientos Fiscales, que recoge los principales aspectos fiscales que afectan a la Organización y las políticas a seguir en los diferentes impuestos de aplicación.

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

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

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

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

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

Lo mismo ocurre con **Ilunion** que ya en 2020 aprobó la implantación del Sistema de Gestión de Compliance Tributario. El 26 de marzo de 2021, el Comité de Administración de **Ilunion** aprobó tres documentos:

- La Política de Compliance Tributario, que establece un marco de principios de cumplimiento en materia tributaria y desarrolla lo establecido en la Política Fiscal y en los Códigos Éticos del Grupo.





- El documento vertebrador del Sistema de Compliance Tributario que recoge las normas y medidas diseñadas para evaluar, prevenir, detectar y gestionar de manera temprana los riesgos tributarios.
- La estrategia fiscal en la que se definen los principios en los que se basa la gestión fiscal (transparencia, prudencia, ética y máxima colaboración con las autoridades fiscales) y el marco de conducta basado en el cumplimiento normativo y en las buenas prácticas tributarias.

Posteriormente, se constituyó un Órgano de Compliance Tributario cuyo objetivo es la supervisión, vigilancia y control de la Política de Compliance Tributario. Asimismo, el Plan Estratégico 2020-2023 establece como objetivos la revisión de los principales procedimientos fiscales y la elaboración de un mapa de riesgos fiscales.

Cabe destacar además que en noviembre de 2022 tuvo lugar una primera sesión formativa relativa a Compliance

Tributario, de forma conjunta para **Fundación ONCE** e **Ilunion**.

Por otra parte, **Fundación ONCE** ha desarrollado una Política de Lucha contra el Fraude en la gestión del Fondo Social Europeo Plus (FSE+), en línea con las recomendaciones de la Comisión Europea a los organismos que gestionan fondos europeos. Para ello, ha elaborado el Manual de Lucha contra el Fraude en las actuaciones que desarrolla con la ayuda financiera del FSE, y se ha puesto en marcha una dirección de correo electrónico, exclusiva para la comunicación directa en el ámbito de los riesgos detectados y el fraude. Al Manual le acompaña el Código ético y de buena conducta de **Fundación ONCE** e Inserta Empleo, que ha sido actualizado en 2023, para adaptarlo al FSE+. En 2023 y con el nuevo periodo, se reforzó también la política de ausencia de conflicto de interés, debiendo firmar una DACI individualizada cada persona que participa en la toma de decisiones en relación con el FSE+. Queda plasmado así el compromiso de la organización en este ámbito y su

adhesión a los más estrictos principios de integridad, objetividad y honestidad.

En cuanto a las medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, cabe destacar el procedimiento interno de donaciones y otras formas de mecenazgo de la **Fundación ONCE** y sus Asociaciones, que establece los protocolos necesarios de recepción y gestión de donaciones, garantiza la trazabilidad de las cantidades donadas y contempla el cumplimiento de la Ley de Blanqueo de Capitales. Por su actividad, a Servimedia no le aplica este asunto.

#### Riesgo cero

El Sistema Integral de Gestión de Riesgos (SIGR) de la **ONCE** establece el marco de gestión y control de riesgos de la Organización. Los principales impactos y riesgos identificados se analizan mediante el Mapa de Riesgos que, actualmente, recoge 19 riesgos de naturaleza económica, social y medioambiental y relacionados con la integridad.



de la Organización y el fraude. En 2023 se incorporó un nuevo riesgo relacionado con el medio ambiente: “Incumplimiento de normativa relevante para la **ONCE**, en materia medioambiental, que pudiera impactar por motivos económicos y/o reputacionales”.

La identificación y gestión de los riesgos se coordina en los distintos niveles de la Organización. Cada riesgo tiene asignado una persona gestora que trimestralmente cumplimenta una ficha con los controles e indicadores de alarma asociados, que pueden modificarse si la situación lo exige. De su correcta gestión depende que se reduzcan notablemente las probabilidades de que se produzca el hecho no deseado y se propongan medidas correctoras. Estas fichas son reportadas trimestralmente al Coordinador de Riesgos, que elabora un informe con los aspectos más relevantes para el análisis por el Comité de Riesgos.

De los resultados obtenidos por el conjunto de riesgos que componen el Mapa de Riesgos se informa anualmente al Comité General de Auditoría del **Grupo Social ONCE**, quien,

a su vez, supervisa la eficacia de los sistemas de gestión de riesgos.

Por su parte, **Ilunion** dispone de un sistema de gestión integral de riesgos (SIGR o ERM) diseñado para identificar eventos potenciales que le puedan afectar, gestionar sus riesgos dentro del nivel de riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de objetivos. Dicho sistema cuenta con una política que está alineada con los principales estándares en materia de gestión de riesgos, en particular con los establecidos en el estándar ISO 31000.

Las políticas de gestión del riesgo de **Ilunion** vienen determinadas por la situación de los mercados en los que operan sus ramas de actividad.

La **Fundación ONCE** también cuenta con un sistema integral de riesgos, dotado de una política y de un sistema de seguimiento, atendiendo al mismo estándar internacional y modelo que **Ilunion**. Si bien el sistema afecta e involucra a todo el personal, destaca la figura del Subcomité de Riesgos.

De manera adicional, y en lo que respecta a la gestión de programas cofinanciados por el Fondo Social Europeo, la **Fundación ONCE**, en calidad de Organismo Intermedio, aplica un enfoque de gestión de riesgos en base a unas matrices específicas vinculadas a las distintas modalidades de ejecución que se han actualizado en 2023, junto con la descripción de los sistemas de gestión y control, que asegura un adecuado cumplimiento de las funciones delegadas por la Autoridad de Gestión del FSE+.

Se dispone de herramientas para el control de estos riesgos, como las matrices ya referidas, así como para su mitigación, que se han plasmado en un manual que recoge la política de lucha contra el fraude de **Fundación ONCE** en la gestión del FSE. La gestión de riesgos cuenta asimismo con dos sistemas específicos en los ámbitos del Compliance Penal y del Compliance Tributario.



# Meta

## Es el objetivo, nunca el final



7 Es el objetivo, nunca el final



Haz clic en cada capítulo



## 7. Es el objetivo, nunca el final

Cerramos ya este Informe de Valor Compartido que, en su misma definición quiere ya explicar alto y claro de lo que trata: mostrar con transparencia y facilidad de acceso y navegación web todo lo que somos, lo que nos otorga la confianza de la ciudadanía. Y es un informe de valor porque representa todo lo que nosotros tratamos de aportar a la ciudadanía; y compartido, no solo entre las diferentes áreas del **Grupo Social ONCE**, también compartido con todos y cada uno de los ciudadanos y ciudadanas que lo hacen posible.

Por eso, en este punto hemos llegado a la meta de lo que queríamos contar pero una meta que nunca, en el **Grupo Social ONCE**, es el final; es un punto en el horizonte, un objetivo pero nunca el final porque nos quedan muchas metas por alcanzar y superar.

Desde el afianzamiento del concepto Grupo como una forma de trabajar y de ser más fuertes ponemos ya la mirada en un objetivo global, un compromiso soñado y al que queremos llegar y, de hecho, a buen seguro lo hubiéramos logrado sin la pandemia de hace unos años: queremos llegar a los 75.000

trabajadores y trabajadoras en el **Grupo Social ONCE**, más personas, más personas con discapacidad, más mujeres, más personas en riesgo de exclusión, más diversidad, más inclusión y oportunidades.

En esta línea, todas las áreas se sumarán con iniciativas concretas y también de Grupo: crecer para seguir reinvertiendo todos nuestros recursos en más y más inversión social y llegar a más y más personas, como contábamos en el arranque.

Trataremos de dar el impulso final a la **Fundación ONCE** de Baja Visión, para ayudar a quienes, sin tener la discapacidad visual que permite la afiliación a la **ONCE**, presentan una realidad de baja visión en la que podemos poner nuestro conocimiento, impulsar la investigación y ponernos a su lado.

Seguiremos con nuestro trabajo de cooperación dentro y fuera de España: América Latina, Europa y el norte de África (con algunos proyectos de mucho interés e impacto) recibirán el apoyo del **Grupo Social ONCE** y sus iniciativas

solidarias, siempre sobre la inclusión y la colaboración con el asociacionismo y las autoridades locales. E, igualmente, trabajaremos para que personas ciegas que viven en España legalmente tengan un apoyo específico.

Y seguiremos mostrando con nuestras empresas **Ilunion** que la rentabilidad es posible anteponiendo a las personas y la inclusión, por encima de todo, a través del empleo de calidad de personas con discapacidad y otras en riesgo de exclusión. Ampliaremos nuestra presencia en Colombia y también en Portugal, con iniciativas socioempresariales de calado.

En definitiva, alcanzamos la meta del final de 2023 con unos resultados muy satisfactorios pero ya pensamos en nuevas metas, en nuevos finales, en nuevos esprints que nos permitan ser más, ser mejores. Todo ello es posible gracias a la implicación de la ciudadanía española -y ya de muchos lugares del mundo- con este **Grupo Social ONCE** que hará de la innovación, la sostenibilidad y la inclusión, siempre la inclusión, palancas de sociedades de futuro.



## Un informe fundamentado

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 las tres áreas ejecutivas del **Grupo Social ONCE** (**ONCE**, **Fundación ONCE** e **Ilunion**).

Todos estos estados están verificados por Ernst & Young con sendos informes 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 teniendo en cuenta los Estándares GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

Para la confección de los requeridos estados, se ha precisado la elaboración de un análisis previo de materialidad que pone de relieve aquellos aspectos de naturaleza económica, social y ambiental relevantes para cada una de las tres entidades y que pueden influir en la toma de decisiones de sus grupos de interés.

Para más información sobre el compromiso del **Grupo Social ONCE** pueden ampliar información en las siguientes páginas web: [www.gruposocialonce.com](http://www.gruposocialonce.com), [www.once.es](http://www.once.es), [www.fundaciononce.es](http://www.fundaciononce.es) y [www.ilunion.com](http://www.ilunion.com).



# INFORME DE VALOR COMPARTIDO 2023

Resumen Ejecutivo Agregado  
del Grupo Social ONCE

