



# INFORME DE VALOR COMPARTIDO

Resumen ejecutivo agregado  
del Grupo Social ONCE



# Carta del Presidente



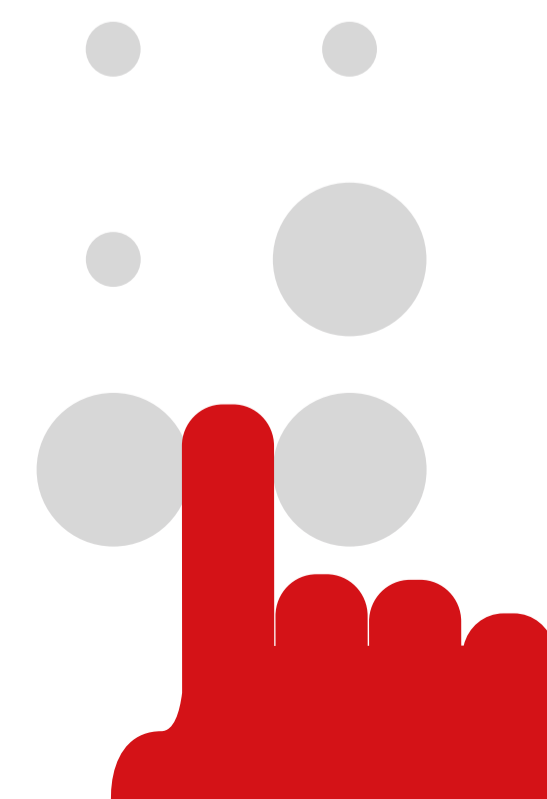
Queridos amigos/as,

Las palabras han tenido siempre el poder de conectar, de construir o de crear puentes. En el caso de las personas ciegas, esas palabras, en muchas ocasiones, se convierten en puntos, en **puntos braille** que, con su relieve, nos abren al mundo. Por eso, estas líneas y este Informe de Valor Compartido Grupo Social ONCE 2024 tienen como hilo conductor los **seis puntos** que conforman el Braille, del que cumplimos justo ahora 200 años, y que nos ha permitido a las personas ciegas poder contarles lo que somos, lo que hacemos y a lo que aspiramos.

Porque, al igual que el griego Arquímedes de Siracusa dijo dadme un **punto de apoyo** y moveré el mundo, e inventó la ley de la palanca, nosotros contamos con seis puntos de apoyo, seis puntos al tacto, que se convierten en nuestra palanca de acceso a la información, la cultura, la educación... al mundo. Así que, sea con palabras o con puntos, este Informe -totalmente accesible- es una forma de contar lo más destacable de la enorme actividad del Grupo Social ONCE durante todo un ejercicio

que, de nuevo, ha sido muy positivo, alcanzando logros históricos en prácticamente todos nuestros ámbitos de actuación.

Y dado que los puntos nos guían, como hacen los dedos de una persona ciega al leer un texto en braille, déjenme que el **punto de partida** lo constituya lo que más nos importa como entidad social volcada en la ciudadanía: las personas. Porque hemos logrado superar el hito que nos marcamos para este 2024 de alcanzar los 75.000 trabajadores y trabajadoras, para cerrar el ejercicio con 77.000 profesionales con un empleo de calidad, inclusivo, digno, sostenible y bien valorado. Hemos logrado crecer en el Grupo Social ONCE un 7% en empleo en 2024 y sumado 5.064 nuevos puestos de trabajo.



Y, además, el 60% de la plantilla somos personas con discapacidad y el 45% mujeres; esto es, 45.678 personas con discapacidad tienen un empleo con nosotros en un mercado laboral donde esta realidad, créanme, no es nada fácil; por supuesto, también sumamos a 31.278 personas sin discapacidad, porque esta es una “casa” abierta a la diversidad; y, por otra parte, contamos con 34.654 mujeres trabajando, de las que más de 17.000 también tienen discapacidad. Sin duda números -que son, sobre todo, personas- y que ponen los **puntos sobre las íes** respecto a cuál es nuestro objetivo, nuestra función, nuestro propósito y nuestro logro.

Todo ello lo hacemos desde un **punto de encuentro** que es la unidad de acción y la suma de ONCE, Fundación ONCE e Ilunion, nuestras tres áreas de gestión: con un nuevo récord de ventas de nuestras loterías sociales, seguras y responsables, nuestro armazón y nuestro corazón para poder invertir en los mejores servicios sociales del mundo para personas ciegas; con la máxima dotación destinada a Fundación ONCE, que le permite intensificar la formación y el empleo de personas con discapacidad, así como la accesibilidad en todos los ámbitos de la vida y su incidencia en una sociedad cada vez más inclusiva; y con cifras de facturación y empleo nunca antes conocidas desde nuestra marca empresarial Ilunion, que cumple 10 años superando

económica y socialmente nuestras previsiones más optimistas.

Les animo a recorrer **punto por punto** cómo hemos sido capaces de cerrar un ejercicio con cotas de inclusión y avances sociales y laborales de gran impacto. Más ingresos para más inversión social, hasta 254 millones de euros netos; más ingresos para más oportunidades de vida de personas con discapacidad, con 5.064 nuevos puestos de trabajo dentro del Grupo Social ONCE y más de 17.000 impulsados en terceras empresas y entidades; más ingresos, en definitiva, para construir una sociedad más justa e inclusiva para todos y todas.

Las loterías sociales, seguras y responsables de la ONCE han generado unos ingresos de 2.829 millones de euros, el **punto máximo** en la historia, con un destino muy claro: primero, repartir entre nuestros queridos clientes más de 1.576 millones de euros en premios (56,2% de lo ingresado); y, luego, reinvertir íntegramente el resto entre los salarios de nuestra plantilla e inversión social, por ejemplo, para dar cobertura a las 3.359 personas ciegas que se sumaron a la ONCE tras perder la visión en 2024, con lo que alcanzamos 71.444 personas ciegas o con discapacidad visual bajo nuestro “paraguas” social en toda España.

Y lo mismo con Fundación ONCE que, en 2024, logró récord de ingresos para poder destinar

138,8 millones de euros a 2.234 proyectos de más de 1.000 asociaciones de personas con discapacidad en todos los puntos de España, una lluvia fina de solidaridad e inclusión.

Mención aparte en este ejercicio merecen nuestras empresas sociales, que han superado el **punto de inflexión** de cumplir 10 años con la nueva denominación que suma ILUción y uNIÓN para crear ILUNION, grupo líder en economía social y generación de empleo.

En 2024, logró elevar su facturación a 1.315 millones de euros, con una inversión de más de 125 millones y el logro de incrementar de 30.000 a 43.000 personas su plantilla en una década, una nueva forma de crear valor empresarial, una referencia singular impulsada por el Grupo Social ONCE.

Cierro estas líneas con dos hitos más en 2024 y una pretensión de futuro, dentro y fuera de nuestras fronteras, que demuestran nuestra vocación social: hemos ampliado nuestra cobertura a las personas ciegas con residencia legal en España o con derecho de asilo, algo que ya veníamos haciendo con los menores en esta realidad; hemos abierto en los albores de 2025 la Fundación ONCE Baja Visión para dar apoyo a esas personas -podrían ser hasta 400.000 en España- que, sin ser ciegas, tienen dificultades a las que nosotros queremos dar respuesta; y estamos trabajando dentro y fuera

de España para lograr que esos seis puntos, el braille que cambió la historia de 300 millones de personas ciegas, sea considerado Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad por la Unesco.

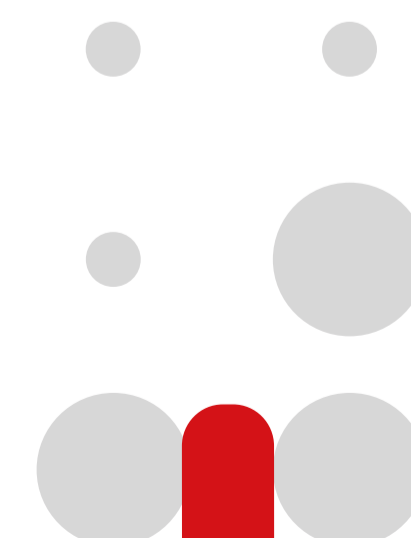
Y termino, no con un punto final, sino **un punto seguido**: la intención del Grupo Social ONCE de seguir afianzando su realidad como líder en gestión empresarial y social destinada íntegramente a las personas, a todas las personas, especialmente a quienes tienen alguna discapacidad o están en riesgo de exclusión.

Recuerden, solo tienen que darnos un **punto de confianza** y nosotros se lo devolveremos multiplicado **por seis puntos o por mil**.



**Miguel Carballeda Piñeiro**

Presidente del Grupo Social ONCE





# PUNTO de Partida

Braille representation of the title 'PUNTO de Partida'.

Un modelo único

Braille representation of the subtitle 'Un modelo único'.

- 1.1 Nos debemos a la sociedad
- 1.2 Marca Social



Haz clic en cada capítulo





# Un modelo único

Nos gusta decir que lo que se inició hace ya más de 86 años con el nacimiento de la ONCE se ha convertido -con el paso del tiempo y el esfuerzo de muchas personas- en algo que ni siquiera soñaron quienes en ese momento lo iniciaron y, seguramente por eso, lo hicieron posible. Así que, ahora, el Grupo Social ONCE se presenta no solo como el sumatorio de la evolución que nos ha llevado a las tres áreas ejecutivas que son ONCE, Fundación ONCE e Ilunion, sino como la capacidad sumada de arrastrar con nuestra marca y una misma identidad a todas las esferas de la ciudadanía que quieran lograr un objetivo global de sociedad, un propósito, un logro de país y una aspiración común: la inclusión y autonomía en

todos los ámbitos de la vida de las personas ciegas y con otra discapacidad en España y en todo el mundo.

Por eso somos un modelo único de solidaridad sin parangón, que trabaja para todos y todas y con todos y todas, que recoge solidaridad y multiplica solidaridad. Todo basado en un sistema que arranca desde un **punto de partida**, 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 moderna y sostenible.





# 1.1 Nos debemos a la sociedad

Nada de lo que soñaron aquellos primeros ciegos que se unieron en 1938 hubiera sido posible sin su decisión más audaz: permanecer al lado de la ciudadanía para compartir su misma suerte; huir de ser clases pasivas y subsidiadas para ganarse el futuro con su esfuerzo y su capacidad, entonces aquello que se dio pronto en conocer como el cupón de los ciegos, el cupón prociegos, el cupón de la ONCE.

Y la sociedad comprendió entonces y sigue comprendiendo ahora que ese modelo de lotería social se ha convertido en una palanca de inclusión sin límites, de igualdad sin límites, de solidaridad sin límites y, por ello, la confianza social es sin duda la clave sobre la que se apoya el modelo, un modelo que se debe a la sociedad.

Y, gracias a todos y cada uno de los ciudadanos y ciudadanas, hoy el Grupo Social ONCE es el mayor prestador mundial de servicios sociales para personas ciegas y con discapacidad; el mayor generador de empleo de todo el mundo para personas ciegas y con discapacidad; el cuarto mayor empleador no público para personas con y sin discapacidad en España, con una plantilla que roza a finales de 2024 los 77.000 trabajadores y trabajadoras.

Partir de cero para convertirnos en líderes de un modelo de economía social que pone en el centro a las personas; volcados y fundidos en un modelo que suma lo social, lo fundacional y lo empresarial al mismo nivel para crear una marca global, desde la identidad de cada área y la unidad de acción y de filosofía de futuro:



Referente mundial en la autonomía de las personas ciegas o con discapacidad visual. Basa su labor 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 al resto de personas con discapacidad y fomentar su inclusión sobre tres palancas inseparables: formación, empleo y accesibilidad universal.



Las empresas del Grupo, con áreas que permiten equilibrio económico y social, diversificación y sostenibilidad, así como alcanzar su objetivo principal de generar empleo para personas con discapacidad y en riesgo de exclusión.

# 1.2 Marca Social

La ONCE tiene legalmente la consideración de Corporación de Derecho Público de carácter social reconocida por las leyes de economía social vigentes. 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.

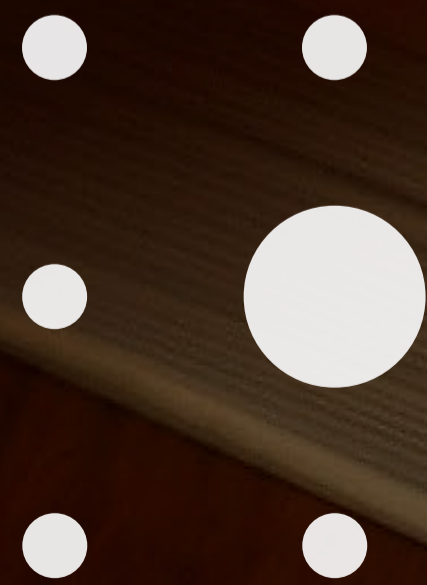
Todo este modelo es supervisado por la Administración a través del Consejo de Protectorado. Las elecciones son el punto de partida para la constitución de la estructura central y territorial, con el fin de seguir respondiendo a los intereses generales y fines de la Organización.

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





# PUNTO de Encuentro

Juntos, llegamos más lejos

- 2.1 ONCE
- 2.2 Fundación ONCE
- 2.3 Ilunion

Haz clic en cada capítulo



A photograph of a woman with long dark hair leaning over a man's shoulder. They are both smiling and looking at a laptop screen. The man is wearing a light blue shirt and a lanyard. The background is a blurred office setting.

# Juntos, llegamos más lejos

El Grupo Social ONCE es un punto de encuentro y de unidad. Un espacio creado para sumar nuestras líneas de acción y poder alcanzar un impacto más 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 llega más lejos, con trabajo conjunto capaz de lograr lo que no se lograría individualmente.

Creamos así un modelo socioeconómico que es una verdadera oportunidad de crecimiento en sí mismo y, al tiempo, una puerta abierta a la colaboración para quienes quieren sumarse

desde el concepto de iguales, respetando las diferencias. El valor añadido que acumulan las tres áreas nos convierte en líderes y nos ha llevado en 2024 a lograr verdaderos datos históricos tanto individual como, muy especialmente, de forma colectiva: récord en ventas de la ONCE con la gestión de una lotería responsable, que se traduce en más y mejor cobertura para las personas ciegas; que tiene su reflejo automático en más inversión destinada a Fundación ONCE, palanca de formación, empleo y accesibilidad de otras personas con discapacidad; y se cierra con crecimiento eficaz en ingresos, inversión y creación de empleo por parte de Ilunion. Tres esquinas de un triángulo sólido y solvente.

# 2.1 ONCE

La idea de una organización común para las personas ciegas surgió en los primeros años del siglo pasado por parte de algunas personas que ya comercializaban juego como forma de inclusión y de vida, y que ansiaban la unidad entre todos ellos, una unidad que fue dando pequeños pasos que culminaron con el nacimiento de la ONCE. Un concepto de partida que, como ya se ha contado, buscaba la cobertura más global posible de estas personas ciegas -en grandísimo riesgo de exclusión en aquellos tiempos- y que ansiaba el trabajo integrador y socialmente reconocido. Esas primeras ideas de partida se mantienen, multiplicadas por la evolución de casi nueve décadas, con un modelo de gestión de lotería social, segura y responsable que es la base de todo el sistema, el motor y el corazón al mismo tiempo, capaz de generar ingresos y también de insuflar una filosofía de vida a todo el Grupo, siempre con la solidaridad ciudadana como punto de partida.

En 2024, los ingresos por ventas de loterías de la Organización ascendieron a 2.829,8 millones de euros, un 7,8% superior al año 2023 y la cifra más alta de la historia de la ONCE, lo que significa mantener y renovar día a día la confianza de los clientes y una demostración del esfuerzo nuestros más de 20.500 agentes vendedores, todos ellos con discapacidad.

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



# Retorno social

La venta de productos de lotería genera recursos destinados íntegramente a los fines sociales de la ONCE. En el ejercicio 2024 se destinaron más de 254 millones de euros a inversión social directa, de los que más de 162 se destinaron a personas ciegas y los 92 restantes a programas de solidaridad con otros colectivos de personas con discapacidad.

La prestación de servicios sociales para personas ciegas es una prioridad y, en este sentido, se ha hecho un especial esfuerzo, no solo por mantenerlos, sino reforzar algunas áreas como cobertura a mayores, menores o personas con sordoceguera, así como a las más de 3.359 personas que, tras perder la visión y, seguramente, atravesar uno de los momentos más difíciles de su vida, se acercaron en 2024 a la ONCE para recibir la atención profesional y personalizada que merecen en cualquier rincón de España.

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 para la detección e identificación de estas realidades y el desarrollo de un protocolo de derivación y acción.

Estos son los datos globales de atención a personas con discapacidad visual más destacados de 2024:

- Cobertura global a **71.444 personas ciegas** afiliadas a la Organización.
- Atención a medida y especializada a las **3.359 nuevas personas que perdieron la visión en 2024**.
- 35.491 servicios en ejecución de atención personal a afiliados y afiliadas.





- Ampliación de servicios específicos para adultos: rehabilitación (9.704); braille y/o tecnologías de la información y la comunicación (10.404); apoyo psicosocial (4.689).
- 3.191 beneficiarios distintos tenían en préstamo 5.991 dispositivos técnicos de adaptación de su puesto de estudio o trabajo, valorados en 6,4 millones de euros.
- Atención integral a **7.153 estudiantes ciegos** o con discapacidad visual grave (769 de ellos en la Universidad).
- Un total de **95.137 horas de mediación para personas con sordoceguera** a través de FOAPS.
- La Fundación ONCE del Perro Guía ha proporcionado **121 nuevos perros guía** de forma gratuita para personas ciegas.
- Desarrollo de **113 proyectos de investigación** tecnológica y social.
- Colaboración de 3.255 voluntarios, que prestaron 187.192 horas de servicios a personas ciegas.
- Concesión de 3.137 prestaciones económicas puntuales para personas ciegas, en las que se han invertido 3 millones de euros.
- Asesoramiento genético en relación con patología ocular para 34 solicitudes.

En 2024, 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 **1.594 profesionales**, que hicieron posible que las personas ciegas lograran una vida plena y autónoma.

Y no dejamos de ampliar nuestros servicios, por ejemplo, con cobertura a 174 personas extranjeras adultas residentes en España con graves problemas de visión, asimilables a la afiliación, y **639 niños y niñas extranjeros** con esas mismas condiciones, de más de 68 nacionalidades distintas.

# 1.600 millones de euros en premios

Todo este despliegue es posible con los ingresos procedentes del juego, cuyo reparto se aprecia con rotundidad en el siguiente gráfico, realizado sobre un cupón: de cada 100 euros recaudados, 56,2 vuelven a los ciudadanos en forma de premios, esto es, un total de 1.576 millones de euros, la mayor cantidad nunca antes repartida, en una lluvia fina sobre toda la población; 22,3 euros se destinan a salarios de nuestros vendedores; 9,8 euros se destinan a gastos indirectos de juego y a comisiones y compensaciones a CFC y canal de internet; 9,0 euros van directos a acción social para personas ciegas o con otra discapacidad; y 2,7 se destinan a una prima de participación para trabajadores, desarrollo de programas especiales para personas ciegas e inversiones de futuro.





## Juego social, seguro y 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, con una validez de tres años y con una última renovación en noviembre de 2022, por lo que la próxima será en noviembre de 2025. Por lo que se refiere al expedido por EL, contamos con 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', con actualizaciones posteriores. La última de ellas aprobada en enero de 2024 para adaptarlo a la estructura del vigente estándar de EL, incorporar los compromisos de juego responsable en los canales presenciales de la ONCE, actualizando a su vez aspectos terminológicos y estructurales.

La estrategia de Juego Responsable de la ONCE no se limita a lo indicado anteriormente, sino que se traduce en una mayor exigencia de requerimientos, obligaciones y compromisos que, como desarrollo del Programa Marco, se expresan a través de la aprobación y ejecución de los Planes de Actuación de Juego Responsable para cada ejercicio, con medidas concretas para cuestiones específicas.

El citado Programa Marco incluye diferentes documentos que lo desarrollan:

- Política de Juego Responsable de la ONCE: 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 sobre mejores prácticas de Juego Responsable relacionadas con marketing y comunicaciones comerciales: identificar aquellas prácticas de juego responsable cuyo cumplimiento es imprescindible y en el desarrollo de la estrategia.

- Protocolo de detección de conductas desordenadas de juego: medidas dirigidas a jugadores identificados de riesgo en el Canal JuegosONCE con el fin de reconducir su conducta hacia parámetros de consumo más saludables.
- Evaluación del riesgo de los productos de lotería de la ONCE para detectar en el diseño posibles niveles de riesgo elevado para lo que se aplican parámetros científicos que objetivan y previenen el riesgo excesivo para ajustarlos según el Comité de Juego Responsable de la ONCE.



# Protección de colectivos vulnerables

Como ejemplo de estos procesos, el Consejo General aprobó en octubre de 2024 el **“Plan Especial para la Protección de menores de edad en materia de Juego Responsable”** estableciendo un conjunto de 40 medidas recogidas en el Plan de Actuación de Juego Responsable de la ONCE para 2025, evidenciando el alto grado de compromiso con la RSC y con el Juego Responsable, como es el caso de protección a los menores.

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 peticiones referentes a campañas publicitarias.

La ONCE cuenta con el sello de calidad en Internet “Confianza Online”, distintivo que muestra la máxima transparencia, seguridad y confianza para comprar y navegar en web.

El Comité de Juego Responsable es el órgano multidisciplinar que coordina, desarrolla y evalúa el rendimiento y eficiencia de las actuaciones de la Política de Juego Responsable y, al menos una vez al año, revisa el Plan de Actuación de Juego Responsable.

La ONCE impulsa la investigación y los estudios científicos, a fin de contribuir a la comprensión social del juego responsable y de los problemas vinculados al juego desordenado. En este sentido, firmó un convenio de colaboración con la Universidad Complutense de Madrid en 2020 para la creación de la “Cátedra Extraordinaria de Investigación sobre Juego Responsable y su Comunicación”, renovando dicho convenio en 2024.

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

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



Por otra parte, el compromiso con el Juego Responsable durante 2024 cristalizó en:

- Mejora continuada de la herramienta diseñada por la ONCE para el análisis de riesgo de sus productos. En 2024 se procedió a una modificación del “Procedimiento para la Ratificación de la Evaluación del Riesgo de Productos de Lotería de la ONCE”, para incorporar las obligaciones del estándar de EL, respecto al “Impacto Social” de los productos y también reforzar el compromiso con colectivos vulnerables. El riesgo medio de todos los productos de la ONCE en el mercado en 2024 es idéntico al de 2023 y 2022, con un valor que indica una cartera de productos de nivel de riesgo aceptable.
- La web “JuegosONCE.es” establece elementos limitadores reconocidos internacionalmente para minimizar los patrones comportamentales de riesgo:
  - Sección específica de juego responsable, denominada “Juego más seguro”, para consulta e información al jugador, permanentemente revisada para su adecuación a la normativa vigente, y en concreto a las obligaciones del RD 176/2023 de “Entornos más seguros de juego”. Se incluyen aspectos como información general sobre juego seguro

y posibles riesgos del juego; test de autodiagnóstico; control parental (herramientas para protección de los menores), consejos adicionales de la ONCE sobre cómo jugar responsablemente y recomendaciones útiles para disfrutar de un premio; referencia a FEJAR para asesoramiento de juego patológico; modificación de límites de depósitos o recarga de saldo; opción de autoexcluirse del juego en la web “JuegosONCE.es” o para autoexcluirse de todo el juego regulado mediante inscripción en el Registro General de Interdicciones de Acceso al Juego (RGIAJ), entre otros.

- Seguimiento y evaluación de parámetros para identificar y minimizar patrones de comportamiento de riesgo, tales como: medición del tiempo medio de permanencia en la web, visitas al cuestionario de autodiagnóstico y número de usuarios/as que alcanzan los límites de gasto y de recarga.
- Configuración previa de toda sesión de juego de lotería instantánea con límites previos de tiempo y cantidad de dinero en cada sesión individualizada y eliminación del uso de tarjetas de crédito para la compra en línea.



- 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 de gestión, a mandos intermedios y a los establecimientos 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 de 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 en los diferentes canales y en los productos preimpresos incluyen 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 la prevención y tratamiento de la ludopatía, así como en las VI “Jornadas Científicas FEJAR”, bajo el título “Educando en valores”, sobre

estrategias efectivas para promover el juego responsable en la juventud. Y con motivo del “Día Internacional del Juego Responsable” organizado por FEJAR, se asistió al III Encuentro “Comprometidos con el Juego”.

- Comunicación a la sociedad sobre los efectos del juego excesivo y su prevención: difusión en radio, redes sociales, microespacio de RTVE y punto de venta donde, con el fin de reforzar la visibilidad del folleto sobre juego responsable, además de continuar con los cajetines expositores transparentes, se ha enviado a los puntos de venta bolsillos transparentes autoadhesivos, que facilitan el acceso a dichos folletos informativos.
- Revisión y puesta en común con FEJAR de los contenidos formativos sobre juego responsable a toda la plantilla de la ONCE.
- Medidas e información de juego responsable en la web “JuegosONCE.es”, incluyendo enlace a la página web de FEJAR y su teléfono de ayuda.





- Los agentes vendedores tienen instrucciones de entregar un folleto de juego responsable a aquellos clientes en los que hayan percibido algún indicio de comportamiento patológico asociado al juego. Este folleto contiene datos de FEJAR para asesoramiento gratuito.
- El motivo del Cupón Diario del 15 de febrero se dedicó al Día Internacional del Juego Responsable, con impulso en redes sociales y en los puntos de venta.
- Se rediseñó y distribuyó una nueva producción de folletos sobre Juego Responsable reduciendo su tamaño para facilitar su portabilidad y adaptarlo a soportes específicos.
- En cuanto a información de producto se mantuvo el logotipo “+18” y “Juega responsablemente”, estando ambos mensajes de forma complementaria presentes y visibles

- en los puntos de venta e indumentaria de nuestros agentes vendedores (chaleco). A su vez las pantallas de estos quioscos y estands emitieron mensajes alusivos al juego responsable.
- 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.

- Participación en la presentación de la serie “Yo Adicto” bajo el prisma de mantener contactos con grupos de interés relacionados, en este caso, con las adicciones.
- Mantenimiento del diálogo con la sociedad: campañas publicitarias, productos, folletos, web oficial y acciones específicas y permanentes en redes sociales.
- Participación activa en congresos, seminarios y conferencias nacionales e internacionales, sobre consumo responsable, difundiendo nuestras líneas estratégicas y contrastando actuaciones de interés. En 2024:
  - Seminario anual sobre Juego Responsable de EL y WLA en Dublín.

- Grupo de Trabajo de Juego Responsable de EL, para mejorar el estándar de Juego Responsable y las prácticas de RSC.
- Consejo Asesor de Juego Responsable de la Dirección General de Ordenación 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, 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 e informativo sobre juego responsable en la web de la Cátedra: [catedraonceucm.com](http://catedraonceucm.com)



## 2.2 Fundación ONCE

La ONCE no sería igual sin haber creado, en 1988, la Fundación ONCE, una entidad capaz de extender su solidaridad al resto de personas con discapacidad de España y del mundo. Esta realidad se hace posible cada año con el traspaso íntegro del 3% de los ingresos por ventas de loterías de la ONCE, a la que se añade una cantidad mayor si se superan distintos niveles de ingresos, como ha ocurrido en los dos últimos ejercicios; a ello se suma la cogestión de financiación procedente del Fondo Social Europeo (FSE).

Con ello, la Fundación ONCE se convierte en la entidad mejor preparada en el mundo para trabajar en favor de las personas con discapacidad, capaz de multiplicar los ingresos que recibe para llegar a más y más personas. Con un modelo de gestión basado en 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 objetivos o fines principales la promoción de la plena integración laboral de las personas con discapacidad; el impulso a la cualificación profesional, las competencias laborales y las habilidades personales y profesionales, como factores determinantes del nivel de empleabilidad; y la promoción de la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas.

Gran parte de la acción de Fundación ONCE y de su éxito como elemento dinamizador es destinar una cantidad destacada de sus fondos a financiar numerosas iniciativas de las entidades del sector de la discapacidad a través de sus convocatorias de proyectos, dirigidas a entidades españolas que desarrollen una actividad coincidente con la que lleva a cabo la Organización, a cualquier persona de nacionalidad española con alguna discapacidad, y, excepcionalmente, a personas naturales o jurídicas de nacionalidad distinta a la española.





En el año 2024 se aprobaron 2.234 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 68,4% de la cuantía asignada a los proyectos aprobados se destinó a empleo y formación para el empleo, y el 31,6% restante a acciones vinculadas con la accesibilidad universal. El 30,8% de las solicitudes resueltas favorablemente son solicitudes de personas físicas; el 57,9% de las ayudas se ha destinado a entidades de la discapacidad; y el 11,3% restante a programas de iniciativa propia en favor del colectivo de personas con discapacidad.

En 2024 las entidades ligadas a Fundación ONCE firmaron un total de 219 convenios. Desde Fundación se gestionaron 184 de diversas tipologías, más otros 34 impulsados desde las asociaciones Inserta Empleo e Innovación y uno por parte de Servimedia, datos que reflejan no solo la tendencia creciente (un 5,3 % más que el ejercicio anterior) sino la relevancia

que tiene la colaboración y alianzas materializadas en convenios para la contribución al cumplimiento del propósito y los fines institucionales, sumando más de 600 convenios vigentes.

Fundación ONCE cumple así su principal función, con una dotación global en 2024 de 138,8 millones de euros destinados a la plena inclusión de las personas con discapacidad. La principal fuente de financiación procede de la ONCE, con 88,6 millones de euros en este ejercicio 2024, a los que se suman los 24 millones procedentes de la cogestión de inversión procedente del Fondo Social Europeo Plus (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'**.

# Parte activa e impulsora del tercer sector

La Fundación ONCE es una de las entidades más relevantes del sector de la discapacidad en España y en el mundo. Se convierte así en elemento activo e impulso 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.

Además 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 2024:



**103 millones dedicados a empleo y formación con los que se han llevado a cabo las siguientes acciones:**

- 52 convenios en el ámbito de la educación inclusiva, de los cuales 22 son convenios marco y 30 específicos con universidades y otras entidades.
- Programa de formación permanente “Por Talento Digital”. 339 acciones formativas, con 2.356 personas con discapacidad formadas (43% mujeres y 48% mayores de 45 años).
- 43 eventos presenciales y/o virtuales relacionados con educación superior e inclusión.
- 910 becas concedidas a estudiantes con discapacidad, principalmente universitarios, destacando:
  - 97 becas de la X edición ‘Oportunidad al Talento’ (movilidad transnacional, máster y postgrados, doctorado, investigación, estudio y deporte y, por primera vez, formación profesional).
  - 267 becas a universitarios con discapacidad para prácticas en empresas en la VII edición de becas de prácticas “Fundación ONCE-CRUE”.
- 21 becas de excelencia e idiomas.
- 421 becas concedidas a jóvenes con discapacidad intelectual bajo el programa “Universidad”.
- 42 becas concedidas bajo el Programa RADIA a mujeres con discapacidad con titulación universitaria, para su formación en tecnologías digitales.
- 62 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.
- Asimismo, se concedieron 76 becas en el Programa Por Talento Digital (Becas XTD).
- Además, la Fundación gestionó, como entidad colaboradora del Real Patronato sobre Discapacidad, 976 becas en la IV edición del Programa Reina Letizia para la Inclusión.
- El plan de empleo y formación del programa Mujeres en Modo ON-VG dirigido a mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género con más de 2.400 mujeres atendidas desde 2022, habiendo conseguido empleo 1.056 mujeres.





### 33,7 millones destinados a accesibilidad universal e innovación, con los que se han ejecutado principalmente.

- Firma de 104 convenios en materia de accesibilidad universal.
- Apoyo en la adquisición de 70 vehículos de transporte colectivo y particular.
- Se aprobaron 372 proyectos para potenciar la autonomía personal.
- Impulso a la innovación con el desarrollo de 26 proyectos, entre los que destacan: Camino de Santiago accesible, ACCESSMEETS, INTELIDATA y WALKERPISA.
- Elaboración de 134 informes en materia de accesibilidad, llevándose a cabo 150 acciones de consultoría a entidades públicas y privadas.
- Participación en la elaboración de 26 artículos y 8 publicaciones sobre accesibilidad.

- El proyecto AccesibleEU que desarrolla la Dirección de Accesibilidad de la Fundación ONCE durante cuatro años, superó todos los objetivos marcados:

- Mantenimiento y trabajo con 34 expertos nacionales en los 27 países de la UE para trabajar en el proyecto.
- Celebración de 88 eventos en Europa, con 20.888 asistencias (físicas y online).
- Aportación a la comunidad de práctica de más de 1.827 miembros activos.
- Desarrollo de la biblioteca online aportando 126 referencias, así como 148 buenas prácticas.
- Consolidación de la newsletter AccesibleEU con 3.893 suscriptores.

Además se destinaron 1,8 millones de euros mediante la aprobación de 11 proyectos de apoyo de competiciones deportivas destinadas a deportes paralímpicos.

## 2.3 Ilunion

Ilunion es el proyecto empresarial y social del Grupo Social ONCE, todas las empresas que se agruparon bajo la denominación de **Ilusión + Unión** (Ilunion) hace justo 10 años. Desde su lanzamiento, Ilunion ha logrado consolidar un modelo empresarial único, diferente y de referencia en la economía social, basado en las personas y en la excelencia y con un gran impacto social.

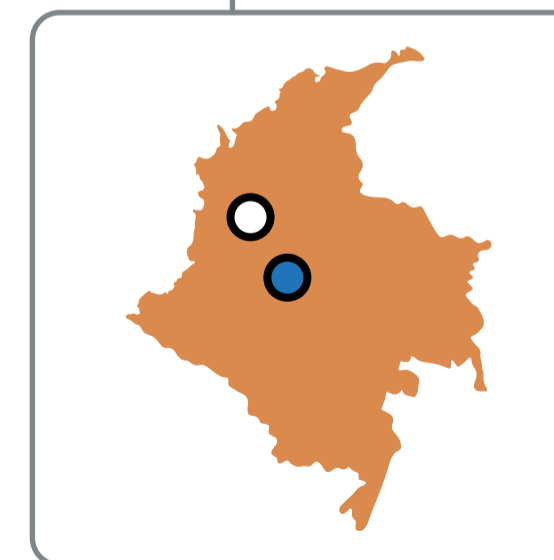
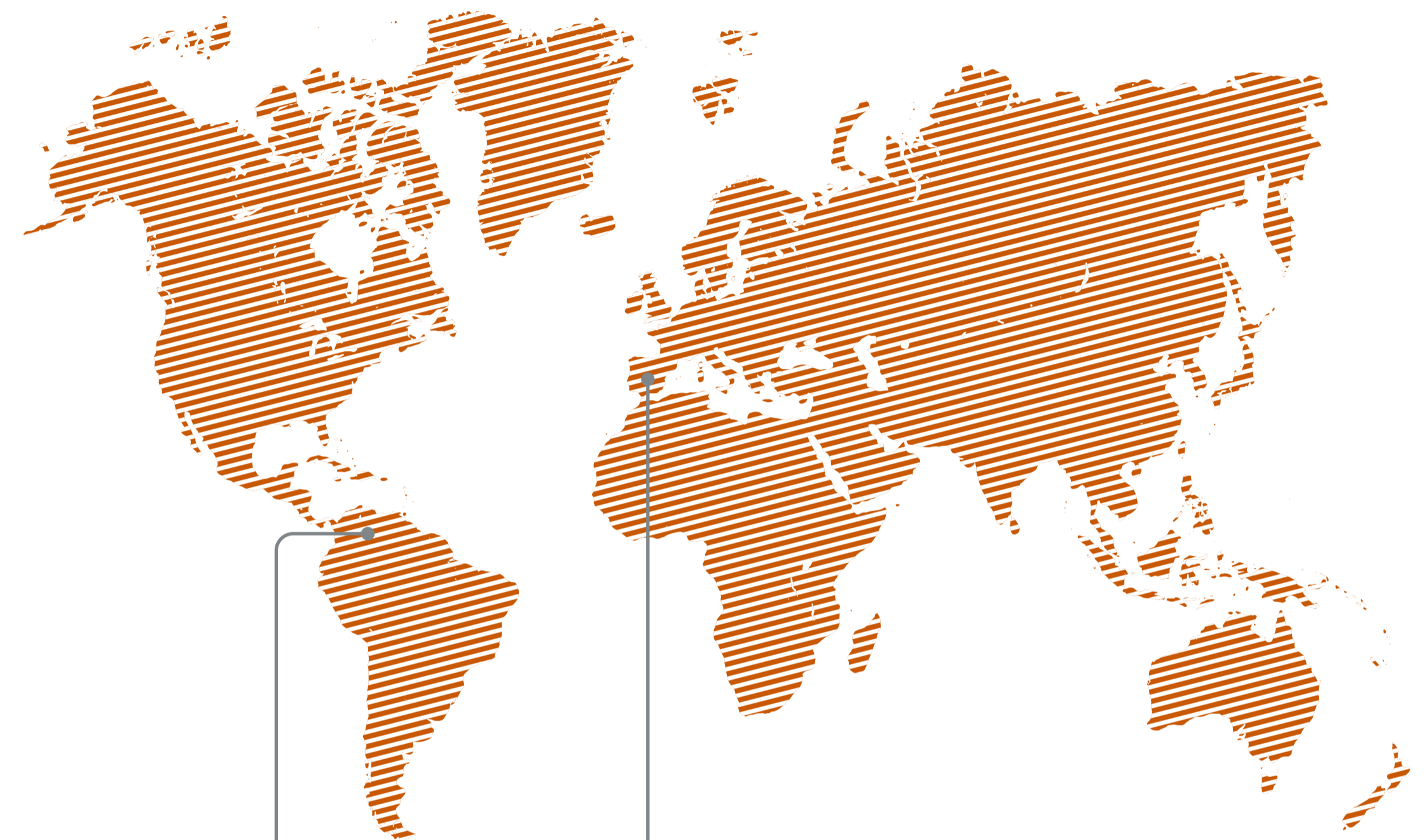
Las empresas que se agrupan en Ilunion tienen como objetivo principal desarrollar acciones empresariales innovadoras que favorezcan la integración laboral de las personas con discapacidad y también de otros colectivos vulnerables, manteniendo el equilibrio entre los objetivos sociales y económicos.

Su amplia actividad se clasifica en seis divisiones (Servicios, Economía Circular, Hotelera y Hospitalaria, Sociosanitaria, Comercialización y Consultoría), y una empresa inmobiliaria, que desarrollan más de 50 líneas de negocio. Esta diversificación permite que ILUNION sea capaz de ofrecer soluciones integrales a medida para empresas de muy diferentes sectores tales como el hotelero, retail, servicios, farmacéutico, energético, consultoría,

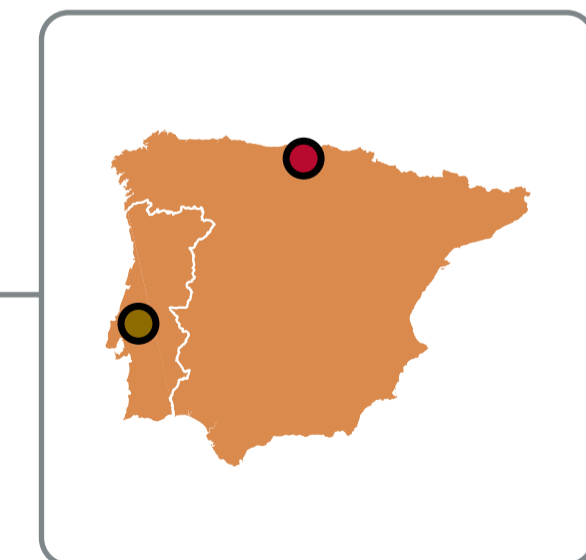
transporte, logística, hospitalario, industrial, VidaSénior, educación, bancario, seguros y telecomunicaciones, entre otros.

Ilunion cuenta con 535 centros de trabajo repartidos por toda España, de los cuales el 44,7% 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 su oferta, 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.

Además, cuenta con una clara vocación internacional como palanca clave para exportar el modelo de empresa social y generar empleo para personas con discapacidad. En 2017, Ilunion inició su proceso de internacionalización en Latinoamérica, abriendo dos TextilCare industriales -lavanderías especializadas- en Medellín y Bogotá. Además, Ilunion también está presente en Portugal.



**Colombia**



**España  
Portugal**

# 10 años de récord

En 2024, al cumplir diez años de su nueva historia, Ilunion logró un récord de facturación de 1.316,7 millones de euros, un 15,2% más que en 2023 y consiguió que su plantilla incluyera un 38,7% 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. Además, ejecutó una inversión de 125 millones de euros.

Ilunion se convierte así en la primera empresa social proveedora de servicios en España por volumen de facturación y, además, es un empleador de referencia en el mercado

laboral del país, para lo que cuenta con un Plan Estratégico 2024-2027 en el que describe la estrategia a seguir en el medio plazo y establece las directrices para alcanzar sus aspiraciones y objetivos tanto en materia económica como de creación de empleo.

Los grandes retos de Ilunion en su plan estratégico son crecer e incrementar la rentabilidad, así como crear empleo de calidad para personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables. La estrategia se basa en cuatro pilares: Personas, Transformación, Excelencia y Sostenibilidad, que servirán como palanca para el cumplimiento del propósito

de Ilunion: “Construir un mundo mejor con Tod@s incluid@s”. Además, se impulsarán la experiencia de cliente y la experiencia del empleado como ejes de actuación transversales.

Para el Grupo Social ONCE, estos datos de su marca empresarial son muy importantes, pero especialmente como elemento que demuestra las realidades que esconden detrás: son importantes 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. Por ello su estrategia de negocio está orientada a la doble rentabilidad, económica y social y descansa sobre la forma de entender el empleo de las personas con discapacidad, convirtiendo en oportunidad el valor diferencial de la discapacidad. En los 10 últimos años, Ilunion ha conseguido en estos diez años incrementar de 30.000 a 43.000 personas su plantilla, una nueva forma de crear valor empresarial y social, una referencia singular impulsada por y desde el Grupo Social ONCE.



# PUNTO Máximo

Braille representation of the number 3

Resultados históricos

Braille representation of the number 3

3.1 Ya somos 77.000  
trabajadores y trabajadoras

3.2 Más formación: 600.000 horas



Haz clic en cada capítulo





# Resultados históricos

Dicen que el punto máximo es aquel en el que la función adquiere su valor máximo posible. Y, el Grupo Social ONCE, con una función clara de gestión social y sostenible centrada en las personas, ha cerrado 2024 en su **punto máximo** con resultados históricos en sus áreas de actuación.

Porque existen muchos récords y libros que los recogen, e incluso muchos puntos máximos en diferentes funciones, pero la nuestra es rotunda: valoramos nuestros resultados porque tienen relación directa con las realidades humanas que están detrás; porque muestran el potencial, la estabilidad y el

futuro de un modelo de gestión fiable donde los números son personas por y para los que trabajamos.

Y 2024 ha sido un extraordinario ejercicio que muestra una consolidación de nuestras líneas de negocio y, sobre todo, una realidad: la demostración de que la inclusión de las personas con discapacidad y su talento en una gestión habitual puede y, de hecho, logra, objetivos económicos y sociales muy positivos, que empiezan por el empleo, pero no el empleo como un medio sino como un fin, como una finalidad para lograr que muchas personas tengan su oportunidad de vida.

# 3.1. Ya somos 77.000 trabajadores y trabajadoras

En esta línea, mantenemos nuestra estrategia de aplicar la innovación a todos los ámbitos y, muy especialmente, al empleo, tratando de descubrir e impulsar 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. Aunque, si no es así, nosotros lo adaptamos.

Los datos de la última década no dejan lugar a dudas: entre 2015 y 2024 (con crisis y pandemias que nos han afectado gravemente) desde el Grupo Social ONCE hemos impulsado un total de 106.103 empleos para personas con discapacidad en terceras empresas y entidades, un 44,5% ocupados por mujeres con discapacidad: dinamizadores del empleo para un sector de la población que siempre encuentra más dificultades.

Evolución del empleo impulsado para personas con discapacidad en terceras entidades entre 2015-2024 (número de personas).



	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Últimos 10 años
ONCE	351	329	345	380	373	355	467	501	458	590	4.149
Fundación ONCE	7.079	7.494	8.901	10.234	9.159	8.171	11.257	12.235	11.581	11.716	97.827
Ilunion	253	728	328	474	445	361	419	494	354	271	4.127
<b>Total Grupo Social ONCE</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>12.577</b>	<b>106.103</b>



Los datos muestran de nuevo la realidad de las personas que están detrás: un total de **29 personas con discapacidad han accedido a un empleo cada día en los últimos 10 años** con nuestro trabajo y su esfuerzo, y todo a pesar de haber atravesado momentos difíciles como crisis económicas y/o sanitarias.

En 2024, como se aprecia en la evolución de la serie histórica, se impulsaron 12.577 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 en cualquier tipo de empresa, organización o entidad. Con una demostración de que cualquier persona con discapacidad, con formación, talento y su esfuerzo, es capaz de todo: en 2024 logramos que trabajaran 807 personas ciegas o con discapacidad visual; 4.719 personas con discapacidad física; 790 personas sordas; 2.257 personas con discapacidad intelectual; 2.704 con discapacidad psicosocial (anteriormente denominada enfermedad mental); y 1.300 personas más con otras discapacidades diferentes.

## Grupo Social ONCE: 5.064 empleos más en 2024, + 7,1%

Y lo mismo que hacemos trabajando y formando personas con discapacidad para lograr que encuentren un empleo en diferentes empresas, lo hacemos también buscando y preparando talento para el Grupo Social que, en 2024, logró un hito de nuevo histórico para rozar los 77.000 trabajadores y trabajadoras.

A 31 de diciembre de 2024 trabajaban en el Grupo Social ONCE un total de 76.956 personas (5.064 más que en diciembre de 2023), lo que supone un crecimiento en el empleo de un 7,1%, esto es a un ritmo de generación de empleo más de dos veces superior a la media estatal, que se quedó en un 2,9%.

De las casi 77.000 personas que componen la plantilla del Grupo Social ONCE un total de 45.678 son personas con algún tipo de discapacidad, un 59,4%. Y nos acercamos a las 35.000 mujeres en plantilla (34.654 exactamente), es decir, un 45% 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, con una inclusión total de todas las discapacidades, sin distinción, como lo demuestran los datos, que son una demostración de diversidad y de talento.



### Empleo por Género



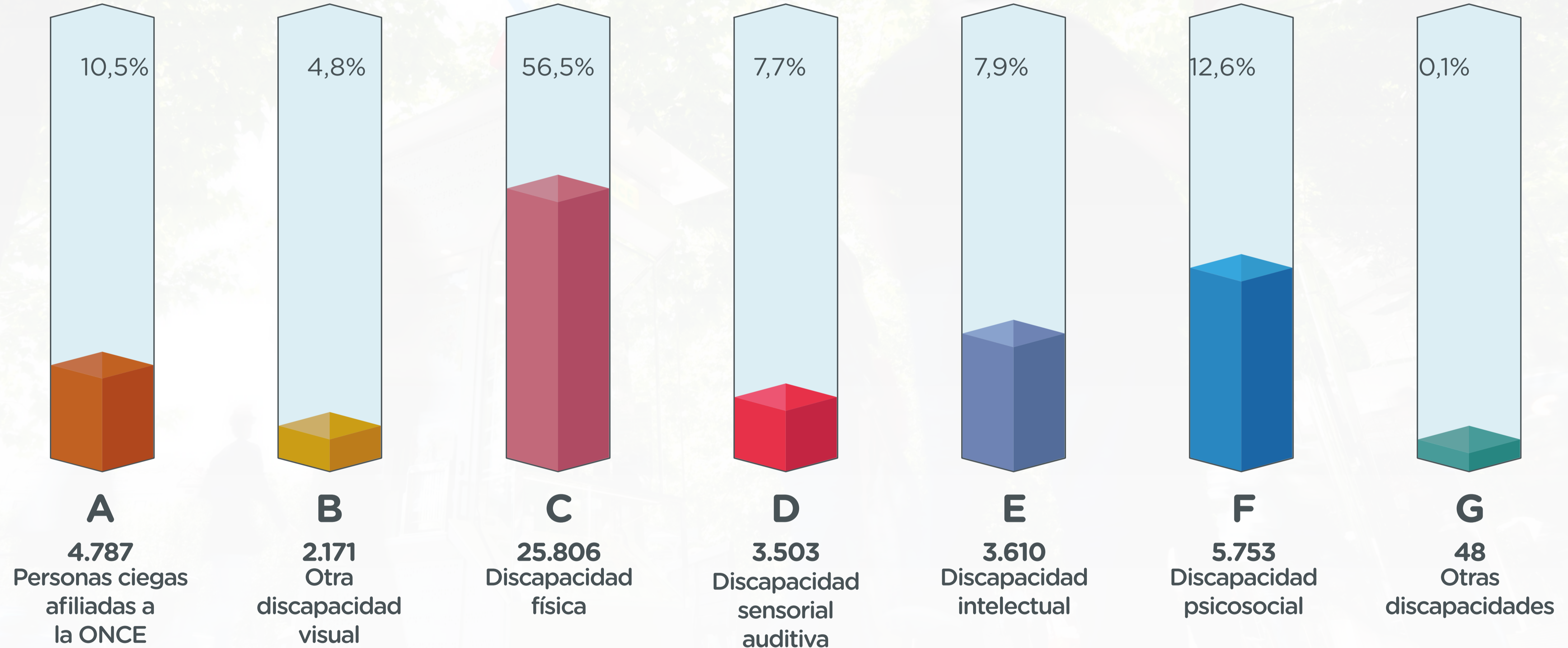
A) Mujeres	34.654	45%
B) Hombres	42.302	55%
<b>Total</b>	<b>76.956</b>	

### Empleo por Discapacidad



A) Personas con discapacidad	45.678	59,4%
B) Personas sin discapacidad	31.278	40,6%
<b>Total</b>	<b>76.956</b>	

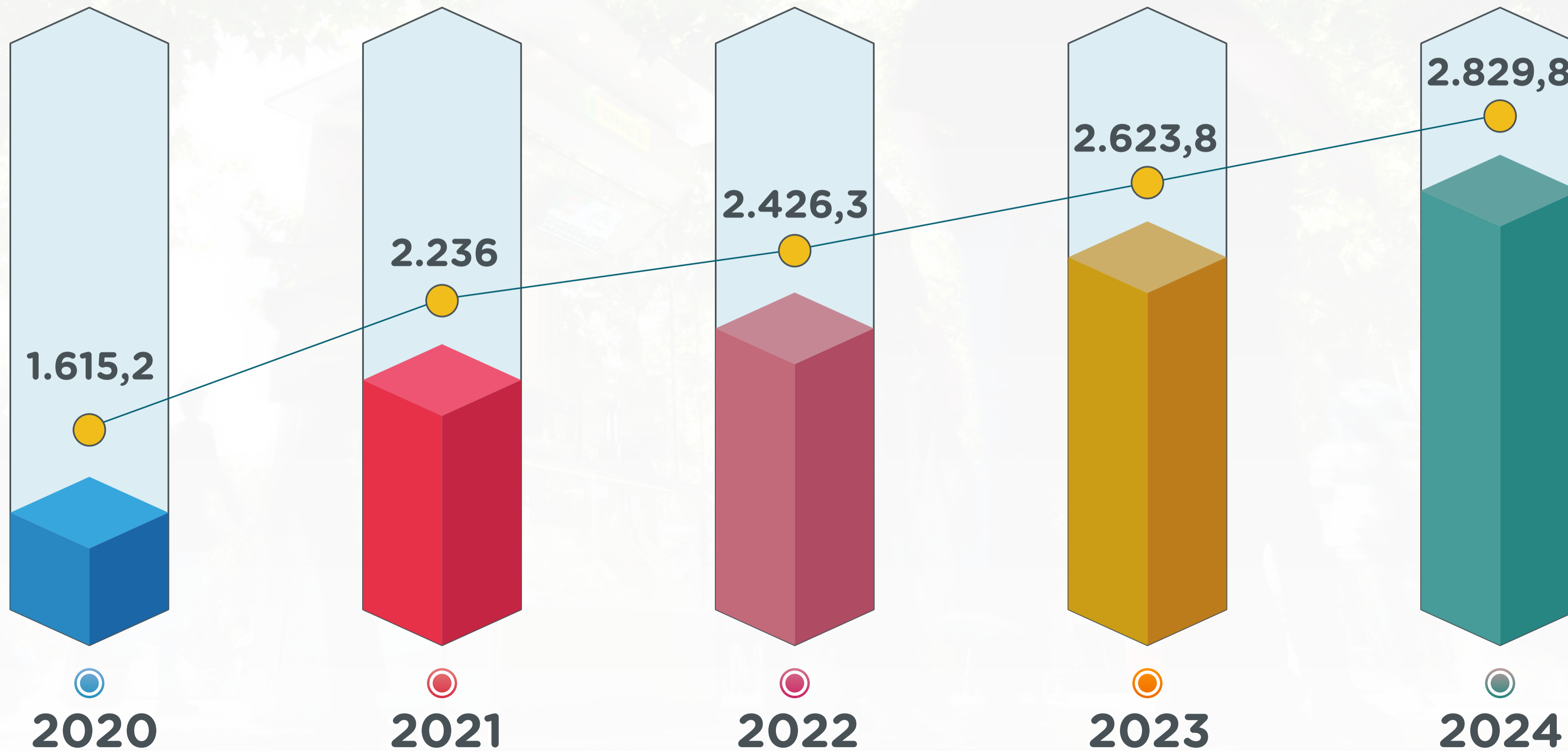
# Empleo por Discapacidades



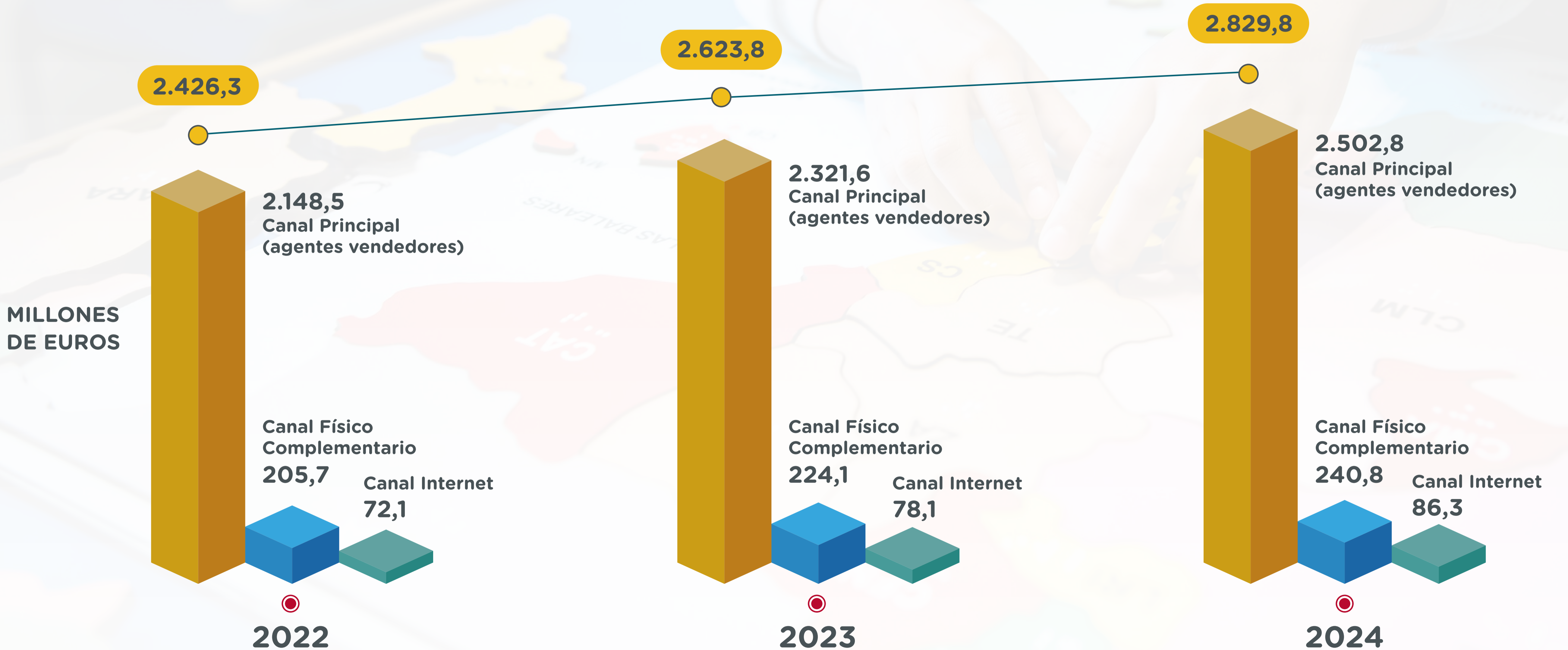
Total personas con discapacidad: **45.678**

# Loterías ONCE

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



### Total ventas de productos de lotería



# Magnitudes económicas de la Fundación ONCE

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

## Desglose por fuentes de ingresos (millones de euros)

	2024
ONCE	88,6
FSE	24,0
Donaciones privadas	1,8
Otros ingresos*	24,4
<b>Total</b>	<b>138,8</b>

\* **Otros ingresos:** se incluyen subvenciones que no son del FSE, anulaciones y reintegros de ayudas, convenios de colaboración, otras donaciones, ingresos financieros y otros.

## Desglose presupuesto gastos por fines (millones de euros)

	2024
Plan de Empleo y Formación	103,0
Plan de Accesibilidad	33,7
Gastos de administración	1,7
<b>Total</b>	<b>138,4</b>
Superávit	0,4

**NOTA:** El ejercicio 2024 ha cerrado con un resultado equilibrado, manteniendo el apoyo a las inversiones de impacto social por un importe de un millón de euros.

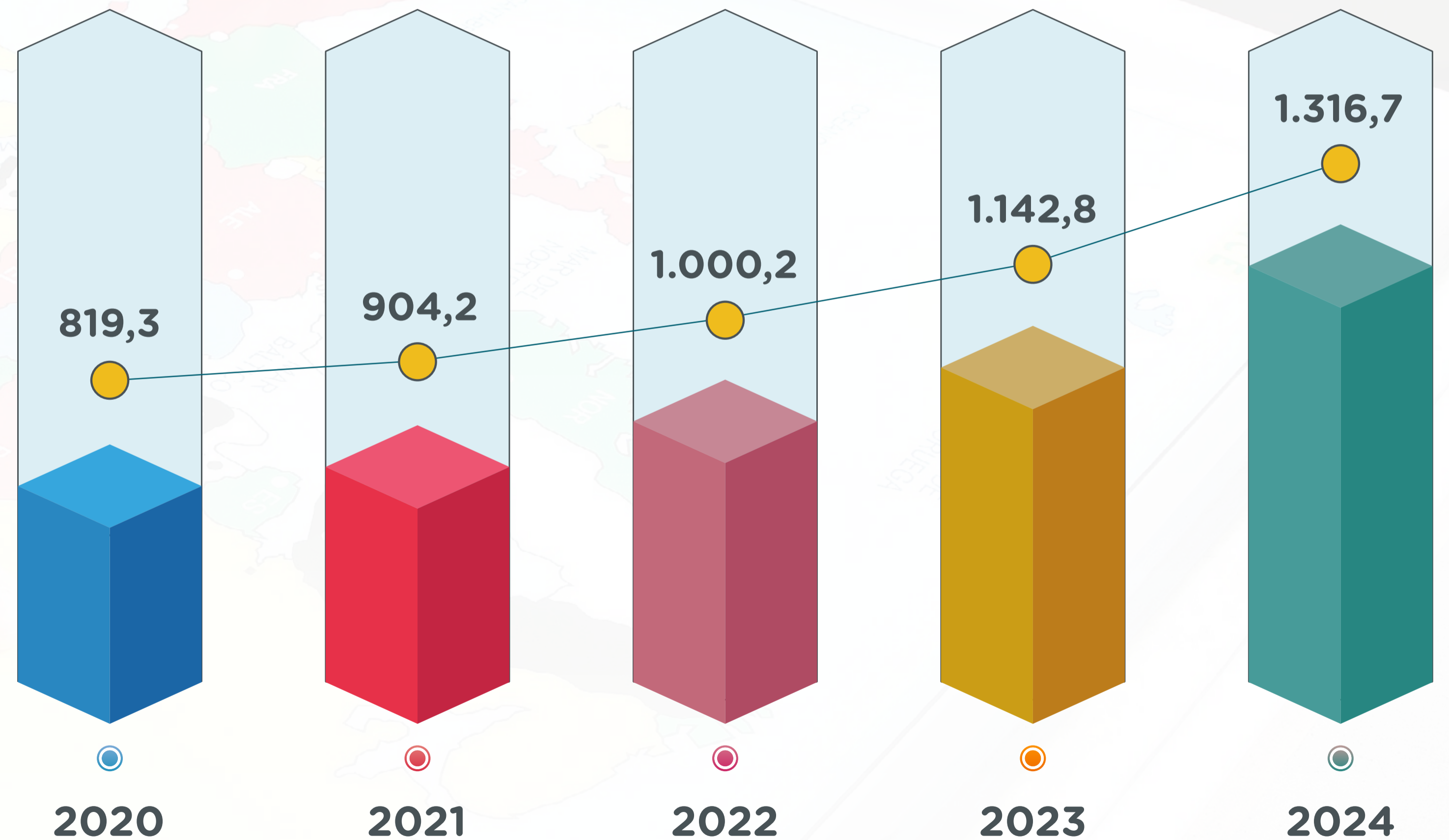
# Magnitudes económicas de Ilunion

## Ventas por línea de negocio:

Servicios	684,2 M€
Hotelería y Hospitalaria	449,3 M€
Comercialización	60,3 M€
Consultoría	50,6 M€
Sociosanitaria	46,3 M€
Economía Circular	30,7 M€

Estos datos dan como resultado un Grupo económico y social solvente y sostenible, único en el mundo por su modelo de gestión y que convierte la realidad de sus trabajadores y trabajadoras, muchos de ellos con discapacidad, en una herramienta de riqueza social y económica, con una aportación destacada en empleo y riqueza a la economía del país. De hecho, una de cada 284 personas que tienen un puesto de trabajo en España lo desarrollan en el Grupo Social ONCE.

## Magnitudes económicas de Ilunion (Ventas en millones de euros)



## 3.2 Más formación: 600.000 horas

La formación continua se ha consolidado como un elemento esencial en cualquier Organización. Hoy en día, resulta impensable hablar de una carrera laboral sin un proceso constante de mejora y actualización de competencias, especialmente ante un mundo tan cambiante. Esta realidad es aún más relevante para las personas con discapacidad, quienes encuentran en la formación una herramienta imprescindible para fortalecer su inclusión y garantizar su desarrollo personal y profesional a largo plazo.

Desde sus orígenes, la ONCE ha entendido la formación como una prioridad. Mirar hacia atrás es importante para conocer cómo en 1950 la Organización formaba a sus trabajadores y, muy importante, preparaba a muchas mujeres ciegas para acceder al empleo, algo impensable en aquellos tiempos: mujer con discapacidad trabajando. Y se hizo con un objetivo claro y común: ofrecer oportunidades y construir un futuro mejor a través del conocimiento y la preparación.

Hoy, esa vocación formativa sigue siendo un pilar fundamental en el Grupo Social ONCE. Las tres áreas ejecutivas (ONCE, Fundación ONCE e Ilunion) promueven una formación directa y constante para

los trabajadores y trabajadoras. Este compromiso no solo busca afianzar el talento y consolidar los puestos de trabajo actuales, sino también ofrecer a cada persona la posibilidad real de crecer, mejorar sus competencias y desarrollarse profesionalmente.

La formación dentro del Grupo no solo supone una herramienta de desarrollo, sino también una forma concreta de generar oportunidades, afianzar la inclusión y construir un futuro más justo y accesible para todos.

En esta línea durante 2024 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 **602.133 horas de formación**, dato que representa un aumento de casi del 40% respecto el año anterior.

En ONCE se realizaron 186 acciones formativas con 61.836 asistencias, lo que supuso un total de 395.236 horas de formación recibidas por los trabajadores, con una inversión de más de 2,1 millones de euros.



En Ilunion se dio continuidad al proyecto Formando ILUNION cuyo objetivo es integrar toda la formación y el aprendizaje desde la Dirección de Gestión de Personas y Desarrollo de Talento de cada una de las compañías. Se ejecutaron 197.563 horas centradas en las siguientes grandes áreas: formación técnica para mejorar el puesto de trabajo y desarrollo profesional; formación en habilidades sociales y personales; formación en diversidad y vinculada al modelo de empresa familiarmente responsable; formación en discapacidad; formación centrada en transformación digital e innovación; difusión e interiorización de valores de la cultura corporativa y formación sobre Derechos Humanos.

Las actuaciones más destacables en formación interna en 2024 han sido: el impulso de la formación online y promoción del desarrollo profesional de la plantilla a través de la plataforma de formación digital GoodHabit; la consolidación del módulo de aprendizaje en Success Factors, como herramienta para

mejorar la gestión interna y para acercar la formación a los empleados; el desarrollo de formación específica vinculada al proyecto Liderazgo 360; Segunda edición del Proyecto “Impulsa”; así como la formación en otros aspectos claves para Ilunion.

En lo que respecta a Fundación ONCE en 2024 se llevaron a cabo los planes de formación anuales definidos en las distintas entidades del Área Ejecutiva, continuando con los formatos virtuales que se implantaron en años anteriores. Los planes de formación se estructuraron en torno a objetivos institucionales, estratégicos y de negocio, dando como resultado un total de 9.334 horas distribuidas en 1.220 acciones formativas.

Se dio continuidad a la formación en cultura institucional, diversidad y ciberseguridad, y se siguió apostando por la formación en materia de transformación digital, como soporte a la necesaria digitalización de la actividad. Igualmente, en 2024 se implantó la plataforma

de formación on line GOODHABITZ, para toda la plantilla del Área Ejecutiva, que permite itinerarios formativos individualizados y flexibles, aportando cada mes una selección de acciones formativas sobre aspectos de interés general.

En 2024 se inició un programa presencial de Liderazgo de diversos módulos a desarrollarse hasta mediados de 2025, dirigido a todo el equipo directivo y mandos intermedios.

También, y a través de los planes de desarrollo individual derivados del proyecto CRECE, se identificaron diferentes iniciativas y necesidades formativas que, una vez analizadas y estructuradas, contribuirán a la definición de prioridades del plan de formación de 2025.

En definitiva, un fuerte impulso a la formación continua en todos los espacios y niveles, accesible, moderna, actual y lista para estar preparados para el día a día y listos para ganar el futuro.





# PUNTO de Inflexión

Braille representation of the title 'PUNTO de Inflexión'.

Hacia una sociedad Inclusiva

Braille representation of the subtitle 'Hacia una sociedad Inclusiva'.

- 4.1 Inflexibles en igualdad
- 4.2 La educación nos hará iguales
- 4.3 Aspiraciones reales: ocio, cultura y tiempo libre

 Haz clic en cada capítulo



# Hacia una sociedad inclusiva

Como toda Organización, empresa o compañía, el Grupo Social ONCE cuenta con una serie de objetivos, de iniciativas, de programas y, muy especialmente en nuestro caso de valores, que suponen para nosotros un objetivo irrenunciable y que se convierten en nuestro verdadero punto de mira a la hora de fijar un rumbo sobre el futuro.

Los desafíos que tenemos que afrontar como Organización y los que nos llevan a tratar de provocar en la sociedad y en las personas un cambio de mirada hacia nuestros valores se

constituyen así como ese **punto de inflexión** que queremos provocar para una ciudadanía inclusiva y moderna.

Ese punto es además un compromiso con nuestra acción como dinamizador social, siempre a la escucha de la ciudadanía y buscando lograr su confianza; una confianza apoyada en el concepto iguales, desde la diversidad y el respeto a las diferencias. Un verdadero punto de inflexión para muchas personas que pueden y deben poder transitar hacia la inclusión en todos los ámbitos de la vida, desde el ejercicio de sus derechos.

# 4.1. Inflexibles en igualdad

El grito “iguales” es una máxima del Grupo Social ONCE que se ha transformado desde un grito de presencia y realidad en todos los rincones de España en un propósito de marca rotundo y de futuro. Para lograrlo, nos hemos dotado de herramientas como el Observatorio de Igualdad de Oportunidades, dependiente directamente de la vicepresidencia de Igualdad, Recursos Humanos y Cultura Institucional e Inclusión Digital del Consejo General, una muestra de compromiso absoluto.

Este observatorio dinamiza la igualdad de oportunidades en todos los rincones del Grupo, por ejemplo con la conmemoración del “Día Internacional de la Mujer”, que se desarrolla con 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 6 de marzo bajo el lema “Brechas de talento STEM: ¿Dónde están ellas?”), que tuvo su réplica con 42 acciones desarrolladas territorialmente.

Organizó además varios seminarios: el primero se celebró el 26 de junio bajo el título “El impacto de la interculturalidad en las Organizaciones”; y el segundo tuvo lugar el 4 de diciembre con el título “Salud emocional con perspectiva de género”.

Además, la ONCE ha seguido realizando su labor de incidencia social a través de la dedicatoria de la imagen de más de 25 millones de cupones: Día de la Igualdad Salarial: 22 de febrero; Día Internacional de la Mujer: 8 de marzo; Día Europeo contra la Trata de Seres Humanos: 30 de julio; Día Internacional de las Mujeres Rurales: 15 de octubre y Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer: 25 de noviembre, todos ellos circulando entre la ciudadanía y presentados en eventos institucionales y sociales por todo el territorio.





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

- Colaboración y contactos con representantes de la Administración del Tercer Sector orientados a abordar temas de igualdad.
- Participación en la asociación ClosinGap con presencia en sus órganos de gobierno y colaboración activa en programas de mentoring.
- Participación en la tercera edición del Programa Woman Cross Mentoring de AED.
- Colaboración con el Consejo General de los Colegios de Psicólogos y en particular con el Colegio Oficial de la Psicología de Madrid.
- Participación en el Observatorio de Igualdad del Colegio Oficial de Economistas y colaboración puntual con el Observatorio Generación y Talento.
- Contacto con la Secretaría de Estado de Igualdad y para la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.
- Análisis continuado y valoración de los temas relacionados con la igualdad entre hombres y mujeres y las principales dificultades, interna y externamente, como las iniciativas vinculadas al colectivo LGTBI, los temas de diversidad generacional y los relativos a la diversidad cultural de la plantilla.
- 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”).
- Acuerdos de colaboración con ACCEM desde Ilunion y Fundación ONCE relativos a diversidad cultural.
- Dinamización de las iniciativas “Venta con Talento en Femenino”, orientado a aumentar el número de agentes vendedoras; “ILUNION es para ti”, para incluir más mujeres con discapacidad en puestos de operativa y producción; y “Woman in Tech”, que persigue la incorporación de estas mujeres en áreas tecnológicas de ILUNION.

En lo que respecta al IV Plan de Igualdad ONCE 2022-2025, que cuenta con 11 objetivos y 37 medidas, se ha continuado ejecutando de manera positiva. Las principales acciones han sido:

- Comunicación y concienciación del compromiso de igualdad.
- Visibilización de la red de Agentes de Igualdad de la ONCE.
- Mantenimiento anual del “Distintivo de Igualdad en la Empresa” (DIE).
- Visibilización de mujeres referentes en el Grupo Social ONCE con las iniciativas “AsíSomosNosotras” y Talento en Femenino.
- Formación sobre sesgos inconscientes a equipos involucrados en selección y promoción, en liderazgo femenino para trabajadoras y en materia de igualdad para la plantilla.

- Sensibilización sobre conciliación y corresponsabilidad, a través del cuestionario Co-actúa y el documento de buenas prácticas en corresponsabilidad.
- Actualización del “Procedimiento sobre acoso y ciberacoso sexual y/o por razón de sexo en el trabajo”.
- Emisión y presentación de cupones conmemorativos de las fechas más señaladas en esta materia y publicación del manifiesto con motivo del 25N.
- Colaboración con Inserta en el programa “Está en tu mano” dentro del proyecto “Mujeres en modo ON-VG”.
- Revisión para la interacción de la perspectiva de género en la prevención de riesgos laborales.





Y, como novedad, en junio de 2024 se aprobó el Plan de Diversidad e Inclusión, con tres prioridades estratégicas, 9 objetivos y 25 medidas.

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 se ha impulsado 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 2024, 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 2024 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., todo un ejemplo de impulso a la igualdad desde España para América Latina.

## 4.2. La educación nos hará iguales

El futuro de los países y de los ciudadanos pasa indudablemente por la educación como palanca de futuro y, en el caso de las personas ciegas, siempre con algunos inconveniente mayores de accesibilidad e inclusión educativa, al igual que otras personas con discapacidad, el esfuerzo del Grupo Social ONCE es muy elevado, sabedores de 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.

Los datos no dejan lugar a la duda sobre las dificultades de las personas con discapacidad para acceder a la educación, con menor presencia en las etapas superiores, por lo que el trabajo desde todas las áreas, en especial ONCE y Fundación ONCE no tiene parangón para impulsar la presencia habitual en las aulas de

todas las personas: 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 7.153 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, como se apunta más arriba.

Los más de 1.400 profesionales de la Organización dedicados a inclusión social directa trabajan para garantizar la accesibilidad

de los recursos educativos digitales, y las herramientas tecnológicas que el alumnado con ceguera o deficiencia visual utiliza en el aula. Por ejemplo, desde el Grupo de Accesibilidad a Contenidos Educativos Digitales de la ONCE (ACCEDO), durante 2024 se han llevado a cabo las siguientes iniciativas:

- Continuación de la colaboración con British Council y contactos con Microsoft.
- Participación en el proyecto europeo BIOTACT para la adaptación de láminas en relieve para enseñar biología a través de un dispositivo tecnológico.
- Evaluación de distintas plataformas educativas para evitar que excluyan a determinados alumnos y alumnas.





Junto a estos estudiantes, durante el curso 2023/2024, se ha atendido a **639 alumnos y alumnas extranjeros en los distintos niveles educativos** (633 en educación inclusiva y 6 en el centro escolar de la ONCE), de 68 nacionalidades distintas a la española (8,9% de la población total en edad escolar).

Además, mantenemos e impulsamos la Escuela Universitaria de Fisioterapia de la ONCE, adscrita a la Universidad Autónoma de Madrid, una de las más prestigiosas en el ámbito nacional e internacional, de donde salen los mejores “fisios” ciegos del mundo.

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

Se trata por tanto de un objetivo estratégico y vital porque la llegada de los estudiantes con discapacidad a la universidad y centros de estudios superiores al mismo nivel que el resto con todo tipo de ayudas y apoyos será un éxito global.

Para impulsarlo, en 2024 se concedieron 910 becas entre ellas:

- 421 fueron para jóvenes con discapacidad intelectual.
- 267 de prácticas empresariales Fundación ONCE-CRUE Universidades Españolas.
- 21 becas de excelencia, junto a campamentos científicos, alumni Navarra, IESE, Colegios del Mundo e idiomas.
- 97 becas para estudios de posgrado, movilidad internacional, deporte, doctorado e investigación dentro del programa “Oportunidad al Talento”.

Adicionalmente, 78 personas con discapacidad finalizaron la tercera edición de las Becas XTD (Por Talento Digital) referidas anteriormente; y se lanzó la cuarta edición del Programa Reina Letizia para la Inclusión como entidad colaboradora del Real Patronato sobre la Discapacidad, para el curso 2024-2025, habiendo cerrado la tercera edición del Programa con un total de 976 personas beneficiarias.

Igualmente, puede subrayarse el Programa Radia centrado en la formación en tecnologías digitales y cuyo objetivo es favorecer la inclusión de mujeres con discapacidad en entornos de trabajo tecnológicos. En 2024 se lanzó su V edición, con 42 becas concedidas.

## 4.3. Aspiraciones reales: ocio, cultura y tiempo libre

El trabajo realizado en las últimas décadas ha intensificado su esfuerzo en el acceso de las personas con discapacidad al empleo y la educación como palancas clave. Pero, en las sociedades modernas en las que vivimos, la inclusión no sería real sin la incorporación completa a cuestiones tan vitales como el acceso al ocio, a la cultura, al disfrute del tiempo libre, al deporte...

Para lograrlo, en 2024 continuó el aumento de las actividades de animación sociocultural y promoción ya registrado en el año anterior para llegar hasta 7.507 actividades con 112.972 participaciones por parte de personas ciegas.

Las iniciativas culturales más destacables en 2024:

- Concurso Tiflos de Literatura 38 edición, en el que se recibieron 2.338 trabajos en las diferentes categorías, siendo 46 de personas con discapacidad visual.
- Concurso Prometeo, para estimular la creatividad entre el colectivo escolar,

participando 54 personas con discapacidad visual con 56 trabajos.

- 4.ª edición Concurso joven ZonaCreativ@ ONCE, con categorías de relato, poesía, gráfica, musical, audiovisual y divulgación (42 trabajos de 31 jóvenes ciegos).
- 291 representaciones y actuaciones por parte de las 15 Asociaciones Culturales, que aglutinan a 32 grupos artísticos, 24 de teatro y 8 de música (con un total de 513 integrantes).
- 4.559 personas ciegas afiliadas accedieron a la videoteca Audesc y se descargaron o visualizaron online 192.077 contenidos audiodescritos, especialmente cine.
- El museo Tiflológico de la ONCE recibió 15.926 visitantes, un 2,7% más que en 2023. Se realizaron 4 exposiciones temporales, así como distintas conferencias, actividades y talleres presenciales y online para diferentes grupos de edad.





En cuanto a actividades dirigidas a jóvenes y mayores:

- Cultura Global ONCE: oferta amplia y variada de actividades culturales en centros ONCE a través de aplicaciones a distancia.
- Desarrollo de 11 campamentos, donde participaron 283 menores con discapacidad visual en convivencia con otros chicos y chicas sin discapacidad.
- Programa de Vacaciones Sociales ONCE, que está dividido en:
  - Programa específico ONCE para colectivos mayores de 55 años con una situación social vulnerable, bien por bajos recursos económicos, por vivir solos o por carecer de una red social y familiar

de apoyo: Navidad en familia 2024 con 222 participantes, 139 personas afiliadas; Primavera Senior, con 163 participantes y Pensado para Ti con 144 participantes.

- Programa ONCE-IMSERSO. Se han convocado 133 turnos de Turismo y Termalismo IMSERSO y han contado con una ocupación de 1.300 plazas (674 en Turismo y 626 en Termalismo).
- Clubes del Mayor: espacios online o presenciales de encuentro y de actividades para el colectivo de mayores, con 4.897 participantes en 2024.
- Proyecto “sénior-júnior”: desarrollo de actividades intergeneracionales con una participación en 2024 de 874 personas ciegas.

## Juntos en el gimnasio

El concepto de acceso al deporte es muy amplio y llega desde los primeros pasos a los Juegos Paralímpicos. Por tanto, es necesario arrancar desde la base, con la inclusión de todos los niños y niñas con discapacidad en las clases de educación física y actividades deportivas para hacerlo posible.

Desde la FEDC (Federación Española de Deportes para Ciegos) se continuaron gestionando las actividades deportivas de competición. Un total de 144 actividades deportivas celebradas en 2024 denotan el alto nivel de compromiso en la preparación de deportistas, con la finalidad de ofrecerles las mejores oportunidades para entrenar y competir, incluyéndose concentraciones y competiciones, tanto nacionales como internacionales.

El Equipo Paralímpico Español concluyó su participación en los Juegos de París 2024 con un medallero histórico, sumó un botín total de 40 medallas (7 oros, 11 platas y 22 bronce) que le situaron en el puesto 16 del medallero definitivo.

Las medallas españolas procedieron de nueve deportes: natación (15), atletismo y ciclismo (8 cada uno), triatlón (4) y esgrima en silla de ruedas, judo, tenis de mesa, tenis en silla de ruedas y tiro (1). Los deportistas de la Federación Española de Deportes para Ciegos lograron un total de 11 medallas (7 en atletismo, 1 en judo y 3 en natación), de las cuales fueron 1 de oro, 2 de plata y 8 de bronce.

Además, se realizaron varios 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 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 2024 (evento de referencia en materia de emprendimiento en el sur de Europa), StartupOlé 2024, el patrocinio del programa BValue de Ship2B (dirigido a detectar y asesorar entidades que diseñen y desarrollen proyectos con impacto social), el patrocinio de las V Jornadas Neurocientíficas y por último el patrocinio del programa LAB de Impact HUB de Barcelona. También se ha continuado apoyando al equipo de baloncesto en silla de ruedas CD ILUNION y a la liga de esta especialidad.





# PUNTO de Mira

Braille representation of the title 'PUNTO de Mira'.

Un planeta con futuro

Braille representation of the subtitle 'Un planeta con futuro'.

- 5.1 Cooperación para la inclusión
- 5.2 Ambiental + social + Gobernanza (ASG)
- 5.3 El verde es nuestro color
- 5.4 Investigación que respira inclusión

 Haz clic en cada capítulo



# Un planeta con futuro

Puede que resulte curioso aplicar a las personas ciegas un elevado punto de mira pero no seríamos lo que somos si no hubiéramos puesto siempre bien alto nuestro listón, nuestra mirada al horizonte y nuestro objetivo de, juntos, construir una sociedad más sostenible para todos, también para las personas con discapacidad, que no somos ajenas a las realidades del impacto medioambiental y, de hecho, trabajamos para evitar que este hecho nos afecte de una forma más grave que al resto de la ciudadanía.

De ahí que el Grupo Social ONCE, en su conjunto, 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 para la inclusión

El año 2024 ha sido un año de apasionantes cambios en el mundo, tanto en el ámbito específico de la discapacidad como en otras esferas, no exentos de riesgos y de amenazas que llegan desde muchos puntos del mundo, referidos a las diferentes realidades sociales, también las que afectan a las personas con discapacidad.

Lejos de querer soslayar dichas transformaciones como un mero testigo, el Grupo Social ONCE permanece atento a lo que ocurre más allá de nuestras fronteras y también actúa para que algunos de estos cambios sucedan, precisamente en aquellos lugares donde las realidades de las personas con discapacidad distan mucho de ser óptimas.

En cuestiones europeas, las elecciones al Parlamento Europeo dejaron una nueva configuración política de las principales

instituciones comunitarias. Nuevas caras -e intereses- en el órgano legislativo que rige los designios de unos 450 millones de personas (más de 100 millones con discapacidad) implica reiniciar el trabajo de acercamiento del Grupo Social ONCE acerca de los derechos de estas personas y la necesidad de contar con esta población a la hora de proponer nuevas legislaciones y políticas públicas.

Previamente a los comicios europeos, el Grupo Social ONCE realizó una campaña para resaltar la importancia del voto accesible, la cual incluyó una 'performance' en el propio Parlamento Europeo en la que europarlamentarios de todos los signos políticos hicieron un ejercicio de 'voto a ciegas'. Además, se organizó la ya tradicional visita de consejeros y consejeras territoriales de la ONCE a las instituciones europeas, con el objetivo de fomentar el conocimiento de la institucionalidad europea dentro del Grupo.





También fue un año marcado por elecciones dentro de las principales organizaciones internacionales de personas con discapacidad, en las que el Grupo Social ONCE participa de manera activa y con representación en sus máximos órganos como en la Alianza Internacional de la Discapacidad, donde contamos con una fuerte presencia en su Comité Ejecutivo, en la Unión Europea de Ciegos o en la Asociación Europea de Prestadores de Servicios para Personas con Discapacidad. Es así mismo reseñable, la presencia en la Unión Mundial de Ciegos, que tras más de 40 años de la ONCE como organización parte, sigue siendo un elemento fundamental para la defensa de los derechos de las personas con discapacidad visual y baja visión a nivel internacional.

Fuera de la sociedad civil de la discapacidad, se trabaja intensamente para incidir en las más altas instancias. En la XXIX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, celebrada en Cuenca (Ecuador), el Grupo Social ONCE presentó la Tarjeta

Iberoamericana de la Discapacidad como una primera aproximación al reconocimiento internacional de la discapacidad en la región. SM el Rey Felipe VI, los presidentes de Ecuador y Portugal, así como el jefe del Gobierno de Andorra, refrendaron la iniciativa con su presencia en el acto. Conscientes de la importancia de la Cumbre, el Grupo Social ONCE le dedicó un cupón a dicho encuentro de máximas autoridades de la Península Ibérica, América Latina y el Caribe. La Tarjeta Iberoamericana de Discapacidad es un 'producto' del Programa Iberoamericano de Discapacidad (PID), la primera iniciativa intergubernamental de la región para aunar esfuerzos e impulsar la agenda de la inclusión de las personas con discapacidad. El PID es un programa de la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB) cuya Secretaría Técnica comanda el Grupo Social ONCE.

En cuanto a otras Cumbres reseñables, la Dirección de Relaciones Internacionales participó en la Cumbre del Futuro de Naciones Unidas. Este espacio es de suma

importancia, pues ya se están comenzando los preparativos de la senda de desarrollo global que sucederá a la Agenda 2030. También se debatieron estrategias para impulsar los últimos años de los actuales Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Por ello, tener en cuenta a la discapacidad es crucial para que verdaderamente se cumpla la máxima de "No dejar a nadie atrás".

Siguiendo en el ámbito de Naciones Unidas, cabe destacar que el Grupo Social ONCE participó en la 17ª Conferencia de Estados Parte de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD). Además de participar en diversos eventos paralelos y mantener reuniones bilaterales, se presenciaron las elecciones del Comité de Expertos/as encargado del seguimiento de la Convención, en las cuales una mujer, que trabaja como directora técnica de Relaciones Internacionales del Grupo Social ONCE, resultó elegida miembro del Comité para los próximos cuatro años.

En el campo de los programas internacionales que despliega el Grupo Social ONCE, se celebró la II Conferencia Euro-Mediterránea sobre la Inclusión de las Personas con Discapacidad, impulsada por el Grupo Social ONCE y la Unión por el Mediterráneo, organizada con el apoyo del Consejo Superior de Discapacidad de Jordania. El evento se celebró en Amman (Jordania), y supuso el impulso de la Agenda Regional Euro-Mediterránea sobre la inclusión de las personas con discapacidad, con el fin de avanzar de forma conjunta entre Gobiernos, organizaciones de personas con discapacidad y entidades de la cooperación internacional, en la implementación de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD).

Otra de las iniciativas de cooperación internacional del Grupo, el Programa 'Por Talento LATAM', cofinanciado por Fundación ONCE y el laboratorio de innovación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID Lab), recibió el reconocimiento del 'ZeroProject'. Asimismo, la herramienta 'Ayho!' de empleo con apoyo de Fundación también fue galardonada en la conferencia anual de esta iniciativa internacional en discapacidad.

Entre las actividades que demuestran el compromiso del Grupo Social ONCE de estar siempre cerca de América Latina y el Caribe, en 2024 destacó la visita institucional del Grupo Social ONCE a Paraguay.

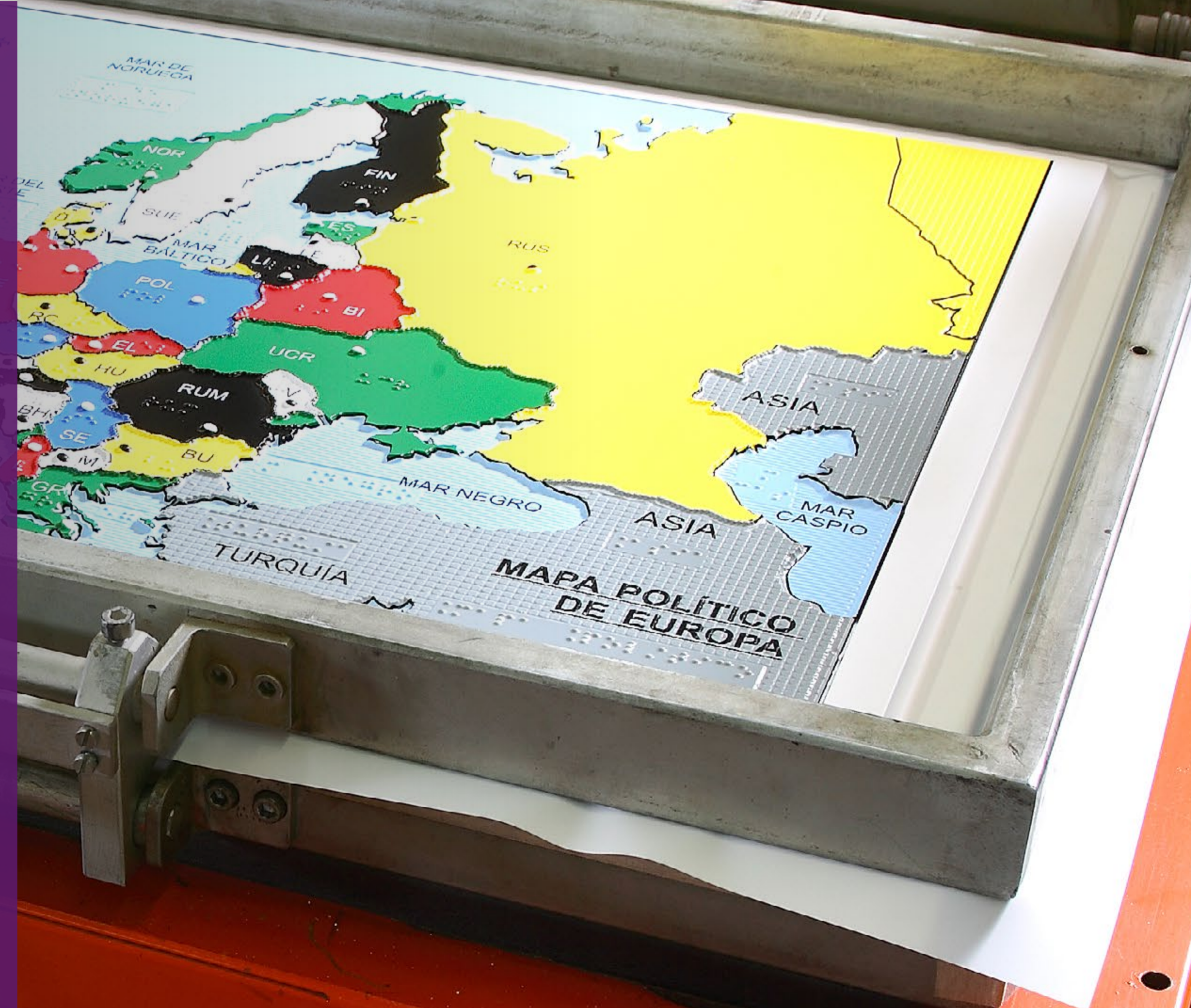
En el apartado correspondiente a Ilunion y el desarrollo de oportunidades empresariales que favorezcan la economía social, 2024 ha significado la apertura de operaciones del Contact Center en Portugal y de Ilunion Accesibilidad en Colombia.

Por último, el objetivo de impulsar oportunidades de voluntariado internacional y de fomentar una cultura internacional en el Grupo Social ONCE se materializó con el inicio del primer proyecto de voluntariado internacional, inspirado en la experiencia del voluntariado desplegado por FOAL en América Latina. En este caso se visitó Tetuán (Marruecos), con el fin de apoyar el proceso de inclusión educativa de estudiantes con discapacidad visual en las escuelas regulares. En este proyecto se cuenta con la participación de las personas voluntarias involucradas por parte de la Dirección General de Educación de ONCE, con el fin de poner en marcha el proyecto de inclusión educativa junto a la ONG Manos Unidas, el Ministerio de Educación marroquí y la Organización Alauita para la Promoción de los Ciegos en Marruecos (OAPAM).



# 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 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.
- HelpAge 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 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.
- LATIMPACTO.
- 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).
- PHILEA.
- 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. Ambiental + Social + Gobernanza (ASG)

Antes incluso de existir conceptos como la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), 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 y trabajar por sociedades inclusivas, diversas y sostenibles. Ahora, desde el Grupo Social ONCE y con un concepto mucho más amplio de acción, se trabaja conjuntamente para impulsar compromisos marcados en la dimensión ASG (Ambiental, Social y Gobernanza), esto es, contemplar e integrar siempre los factores ambientales,

sociales y de gobierno corporativo a la hora de valorar las acciones a acometer e impulsar.

Este propósito y estos fines, que son ya institucionales, viajan paralelos a la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) e incluso trabajan ya en el horizonte futuro de esas agendas, siempre con el objetivo transversal de incluir expresamente y de manera específica a las personas con discapacidad en cualquier acción.

El Grupo Social ONCE integra en todas sus áreas la sostenibilidad como elemento para apuntalar su misión, su gestión excelente, y

maximizar su capacidad para generar valor a sus diferentes grupos de interés, otra forma de generar valor que siempre es posible.

El Grupo Social ONCE se situó en 2024 entre las tres empresas/entidades con mejor reputación corporativa de España, según el ranking Merco Empresas 2023 España. Además, lidera el Merco Responsabilidad ESG España 2023 -que mide la sostenibilidad social y ambiental, la ética y el buen gobierno de las compañías-.





## Bandera discapacidad

Y todo ello lo hacemos de la mano de muchos compañeros de viaje, que nos ayudan a impulsar cualquier acción de futuro manteniendo transversalmente -insistimos- 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 la colaboración y las alianzas capaces de mover mentes y realidades.

### Ámbito estatal

- Comité Español de Representantes de las Personas con Discapacidad (CERMI).
- Pacto Mundial de la ONU España.

- Foro Justicia y Discapacidad.
- Real Patronato de la Discapacidad.
- Asociación Española de Fundaciones (AEF) e Instituto de Análisis Estratégico de Fundaciones (INAEF).
- Fundaciones por el Clima (AEF).
- Consejo Nacional Asesor sobre Inversión de Impacto (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

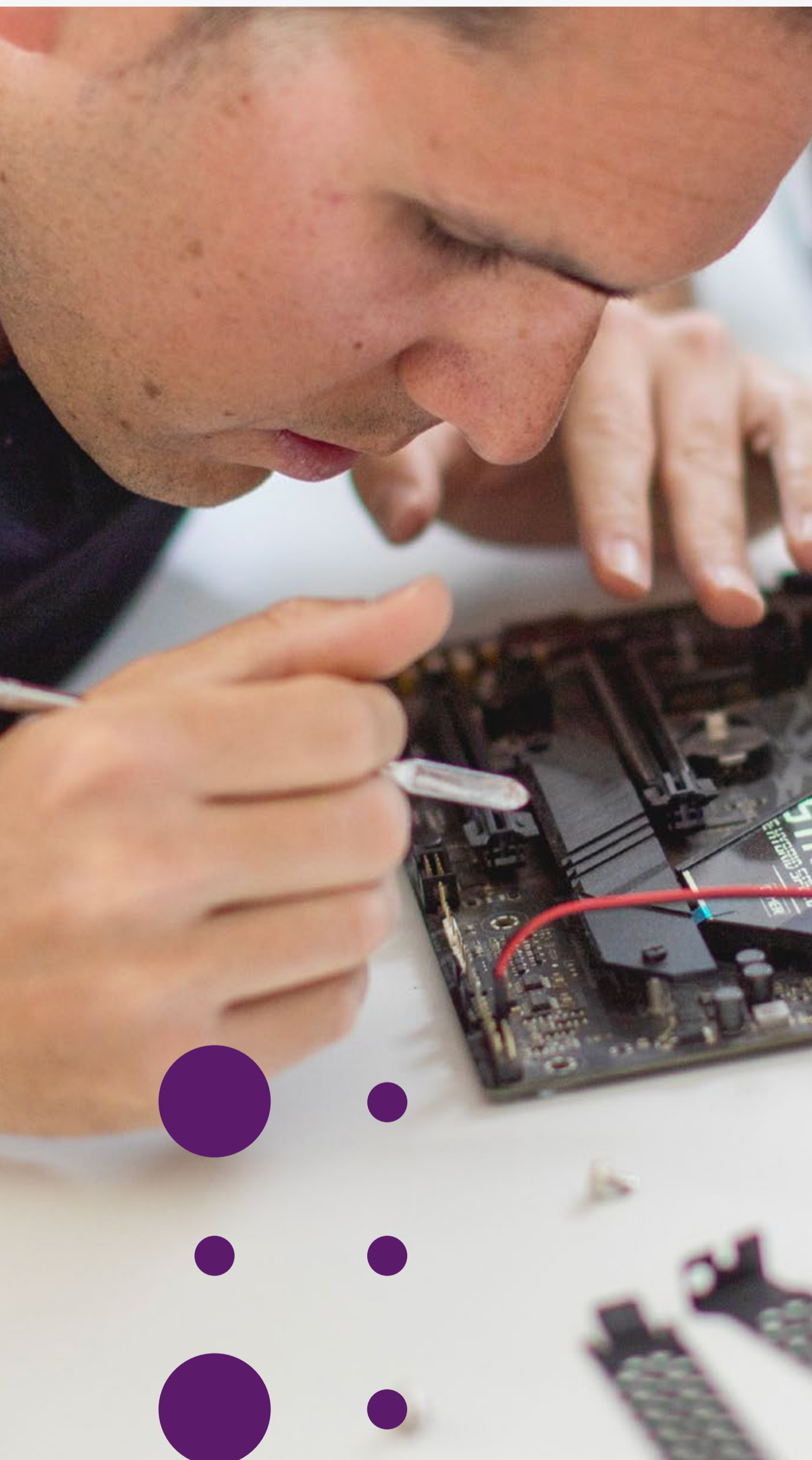
- Asociación Europea de Filantropía (Philanthropy Europe Association, PHILEA).
- European Disability Forum (EDF).
- Centro Europeo de Empresas Públicas y de Servicios Públicos (CEEP).
- Plataforma Europea para la Rehabilitación y la Formación Profesional de Personas Con Discapacidad - European Platform 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).
- Plataforma Europea de la Economía Social - Social Economy Europe (SEE) (En representación de PHILEA).

- Comité Económico y Social de la Unión Europea (CESE) (En representación de la Confederación Empresarial Española para la Economía Social (CEPES).
- Red Global de Acción por la Discapacidad (GLAD) (como Grupo Social ONCE).

## Ámbito supraeuropeo

- Global Initiative on Loneliness and connection (GILC)
- Council On Foundations (COF).
- 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, trabajamos para impulsar 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.

El Grupo Social ONCE continúa en paralelo 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 Sostenibilidad/ASG y consolidando nuestro papel 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.

Se ha continuado con la labor de incidencia desde la perspectiva de la Discapacidad en políticas y regulaciones del ámbito de la Sostenibilidad, principalmente desde la Fundación ONCE, destacando el seguimiento y acción conjunta con el European Disability Forum (EDF) en las negociaciones finales de la Directiva sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad, habiéndose incorporado finalmente una mención a la Convención de la ONU sobre los

Derechos de las Personas con Discapacidad. Igualmente se ha seguido el desarrollo de un futuro “Marco Europeo de Inversión Social” (listo para relevar al proyecto de Taxonomía Social).

Se ha participado y dado respuesta a diversas consultas vinculadas con el ámbito de la Sostenibilidad, en coordinación con el CERMI y el EDF, incluyendo temas como la transposición de la Directiva de información corporativa de sostenibilidad, dictámenes del Comité Económico y Social Europeo, los estándares de reporte de EFRAG para Pymes, o el Fondo Social Climático.

Del mismo modo, destacar el relanzamiento del proyecto Disability Hub Europe de la Fundación ONCE, con el objetivo de trabajar sinergias entre discapacidad y sostenibilidad, de la mano de socios de referencia como la Red Mundial de Empresas y Discapacidad de la OIT, o Global Reporting Initiative (GRI), entre otros.



# Apuesta estratégica

El Consejo General de la ONCE aprobó en marzo de 2024 el Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de la ONCE para el periodo 2024-2027. Este Plan contiene 4 líneas estratégicas que aglutinan los asuntos más relevantes en materia ASG para la Organización, y establece 17 compromisos y 74 líneas de acción para su consecución, además de identificar los principales ODS a los que se contribuye con las acciones de cada línea estratégica. Se aprobó asimismo un Cuadro de Mando para evaluar periódicamente el grado de avance y cumplimiento del Plan Director de RSC 2024-2027. Durante el año la ONCE reafirmó además su respaldo al Pacto Mundial de la ONU y a sus Diez Principios en las áreas de derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y anticorrupción, y se comprometió a seguir apoyando la implementación de sus Principios en su esfera de influencia.

Fundación ONCE y su área ejecutiva cuenta con un II Plan Director de Sostenibilidad 2023-2026,

que contempla 8 líneas de trabajo denominadas “Proyectos +Sostenibles”, y que se ha seguido ejecutando durante el año. En el ámbito de la medición y control de la información, cabe destacar la elaboración del cuadro global de indicadores de Sostenibilidad/ASG, que aglutina más de 270 indicadores del Área ejecutiva, de desempeño e impacto, entre los años 2018 y 2024. Por otra parte, se ha continuado trabajando en alianza con plataformas de Sostenibilidad referentes en nuestro país, como Forética, Spainsif o Pacto Mundial, destacando la celebración del Foro ‘Transición justa en el empleo verde y la transformación digital’, de la mano de Forética e IBM, o la adhesión al Manifiesto por una IA Responsable, promovido por Forética.

En cuanto a Ilunion, en línea con el Plan Director de Sostenibilidad 2023-2027, durante el año se desarrollaron acciones como la II Jornada Ilunion Sustainability Day, en la que se presentaron los principales proyectos de

sostenibilidad, y la Campaña “La Sostenibilidad con nuestra propia letra”. También ha tenido lugar el lanzamiento del primer programa de Voluntariado Corporativo de Ilunion, presentándose la plataforma para gestionar las acciones solidarias y permitir a las y los voluntarios inscribirse en actividades de impacto social, acompañada de un video de campaña. Por otra parte, se ha publicado un año más el Informe de Sostenibilidad, recogiendo los principales hitos y acciones desarrolladas en los tres ejes ASG.

A partir de los planes directores de RSC y/o Sostenibilidad de las tres áreas ejecutivas, en 2024 se construyó y aprobó en el Comité de Sostenibilidad y RSC del Grupo Social ONCE el Marco Estratégico de Sostenibilidad del Grupo Social ONCE, que recoge el enfoque y ejes de acción en este ámbito de trabajo, y que contribuye a trasladar nuestro posicionamiento al respecto a los distintos grupos de interés.



## 5.3. El verde es nuestro color

En lo que respecta a la dimensión ambiental, destacar las acciones más relevantes en cada una de las áreas.

<sup>1</sup> Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con la Naturaleza.

<sup>2</sup> Corporate Sustainability Reporting Directive, Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad.

### ONCE:

- Verificación de la Huella de Carbono (Alcances 1 y 2) por parte de Bureau Veritas, para los años 2019, 2020, 2021 y 2022, siendo el año base y referencial 2019.
- Obtención del sello del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico con inscripción en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono en la Oficina Española de Cambio Climático.
- Instalación de nuevos “Puntos Limpios ONCE” en todos los centros, con cuatro nuevos contenedores realizados en material 100% reciclado (envases, residuos, orgánico y papel), que conlleva retirada de papeleras e implicación de la plantilla.
- Certificación del Sistema de Gestión Ambiental en varios centros. Auditorías externas para poder certificar el sistema de gestión ambiental respecto a la norma ISO 14001 en: CRE Madrid, CRE Sevilla, CLP, CTI, DT País Vasco, DT Madrid, DT Castilla-La Mancha y DZ Málaga.
- Cálculo de las emisiones de Alcance 3 del año 2023, en base a los principios del GHG Protocol y los mismos estándares que en Fundación ONCE e Ilunion.
- Implantación del Sistema de Gestión Ambiental, siguiendo las directrices de la norma ISO 14.001 en 19

centros de la Organización, ampliando así el alcance en 12 centros durante el 2024.

- Elaboración del informe de riesgos financieros asociados al cambio climático. Se han analizado y cuantificado los riesgos relacionados con el cambio climático que pueden tener impactos en la Organización y su cadena de valor, siguiendo las recomendaciones de TCFD<sup>1</sup>, Taxonomía de la UE, CSRD<sup>2</sup> y la Ley 7/2021 de cambio climático y transición energética. Este estudio ha permitido identificar riesgos que hemos incorporado en la matriz de riesgos de la Organización y que nos servirán de base para implementar planes de mitigación y adaptación.
- Auditoría de eficiencia energética del 85% de los consumos de la Organización, lo que nos permite además de cumplir con la legislación, sentar las bases para establecer medidas de eficiencia energética en los inmuebles.
- Implementación de criterios ASG (no solo ambientales) en distintos concursos con proveedores. También junto a la Dirección de Comunicación, Imagen y Marca se ha iniciado la realización de una clasificación de los productos de merchandising teniendo en cuenta aspectos relacionados con la sostenibilidad ambiental.

## Fundación ONCE:

- Monitorización y reporte de indicadores ambientales de consumos (energía, agua, papel, tóner) y residuos, con alcance área ejecutiva de Fundación ONCE. Igualmente se calcula para toda el área la Huella de Carbono.
- Reporte de la elegibilidad y alineamiento del Área Ejecutiva con la Taxonomía Verde.
- Cálculo de las emisiones de Alcance 3 del año 2023, en base a los principios del GHG Protocol y los mismos estándares que en ONCE e Ilunion.
- Acciones de sensibilización interna en relación con fechas clave como La Hora del Planeta, el Día Mundial de la Madre Tierra, el Día Mundial del Medio ambiente el Día Internacional contra el Cambio Climático y la Semana Europea de la Reducción de Residuos.
- Realización de una actividad de voluntariado ambiental inclusivo y accesible en la semana del voluntariado celebrada en el área ejecutiva de Fundación ONCE, con

una jornada de sensibilización, aprendizaje, conexión con la naturaleza y recogida de residuos en el Parque Nacional de la Sierra de Guadarrama.

- Seguimiento del Plan de Descarbonización, con foco en las palancas planteadas previamente: compra de certificados de energía renovable, y consumo de vehículos.
- Continuación del trabajo en alianza con Fundaciones por el Clima (iniciativa de la Asociación Española de Fundaciones), destacando el evento “La inclusión de la transición ecológica y justa en las actividades de la fundación”, celebrado con motivo el Día Internacional contra el Cambio Climático, donde Fundación ONCE presentó una propuesta para introducir la transición ecológica y justa en el Pacto de Fundaciones por el Clima.
- Análisis de los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático para el Área Ejecutiva de Fundación ONCE, que incluye una serie de recomendaciones para la adaptación al cambio climático.





## Ilunion:

- Elaboración del mapa de emisiones de alcance 3 de ILUNION Servicios Industriales e ILUNION Automoción (que se suman a ILUNION Lavanderías, ILUNION Hotels, ILUNION Facility Services e ILUNION Reciclados, cuyos mapas se habían elaborado durante 2023). En el segundo semestre de 2024 y durante 2025 se continuará ampliando el alcance.
- Plan de gestión de residuos. ILUNION Textil Care ha aprobado un plan de gestión integral de residuos, así como un proyecto piloto para la digitalización de la gestión en seis plantas -Cuenca, Guadalajara, Fuenlabrada, Madrid, Mejorada y Segovia- con el objetivo de ampliarlo al resto de instalaciones a lo largo de 2024.
- Evaluación del impacto financiero de los riesgos climáticos.
- Criterios de sostenibilidad en la compra/alquiler de inmuebles. El área de Patrimonio de Ilunion ha desarrollado un procedimiento para establecer los criterios básicos en la compra y alquiler de inmuebles, en el que se han incluido criterios de sostenibilidad tales como aquellos relacionados con la movilidad sostenible, eficiencia energética, etc.
- Verificación de la Huella de Carbono 2024. Actualización y verificación de la huella de carbono de Ilunion, realizada en conjunto con las empresas del Grupo. Un esfuerzo por el compromiso de la compañía hacia la neutralidad climática, promoviendo una estrategia coordinada y alineada.
- Actualización del Plan de descarbonización. Se ha avanzado en la hoja de ruta hacia la descarbonización de las empresas con mayores emisiones: ILUNION TextilCare, ILUNION Hotels, ILUNION Facility Services e ILUNION VidaSénior. Se contemplan medidas específicas para cada negocio, cuantificadas por coste, retorno y disminución de huella de carbono asociada.
- Capital Natural. Avances en el análisis de impactos y dependencias sobre los servicios ecosistémicos de las actividades de ILUNION TextilCare, ILUNION Hotels, ILUNION Facility Services, ILUNION VidaSénior, e ILUNION Reciclados, para posteriormente poder cuantificar económicamente dichos impactos y dependencias.
- Adhesión a la iniciativa Our Nature our business y al grupo de consulta del *Taskforce on Nature-related Financial Disclosures* (TNFD).



Por último, cabe destacar el impulso de dos jornadas de incidencia y posicionamiento institucional durante el año por parte del Grupo Social ONCE, conectando los ejes Ambiental y Social de la Sostenibilidad.

La primera de ellas tuvo lugar con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, y se denominó “Cambio climático, transición ecológica y personas con discapacidad”. Participaron la Secretaria de Estado de Derechos Sociales y la Directora de la Oficina Española de Cambio Climático, y se destacó la necesidad de aplicar una “visión ecosocial” en la transición hacia sociedades bajas en carbono, teniendo en cuenta un enfoque basado en los derechos

y la inclusión de aquellos colectivos más vulnerables, entre ellos las personas con discapacidad. En segundo lugar, el Grupo Social ONCE participó en el Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA) que tuvo lugar en diciembre, organizando una jornada titulada “Sostenibilidad ambiental e impacto social”, en la que se trataron temas como la vulnerabilidad al cambio climático y la crisis ambiental de determinados colectivos, la accesibilidad e inclusión en la transición ecológica en el entorno urbano (con especial énfasis en la movilidad), o los avances, estatus, principales proyectos y retos pendientes en el ámbito de la Sostenibilidad ambiental en las tres áreas del Grupo Social ONCE.

## 5.4. Investigación que respira inclusión

No existe futuro sin innovación, no existe futuro sin investigación pero, muy importante, todo ello tiene que incluir el debido barniz de la inclusión, precisamente para no dejar a nadie fuera de los avances.

La innovación siempre tiene para el Grupo Social ONCE un componente social, tanto el impulso como en la concienciación de que una innovación que no incluye es una innovación no completa.

Por ello, las áreas mantienen líneas de trabajo en este sentido, desde la innovación tiflotécnica y de investigación en visión, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de los servicios a las personas ciegas, como cualquier avance en otra área.

En 2024, desde la ONCE, se han desarrollado un total de 113 proyectos:

- 101 de tiflotecnología y productos de apoyo, entre los que destacan la participación

en el proyecto europeo BIOTACT para la adaptación de láminas en relieve para enseñar biología al alumnado con ceguera y discapacidad visual, a través de un dispositivo tecnológico; puesta en marcha del desarrollo del nuevo proyecto “Juegos cerebrales ONCE” (juegos de inteligencia accesibles para personas con discapacidad visual); y el piloto de la aplicación GoodMaps de guiado en interiores.

- 6 proyectos de investigación en visión, financiados por la ONCE, en su mayoría de investigadores/as de reconocido prestigio nacional e internacional.
- 6 de investigación social, en colaboración con: Universidad Rey Juan Carlos, Escuela Universitaria de Fisioterapia de la ONCE, Escuela Universitaria de Educación y Turismo de Ávila, Universidad Politécnica de Valencia, Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología y MasterCard.





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

- 8.º Concurso de experiencias de innovación y buenas prácticas en servicios sociales.
- Reto ONCE Innova Emprendedores 2024, impulsado por la ONCE para premiar los mejores proyectos de emprendimiento de startups destinadas a mejorar la calidad de vida de personas ciegas o con discapacidad visual y a transformar puestos y procesos de trabajo en la ONCE. Se presentaron 82 propuestas por parte de startups, scale ups y pymes digitales y en el que resultaron ganadoras Nexio (antes LED5V), empresa que aplica la tecnología LIFI para la localización en interiores y Yasyt, que usa Alexa para mejorar la comunicación e interacción con personas a través del uso de la voz con programas y actividades desarrolladas para tal fin.
- En 2024 además, se implementó el piloto “Quiosco sin llave”, propuesta ganadora del reto interno ONCE innova 2021 que aplica el uso de cerraduras digitales para una mejor gestión de la apertura de los quioscos y su mantenimiento. El protocolo de formación en discapacidad visual (ganadora del reto 2021) y las tres propuestas ganadoras del reto interno ONCE Innova 2023, AICON: Comunidad ONCE de Inteligencia Artificial, ONCE Game Club, y Visión inclusiva (uso de realidades inmersivas

para concienciación en deficiencia visual) además de un hackathon para el rediseño del expositor de venta.

- Fuera del reto se llevó a cabo un piloto con Uphint, una startup que automatiza el proceso de creación de guías y manuales operativos.
- En 2024 la Comunidad ONCE Innova: comunidad de innovación compuesta por afiliados y empleados de la ONCE, alcanzó los 343 miembros.
- En 2024 se celebraron 10 ediciones de los jueves de ONCE Innova alcanzando una media de 330 visualizaciones por sesión.
- En cuanto a ecosistema, en 2024 incrementamos nuestro ecosistema en 90 startups (teniendo en cuenta los inscritos al Reto emprendedores). Además, se pusieron en marcha acuerdos con otros agentes del ecosistema como Universidades (programa con CITIC y con IE University, Universidad Miguel Hernández de Elche), corporaciones (Telefónica, Google, Ayesa), y otros actores del tercer sector (Fundación Tecso).
- En 2024 el Blog de ONCE Innova publicó 27 entradas sobre innovación inclusiva y tecnología sobre temáticas que abordaron avances en IA, biometría y accesibilidad digital entre otros. El blog atrajo 129 usuarios únicos y generó 587 vistas.

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

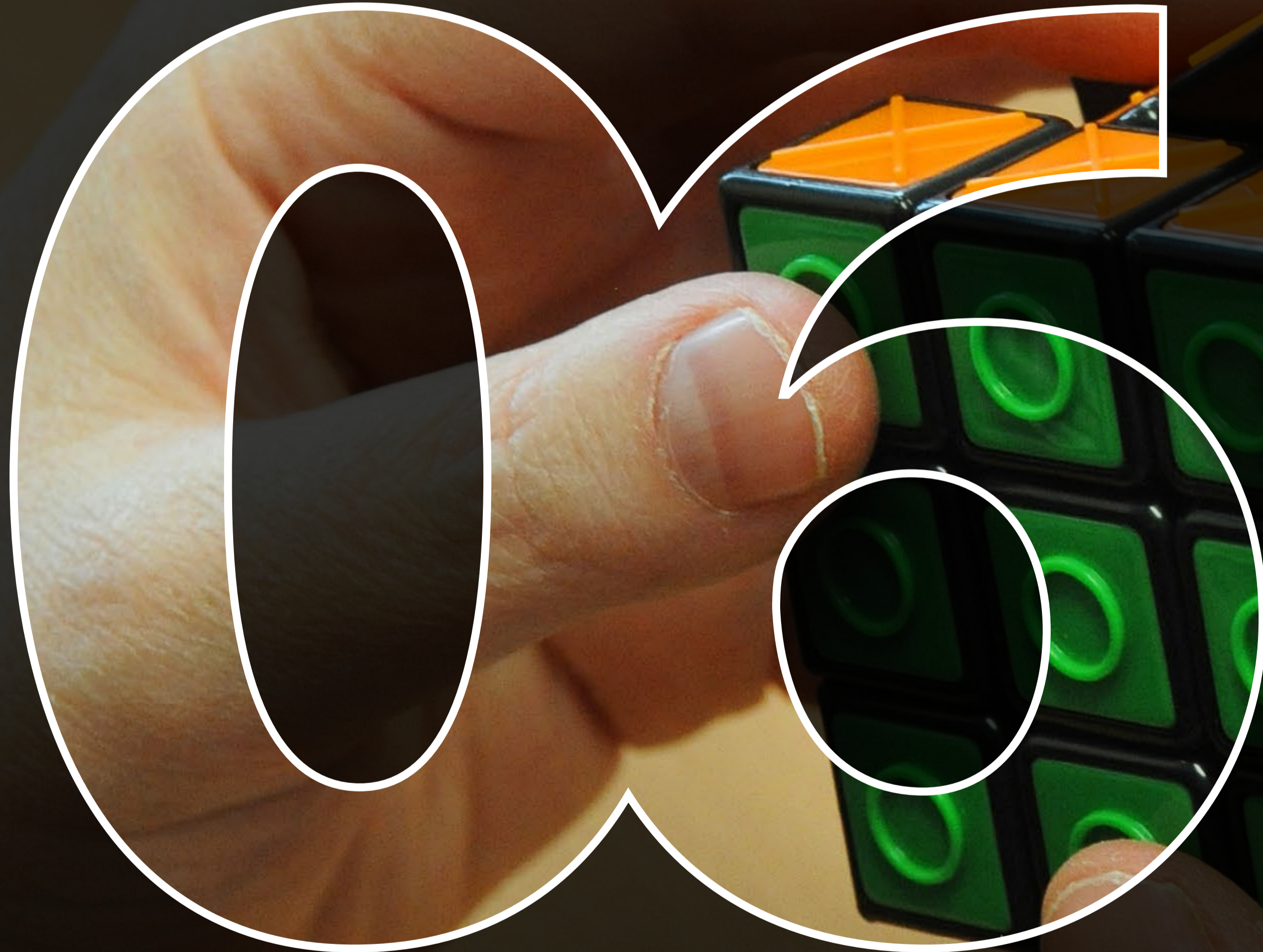
Y un servicio muy querido y valorado: el asesoramiento genético para personas ciegas, realizado con expertos genetistas y científicos. Esta acción para conocer información sobre las características clínicas y genéticas de su realidad, así como orientación acerca del pronóstico familiar de una posible enfermedad hereditaria, genera mucho interés y abre horizontes. En 2024, se atendieron 34 solicitudes y se emitieron 11 informes, mientras se trabaja en las demás peticiones.

Como una de las líneas de acción relevantes en materia de Accesibilidad Universal, cabe destacar la actividad de I+D+i y el apoyo a la innovación que desarrolla Fundación ONCE, todo ello dirigido a favorecer el diseño para todas las personas y garantizar que la tecnología supone una oportunidad para lograr la plena inclusión de las personas con

discapacidad. En 2024 se han desarrollado proyectos destacables en el ámbito de las videoconferencias inclusivas (Accessmeets); la robótica para la asistencia en entornos (Accessrobots); pavimento inteligente (Walkerpisa); y bigdata en el ámbito de la accesibilidad y discapacidad (Intelidata). Igualmente, desde Fundación ONCE se ha apoyado el emprendimiento en materia de accesibilidad universal, a través de una Aceleradora de proyectos propia, desde la que en 2024 se han analizado 175 soluciones emprendedoras.

Desde Ilunion existe un compromiso total con la adopción de tecnologías digitales para ofrecer la mejor experiencia de trabajo a nuestros colaboradores con discapacidad. Estas tecnologías nos ayudan a mejorar la productividad, la eficiencia y el acceso a la información. El resto planteado en el plan estratégico es lograr la transformación digital a varios niveles: experiencia cliente, comunicación interna y ciberseguridad. Para ello, el proceso de transformación digital y cultural se asienta sobre tres pilares básicos: la productividad individual, la colectiva y las metodologías ágiles; y logra que el cien por cien de los procesos estén robotizados, que sea una compañía 100% “cloud” y que más de 3.600 empleados estén digitalizados.





# PUNTO por Punto

Braille representation of the word 'Valores'.

## Valores

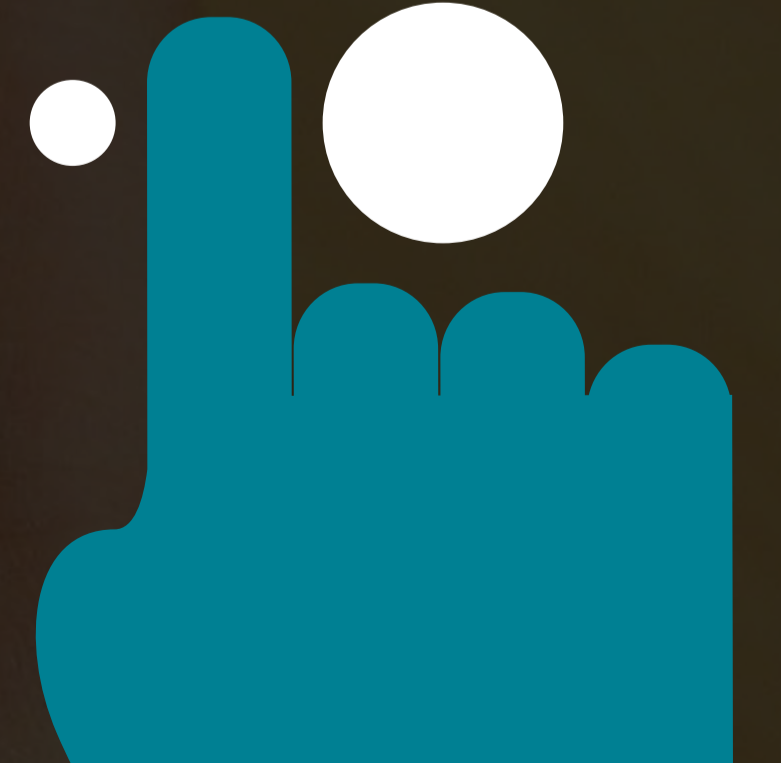
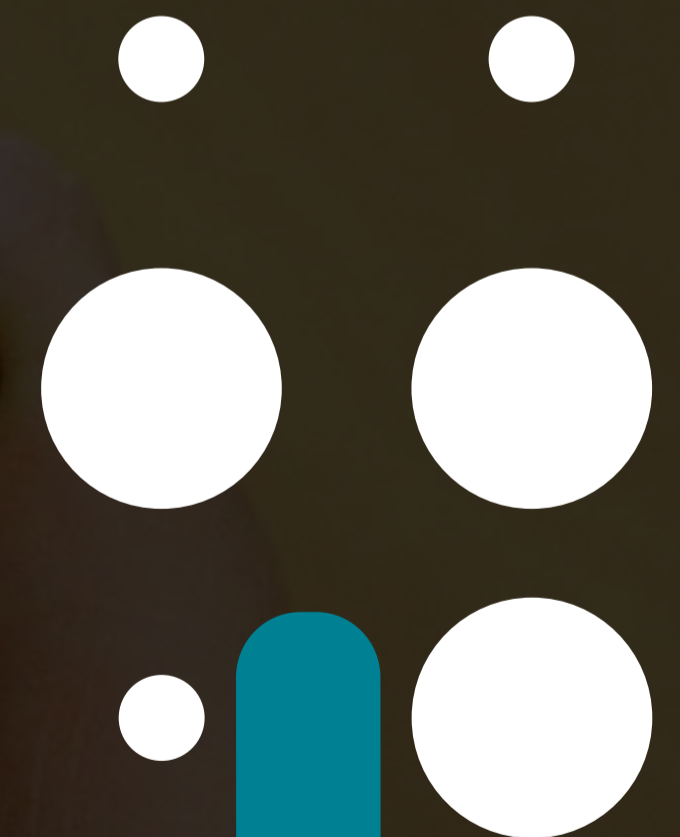
Braille representation of the word 'Valores'.

6.1 Ética

6.2 Transparencia para generar seguridad



Haz clic en cada capítulo



A photograph of a diverse group of people, including young and old, men and women, sitting around a table in a meeting room. They appear to be in a collaborative discussion. The image is partially obscured by a teal overlay at the bottom.

# Valores

Las personas ciegas que idearon sumarse para crear un espacio común en el que ser capaces de ganarse el futuro analizaron **punto por punto** cuáles eran los objetivos de partida y marcaron punto por punto aquellos aspectos irrenunciables, desde el cumplimiento de sus derechos como ciudadanos y, sobre todo, sus aspiraciones para crear y formar parte de una sociedad que les incluyera.

De ahí que los valores formaran parte inseparable de la ONCE de inicio igual que del Grupo Social ONCE actual, valores que tienen en la ética y la transparencia gran parte de su punto central: una Organización que se apoya en comportamientos morales de cercanía y responsabilidad; una Organización abierta a todos para que nos conozcan y para que participen.

# 6.1. Ética

Además de incluirlo como máxima, el Grupo Social ONCE se ha dotado de las herramientas necesarias para que la ética y el comportamiento sean transversales en toda su actividad. Nace así el Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE, que se responsabiliza de 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; propone avances en el desarrollo de los comportamientos éticos y canaliza y gestiona las quejas, denuncias y sugerencias en esta materia. Es, por tanto, el máximo responsable, del que depende el Grupo de Trabajo de Ética, encargado del día a día.

Y, todo ello, apoyado en un andamiaje de normativa y mecanismos capaces de cuidar y proteger todas nuestras relaciones internas y externas con la debida diligencia y seguridad.

Estándares éticos y de comportamiento:

- **Código Ético y de conducta de las personas del Grupo Social ONCE con responsabilidad institucional y de gestión, que se concreta en 11 valores éticos:** Transparencia, Solidaridad, Confidencialidad, Equidad, Compromiso, Integridad, Humildad, Respeto, Innovación, Responsabilidad y Sostenibilidad, y los compromisos para conseguirlos, que el equipo de gestión asume cumplir mediante su firma.
- **Código Ético y Guía de Conducta de los trabajadores y trabajadoras del Grupo Social ONCE:** guía de conducta para el comportamiento ético de los trabajadores y trabajadoras, no siendo de obligada suscripción por su parte.
- **Normas y pautas de conducta ética para las personas del Grupo Social ONCE con responsabilidad institucional y de gestión:**

de aplicación a todas las personas que han suscrito o suscribirán el Código Ético.

- **Códigos de conducta en materia de juego responsable y seguridad del área de juego para el personal vendedor y no vendedor de la ONCE:** principios básicos de actuación y prácticas de conducta de la plantilla involucrada en la actividad comercial de la ONCE. Se inspiran en los valores de transparencia, confidencialidad, compromiso, integridad, respeto y responsabilidad, siendo de obligado cumplimiento.
- **Directrices relativas a las mejores prácticas de la WLA (World Lottery Association) de marketing y comunicación:** marcan las pautas para que la publicidad de los productos de lotería se lleve a cabo de manera responsable. Son adoptadas por la ONCE, así como por las agencias de publicidad y de medios, y los proveedores de acciones y campañas de marketing.

- **Modelo de Prevención Penal:** medidas de prevención para evitar la comisión de posibles ilícitos penales en la ONCE y su entorno. El Sistema de Gestión de Compliance Penal de la ONCE está formado por distintos documentos, entre ellos, la Política de Compliance Penal, de obligado cumplimiento y de aplicación global a la Organización, que ratifica su voluntad de mantener una conducta respetuosa tanto con las normas como con sus valores éticos, el Catálogo de conductas prohibidas y parámetros de comportamiento esperados y el documento vertebrador del sistema de gestión de cumplimiento penal, que recoge los elementos que la ONCE ha dispuesto en materia de prevención, detección y gestión de riesgos penales, entre otros. Todos estos documentos han sido actualizados en 2024.

Además, se dispone de un procedimiento de debida diligencia externa para la selección y contratación de proveedores, como parte del cual se solicita el cumplimiento del Código de conducta para proveedores, que recoge los principios éticos y de conducta, alineados con los diez principios universales del Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los

principios y valores del Grupo Social ONCE, y de un procedimiento de debida diligencia interna para la selección y contratación de candidatos/as a puestos de trabajo.

El Órgano de Prevención Penal de la ONCE es el responsable de impulsar y supervisar la implementación del Sistema de gestión de Cumplimiento Penal.

- **Modelo de cumplimiento tributario:** en 2024 se actualizó la Política de cumplimiento tributario, y se aprobó la adhesión de la ONCE al Código de Buenas Prácticas Tributarias del Foro de Grandes Empresas de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT, Ministerio de Hacienda) y la asunción del compromiso de elaborar el informe anual de transparencia fiscal para entidades adheridas a dicho código.

El Órgano de Cumplimiento Tributario tiene la responsabilidad de supervisar el Sistema de gestión de compliance tributario.

En 2024, la ONCE obtuvo por primera vez los certificados de las normas UNE 19.601 y 19.602, que acreditan que sus sistemas de gestión de compliance penal y tributario

están alineados y son conformes con las mencionadas normas estándar. Este logro refuerza su posición como Organización que prioriza la ética y la integridad en todas sus actividades.

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

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

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



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

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

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

- Memoria de Servicios Sociales para personas afiliadas.
- Relación de convenios y contratos vigentes con las Administraciones Públicas.

Al amparo de la normativa que le es de aplicación al Grupo Social ONCE, desde la entrada en vigor del Acuerdo General de 2022 anualmente se presentan al Consejo de Protectorado de la ONCE las siguientes auditorías:

- 3 informes de verificación independiente de Estados de Información no Financiera y Diversidad.
- 4 auditorías de lotería.
- 5 auditorías obligatorias y 3 voluntarias de cumplimiento de las obligaciones sociales del Acuerdo General.
- Un total de 21 auditorías anuales.

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.

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, con resultados muy positivos.

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.

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.



Para los productos de lotería instantánea en soporte físico se realizan dos controles adicionales para la primera producción de cada producto y para algunas producciones más elegidas al azar:

- Se comprueba por una empresa auditora que la estructura de premios coincide con la que figura en el Reglamento regulador de la lotería instantánea; y se acredita que otras características de los libros de lotería instantánea están en línea con la orden de producción de la ONCE.
- Un laboratorio comprueba la calidad e inviolabilidad de los boletos de lotería instantánea.

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 2024 no se han producido denuncias en materia de corrupción y soborno. (Año 2023: 0 denuncias; Año 2022: 0 denuncias).

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 revisó 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 Grupo Ilunion. 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 de Grupo Ilunion 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 el 2024, en materia de compliance penal, todas las mercantiles de Grupo Ilunion se han certificado con AENOR en la norma UNE 19601 de sistemas de gestión de compliance penal. Se ha elaborado un mapa de riesgos y controles en todo el grupo y se han llevado a cabo acciones formativas en Grupo Ilunion, ILUNION Hotels, ILUNION Contact Center, ILUNION VidaSénior, ILUNION TextilCare (incluyendo formación específica en materia de competencia), ILUNION CSC, ILUNION Retail e ILUNION Mediación.

Adicionalmente, se ha desarrollado un proyecto con ILUNION Hotels en el que se ha desarrollado un mapa de riesgos operativos adicional al penal, configurando cada hotel como si de una unidad independiente de cumplimiento se tratara. Se ha configurado un sistema de reporte territorial por parte de los responsables de zona a la Dirección Financiera que, a su vez, consolida la información que transmite al Órgano de Prevención Penal de manera trimestral.



## 6.2 Transparencia para generar seguridad

Nos debemos a la ciudadanía y por ello contamos con un modelo de información abierta a todos y todas, así como un sistema de trabajo de máxima garantía. La confianza requiere transparencia y por ello, el Grupo Social ONCE dispone de una serie de herramientas en materia de ética que avalan su labor: Código Ético de Conducta; Buzón de Denuncias en materia de Ética; Observatorio de Transparencia y Ética del Grupo Social ONCE; y el Grupo de Trabajo de Ética dependiente de dicho Observatorio.

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 26 comunicaciones.

Desde 2023 se dispone también de un nuevo canal de denuncias, cuyo responsable es el Órgano de Prevención Penal de la ONCE

(OPP), que permite denunciar, incluso de forma anónima, acciones u omisiones cometidas en el seno de la Organización que puedan constituir infracciones de la legislación vigente, incluida la de índole tributaria. En noviembre de 2024 se actualizó la “Política del canal de denuncias de la ONCE” y el “Procedimiento de gestión e investigación de denuncias”, así como el resto de documentos que conforman el Modelo de prevención penal de la ONCE, con objeto de adecuarlos a los cambios que se recogen en la Política.

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

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”.



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

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 con la ONCE, presentan un potencial riesgo

alto, además de evaluarlos sobre prácticas medioambientales o sociales, entre otros aspectos, se les solicita que se adhieran al Código de conducta de proveedores y socios de negocio del Grupo Social ONCE, cuyo apartado 2 “Derechos Humanos y condiciones laborales” establece que deben respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos. Además, se les recomienda la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

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

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

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

# Cumplimos

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.

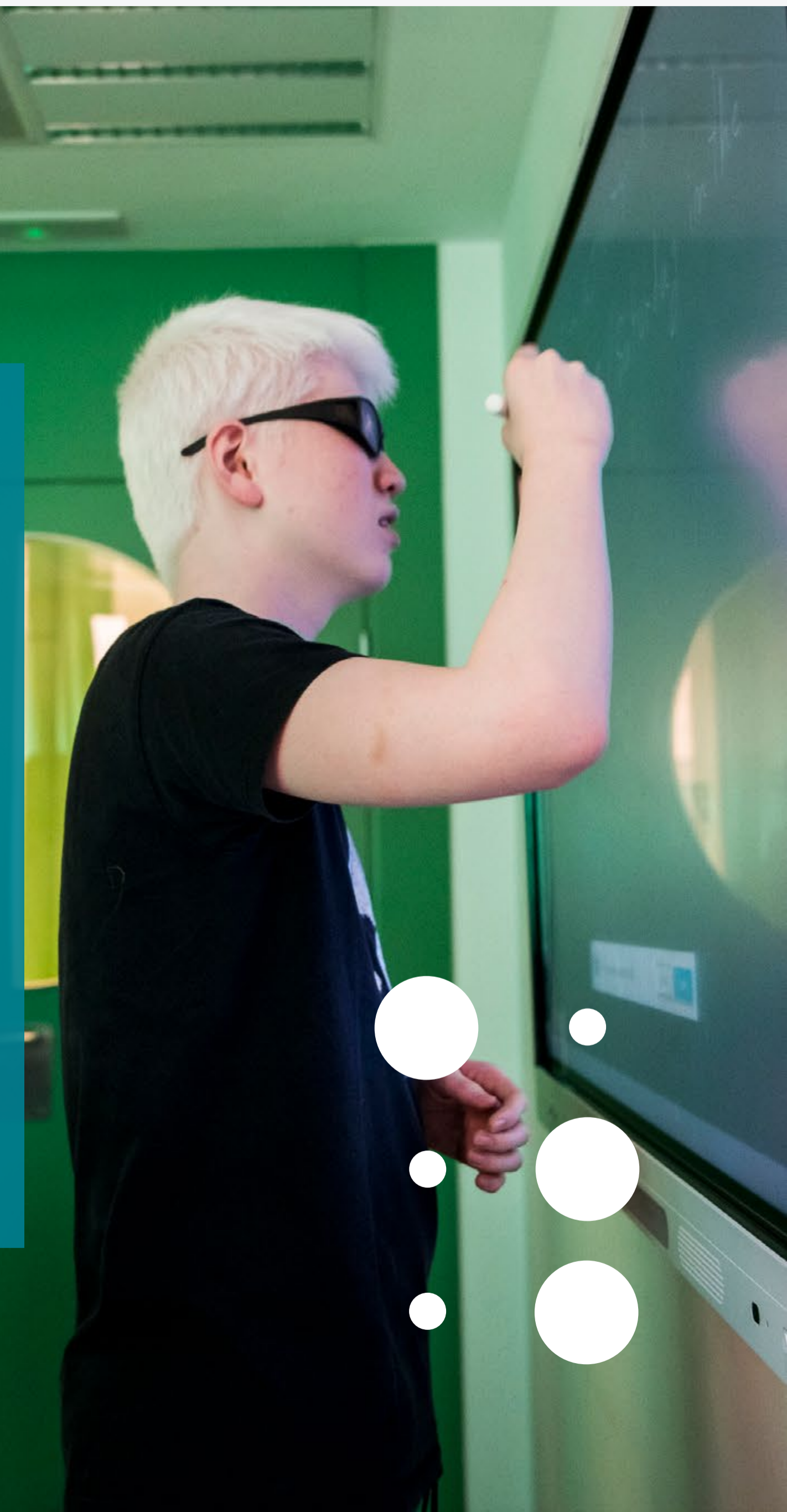
- Por delegación del Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE, al Comité de Auditoría de Dirección General de la ONCE, órgano que supervisa la eficacia del sistema de cumplimiento tributario y el control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión del riesgo fiscal dentro de la Organización.

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.

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 ([misdencuniasfraudefse@gen.fundaciononce.es](mailto:misdencuniasfraudefse@gen.fundaciononce.es)), 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, y que

ha sido suscrito y firmado por todas aquellas personas que intervienen en alguna de las fases de la gestión, para adaptarlo al FSE+. En 2023 y con el nuevo periodo, se reforzó también la política de ausencia de conflicto de interés, que se sigue aplicando en 2024, debiendo firmar una Declaración de ausencia de conflicto de interés (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.

# Control de riesgos

El Sistema Integral de Gestión de Riesgos (SIGR) de la ONCE establece el marco de gestión y control de riesgos de la Organización. Los principales impactos y riesgos se analizan mediante el Mapa de Riesgos que, actualmente, recoge 19 riesgos de naturaleza económica, social y medioambiental y relacionados con la integridad de la Organización y el fraude. Algunos de ellos son: descenso en la calidad de la prestación de los servicios sociales a las personas afiliadas, incumplimiento de normativa en materia de juego, riesgos asociados a sistemas de información y su seguridad, fraude y corrupción en actividades de juego, cambios legislativos, incumplimiento de normativa relevante para la ONCE, en materia medioambiental, que pudiera impactar por motivos económicos y/o reputacionales, entre otros.

En 2024 se ha implantado el Mapa de Riesgos Periférico de Centros ONCE, con 17 riesgos específicos.

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 del Mapa de Riesgos se informa anualmente al Comité General de Auditoría del Grupo Social ONCE, quien, a su vez, supervisa la eficacia de los sistemas de gestión de riesgos.





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.

La política de gestión de riesgos de Ilunion viene determinada por la situación de los mercados en los que operan sus diferentes actividades mercantiles. Los riesgos identificados por Ilunion relativos a la consecución de sus objetivos siguen siendo similares respecto al ejercicio anterior.

Durante 2024, el ejercicio se ejecutó un proyecto para la redefinición de una nueva política y procedimiento de riesgos de Ilunion, que culminó con su aprobación por el Consejo de Administración.

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 Plus, la Fundación ONCE, en calidad de Organismo Intermedio, aplica un enfoque de gestión de riesgos. El documento de sistemas de gestión y control se ha actualizado en 2024 y se ha completado con el manual que desarrolla dichos sistemas.

El enfoque de riesgos incluye la vigilancia ex ante y ex post de asuntos como la limitación de la concurrencia o la existencia de posibles conflictos de interés. Se dispone de herramientas para el control de estos riesgos, con matrices específicas vinculadas a las distintas modalidades de ejecución (subvenciones, contratación y gestión por medios propios), cuya última versión es de 2023, 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, que tienen que ver con lucha contra la corrupción y el soborno.



# Multiplicamos

Concluimos este Informe de Valor Compartido del Grupo Social ONCE valorando 2024 como un año histórico pero, desde él, tratando de seguir construyendo y trabajando para marcarnos un objetivo ambicioso para 2025.

Porque este documento tiene valor en todas sus palabras; **informe**, que da cuenta de lo que somos, lo que hemos hecho, nuestras acciones para consolidar nuestro modelo social y económico; **valor**, porque es lo que tratamos de trasladar y ofrecer a la ciudadanía, nuestra forma de generar valor para devolver a la sociedad todo lo que nos ofrece, nuestra otra forma de crear valor; **compartido**, porque no sería posible sin el esfuerzo de todos y cada uno de quienes formamos Grupo Social ONCE pero, además, sin todos y cada uno de quienes confían en nosotros, quienes se acercan a nosotros para compartir y sumar.

Y todo en este documento plenamente accesible, con información fácil y directa, capaz de incluir un número relevante de datos de forma atractiva en una web navegable y con un diseño moderno y eficaz, no reñido con su usabilidad y accesibilidad.

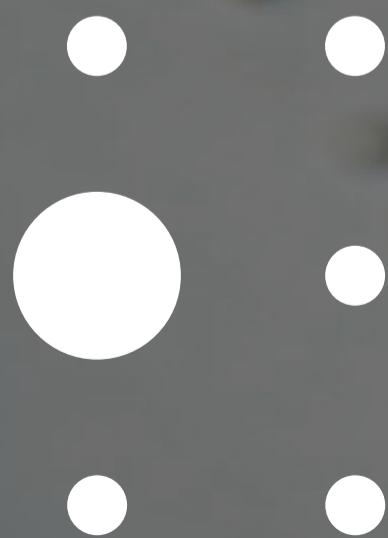
En el 2024 hablamos de superar 75.000 trabajadores y trabajadoras y lo hemos logrado, una gran satisfacción por lo que representa para esos nuevos 5.000 profesionales nuevos; y esto no para aquí porque pensamos ya en 80.000 personas, porque trabajamos para incluir, de verdad, a más personas con discapacidad; a más mujeres; a más personas en riesgo de exclusión. Y mejorar la cobertura social, nuestra innovación social a muchas y muchas personas más.

Y todo desde la necesidad de seguir creciendo como Grupo, con una forma de trabajar conjunta, de la mano, bajo un mismo paraguas que siempre trata de cubrir a quienes lo tienen un poco más difícil. Innovando en loterías sociales, seguras y responsables; innovando en servicios para personas con discapacidad visual; innovando en solidaridad con todas las personas con cualquier discapacidad dentro y fuera de España; innovando en economía social para seguir liderando este espacio; innovando para convertir al Grupo Social ONCE en referencia estatal e internacional.

En este 2025 estamos celebrando 200 años del nacimiento del Braille, que nos ha acompañado -con sus puntos- a lo largo de todo este informe. Fue la clave de la apertura al mundo y el acceso universal para las personas ciegas y nosotros, fieles a nuestros principios, vamos a tratar de seguir esta línea.

Es importante, por ejemplo, la puesta en funcionamiento de nuestra quinta fundación, la Fundación ONCE Baja Visión, para extender nuestra solidaridad a quienes están en esa situación, y otras tantas otras acciones que, seguro, les van a sorprender.

Continuaremos trabajando dentro y fuera de España para lograr que la inclusión sea una realidad. Acometemos 2025 con la misma ilusión de siempre, renovada año a año por la confianza que la sociedad deposita en nosotros y que tratamos de cumplir, de afianzar y de multiplicar.



# Un informe fundamentado, con todos los puntos

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), con toda la información más detallada, con **todos los puntos** sobre sus acciones, ahora unificadas en estas líneas.

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 la documentación 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 en las que, tanto grupal como individualmente por área ejecutiva, encontrarán todos los detalles ampliados.

[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 2024

Resumen ejecutivo agregado  
del Grupo Social ONCE

