



# Manual de **CULTURA INSTITUCIONAL**



# Índice

<b>1</b>	<b>Grupo Social ONCE</b>	<b>3</b>
	¿Cómo empezó todo? ¿De dónde venimos?	5
	¿Cuál es el secreto del éxito del Grupo Social ONCE?	7
	Nuestros valores	8
	¿Cómo se estructura el Grupo Social ONCE?	11
	Relaciones institucionales y gobernanza del Grupo Social ONCE	11
	Igualdad de oportunidades y diversidad	13
<b>2</b>	<b>Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)</b>	<b>15</b>
	La razón de ser de la ONCE: los servicios sociales	17
	Loterías sociales, seguras y responsables	19
<b>3</b>	<b>Fundación ONCE</b>	<b>20</b>
	Proyectos de innovación	22
<b>4</b>	<b>Ilunion</b>	<b>23</b>
<b>5</b>	<b>Lo hacemos, lo contamos</b>	<b>27</b>
<b>6</b>	<b>Nuestras fechas clave y las que están por venir...</b>	<b>30</b>

1

# Grupo Social ONCE



El [Grupo Social ONCE](#) es más que la suma de [ONCE](#), [Fundación ONCE](#) e [Ilunion](#). Es un modelo social y económico único en el mundo, con más de ocho décadas de historia, que nació, permanece y mira al futuro con un propósito rotundo: la igualdad de oportunidades y la plena inclusión de las personas con ceguera y deficiencia visual, y de personas con otras discapacidades, en todos los ámbitos de la vida.

A lo largo de estos años ha promovido grandes pasos hacia la inclusión social, avanzando y evolucionando en paralelo a la sociedad y ofreciendo la oportunidad a las personas, con y sin discapacidad, de formarse, disfrutar de entornos, productos y medios lo más accesibles posible y optar a un trabajo digno, claves para una independencia económica. Este desarrollo se materializa hoy a través del Grupo Social ONCE, líder en inclusión, solidaridad y prestación de servicios, que supera fronteras desde sus tres áreas de actuación estratégica:

## **SOCIAL**

Referente mundial de inclusión y autonomía global de las personas con ceguera y con baja visión. Se financia con un modelo de comercialización de loterías sociales, seguras y responsables que se gestiona a través de la **ONCE**.

## **FUNDACIONAL**

Extiende la solidaridad del modelo económico y social al resto de personas con cualquier discapacidad a través de **Fundación ONCE**, sobre la base de la formación, la accesibilidad universal y el empleo.

## **EMPRESARIAL**

Empresas en múltiples sectores que demuestran que la rentabilidad económica -imprescindible- y social -con el empleo para personas con discapacidad o en riesgo de exclusión- es posible y real a través de **Ilunion**.

El Grupo Social ONCE trabaja para que se cumpla el derecho a la igualdad de oportunidades contemplado en el artículo 49 de la Constitución Española; para que la autonomía personal y la plena inclusión de las personas con ceguera o deficiencia visual grave o con cualquier otra discapacidad sea una realidad; y para garantizar la participación ciudadana de las personas con discapacidad, colaborando con particulares, organizaciones, empresas, administraciones e instituciones en todos los ámbitos posibles.



# ¿Cómo empezó todo? ¿De dónde venimos?

La Organización empieza a caminar gracias al esfuerzo y la voluntad de un grupo de personas ciegas por salir de la marginación y el olvido. El 13 de diciembre de 1938 se firmó en Burgos, en plena guerra civil española el decreto que dio origen a la ONCE. Los ciegos españoles rechazaron entonces una pensión a cambio de ganarse su futuro sobre la concesión de una lotería (cupón prociegos) sobre la que construir una sociedad mejor. Una apuesta rotunda por la autonomía y el derecho a ganarse una vida de forma digna a través de su propio esfuerzo, clave del modelo que hoy constituye el Grupo Social ONCE.

Desde el inicio, la Organización de ciegos tuvo clara la solidaridad y la apertura a personas con otras discapacidades: alrededor del año 1946 contaba con 2.000 vendedores y vendedoras, de los cuales casi una cuarta parte eran personas con discapacidad distinta a la ceguera.

Desde el [principio](#), las personas españolas con ceguera se sumaron mayoritariamente al trabajo en la Organización, que pronto se volcó en un modelo de servicios sociales, muy intensivo en educación y rehabilitación, y empezó a investigar y activar opciones de empleo más allá de la venta del cupón.

La llegada de la democracia a España y a la ONCE (en su modelo de gestión) revolucionó el país y a la Institución, que pronto se conformó como referente social e inició su modernización, apertura y labor de dar voz y mejorar la imagen de las personas con discapacidad como parte activa de la sociedad y no como receptores de beneficencia.

Nace así en 1988 la Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad, y pocos años después arrancan las iniciativas empresariales (Fundosa y Ceosa), con el objetivo de demostrar que las personas con discapacidad son rentables en cualquier puesto de trabajo, si están preparadas para ello, y lo estaban.

La labor social y la labor económica caminan de la mano ya en los últimos años del siglo pasado.





Las empresas se van afianzando y se impulsan fundaciones específicas para atender realidades sociales: la [Fundación ONCE del Perro-Guía](#) (FOPG), la [Fundación ONCE para América Latina](#) (FOAL), la [Fundación ONCE para la Atención de Personas con Sordoceguera](#) (FOAPS) y la [Fundación ONCE Baja Visión](#) en 2024. Asimismo, en 2014 se había logrado otro hito al unificar todas las empresas bajo la denominación **Ilunion**, un grupo empresarial líder en economía social.

## Y más allá de nuestras fronteras

Gracias al respaldo de la sociedad española a la Organización, el Grupo Social ONCE puede extender su compromiso con las personas con ceguera y con deficiencia visual grave a ciudadanos de otros países, participando activamente en los foros internacionales y, muy especialmente, con las asociaciones de ciegos de América Latina en programas de educación, rehabilitación, fortalecimiento institucional, formación y empleo. Desde 1998 esta colaboración se materializa a través de la ya citada Fundación ONCE para América Latina (FOAL).

La ONCE dispone de una [Oficina Técnica de Asuntos Europeos](#) desde la que se realiza una labor activa en el ámbito de la Unión Europea (UE) de la mano de las máximas instituciones comunitarias –Parlamento, Comisión y Consejo Europeo– y de las principales organizaciones de personas con ceguera o discapacidad visual, como la Unión Europea de Ciegos (EBU), el Centro Europeo de Fundaciones (EFC), el de la Economía Social Europea (SEE), el Foro Europeo de la Discapacidad (EDF) y la Asociación Europea de Proveedores de Servicios Para Personas con Discapacidad (EASPD) que en su conjunto representan los derechos e intereses de 85 millones de ciudadanos europeos con discapacidad.

Esta presencia en Europa nos garantiza una participación política y legislativa en defensa de los intereses de las personas con discapacidad, así lo demuestra el importante papel, como actor de la sociedad civil organizada en materia de discapacidad, en el desarrollo de temas cruciales para los europeos/as con discapacidad como el Acta Europea de Accesibilidad, la ratificación del Tratado de Marrakech en la UE, el diseño de la Estrategia Europea de Discapacidad 2021-2030, o la implementación de la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en el ámbito comunitario.



Asimismo, la ONCE, como operador de juego de reconocido prestigio, forma parte de las principales organizaciones internacionales de juego como CIBELAE (Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas del Estado), WLA (World Lottery Association) y el (European State Lotteries and Toto Association), y de diferentes proyectos empresariales.

Esta presencia internacional se ha multiplicado a través de la colaboración con la ONU, de la mano del CERMI, a raíz de la aprobación y ratificación en nuestro país de la Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad.

A la aportación que la ONCE ha realizado durante años en el ámbito europeo, se une el trabajo que se realiza desde la Fundación ONCE con el apoyo del Fondo Social Europeo (FSE) para fomentar el empleo y la formación de las personas con discapacidad.

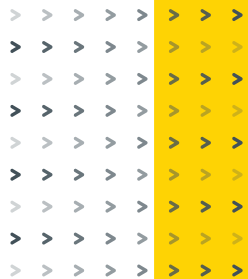
Además, desde el año 2023 Fundación ONCE lidera el consorcio creado por el Centro Europeo de Accesibilidad ('AccessibleEU'), para promover la implementación de las políticas sobre accesibilidad en los estados miembros de la Unión Europea (UE).

En Ilunion también existe una vocación internacional como palanca clave para exportar su modelo de empresa social y generar empleo para personas con discapacidad fuera de nuestras fronteras. Su proceso de internacionalización comenzó en Colombia, y también tiene presencia en Portugal.

## ¿Cuál es el secreto del éxito del Grupo Social ONCE?

El Grupo Social ONCE es un modelo único en el mundo. A lo largo de nuestra historia hemos conseguido evolucionar, crecer en el número de trabajadores y trabajadoras, en la oferta de servicios y, lo que es más importante, hemos conseguido incrementar la confianza y el cariño de la sociedad española que nos aprecia y nos apoya cada día, comprando nuestros productos y servicios.



**TRANSPARENCIA****SOLIDARIDAD****CONFIDENCIALIDAD**

El secreto del éxito radica en la unidad interna de las más de 77.000 personas trabajadoras que integramos el Grupo Social ONCE (de las que el 60% tienen discapacidad y el 45% son mujeres), para defender lo nuestro y mantener ante terceros la independencia y esencia de nuestra entidad y, en definitiva, para reinventarnos cada día con ilusión. Han sido muchos los momentos difíciles que a lo largo del tiempo hemos tenido que superar, y gracias al esfuerzo de todos y a mantenernos fieles a nuestros valores, hemos sido capaces de llegar hasta aquí y debemos seguir con mucha fuerza para continuar cumpliendo años en adaptación permanente al cambio social y del mercado.

## Nuestros valores

La información que transmitamos a nuestros colaboradores y a la sociedad será clara, accesible y objetiva. Estos son nuestros [valores](#):

### Transparencia

En el Grupo Social ONCE tenemos derecho a opinar y a ser informados e informadas de las decisiones que nos afectan, así como a disponer de una información global sobre la marcha del Grupo.

### Solidaridad

El Grupo Social ONCE está construido sobre la cooperación y la confianza entre muchas personas que se apoyan mutuamente. Quienes pertenecemos al Grupo Social ONCE compartimos una misma meta. El altruismo, la generosidad y el compromiso con quienes más lo necesitan deben ser rasgos esenciales de nuestro trabajo diario.

### Confidencialidad

Trataremos con escrupuloso cuidado la información personal y privada de las personas y guardaremos secreto sobre la información relevante de las Entidades que conforman el Grupo Social ONCE. Así mismo, protegeremos nuestros sistemas de información digital con la mayor seguridad posible, especialmente en la información relativa a nuestros productos de lotería.



## Equidad

La igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad son principios fundamentales del Grupo Social ONCE. No aceptamos ningún tipo de discriminación. Sólo la dedicación, el desempeño y los resultados alcanzados son criterios legítimos para la mejora laboral. Debemos trabajar para desarrollar la igualdad de trato y la inclusión de todas las personas.

## Compromiso

Las personas que pertenecemos al Grupo Social ONCE compartimos sus fines y valores. Implicarnos, cumplir nuestras promesas y ser leales serán los rasgos que expresen nuestra disposición a alcanzar las metas del Grupo Social ONCE más allá de lo mínimamente exigible.

## Integridad

Todas las personas que trabajamos en el Grupo Social ONCE actuamos de buena fe y en coherencia con los valores recogidos en el Código Ético de Conducta. La seriedad, el rigor profesional y el cumplimiento de las normas son bases fundamentales en nuestro trabajo.

## Humildad

Las metas fundacionales del Grupo Social ONCE, nuestra historia y el compromiso con las personas con ceguera, deficiencia visual grave y con otras discapacidades deben estar presentes en nuestro comportamiento profesional. Reconocer nuestras limitaciones y la necesidad de ayuda mutua debe ser un rasgo en nuestra relación con los demás.



EQUIDAD

COMPROMISO

INTEGRIDAD

HUMILDAD

**RESPECTO****INNOVACIÓN****RESPONSABILIDAD****SOSTENIBILIDAD**

## Respeto

El reconocimiento de la igual dignidad de todas las personas se debe manifestar en el trato cotidiano con quienes nos relacionamos. Trataremos siempre a los demás como nos gustaría que nos trataran a nosotros y a nosotras y escucharemos y nos esforzaremos por comprender sus puntos de vista.

## Innovación

Todas las personas que formamos el Grupo Social ONCE debemos estar dispuestas a mejorar nuestra cualificación profesional, a mantener la calidad y la excelencia en nuestro trabajo, y a buscar el progreso de las Entidades y colectivos del Grupo Social ONCE. Debemos buscar soluciones creativas y eficientes para los retos a los que nos enfrentamos y para seguir siendo un referente de liderazgo social.

## Responsabilidad

Nuestras acciones y decisiones deben anticipar y hacerse cargo de las consecuencias que generen. El conocimiento de los contextos reales donde se aplican nuestras decisiones, así como la reflexión sobre los efectos que éstas puedan generar son rasgos esenciales de nuestra profesionalidad. Debemos responder a las expectativas legítimas de nuestros grupos de interés y dar cuenta de los compromisos adquiridos por el Grupo Social ONCE.

## Sostenibilidad

La perspectiva a largo plazo y la continuidad futura del Grupo Social ONCE es la idea que guía todas nuestras decisiones. La perdurabilidad en el tiempo la conseguiremos integrando la dimensión económica, de buen gobierno, social y medioambiental de nuestra actividad. Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible es irrenunciable.

# ¿Cómo se estructura el Grupo Social ONCE?

Cada cuatro años, las personas afiliadas a la ONCE mayores de edad eligen en [votación](#) a quienes les representarán en ese periodo. De las urnas resulta la composición de los Consejos Territoriales (uno por cada Comunidad Autónoma), y del Consejo General, máximo órgano de representación y gobierno de la Organización.

Del Consejo General dependen las tres Áreas Ejecutivas en las que se agrupa la actividad de la Organización: Dirección General de la ONCE (gestión de productos de lotería social, segura y responsable y prestación de servicios sociales para personas afiliadas); Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad; y las empresas sociales agrupadas en Ilunion.

## Relaciones institucionales y gobernanza del Grupo Social ONCE

Las Relaciones Institucionales en el Grupo Social ONCE son fundamentales para defender los intereses legítimos de la Organización ante las administraciones públicas y entidades privadas. Permiten establecer canales de interlocución directos y transparentes, facilitando la conexión con legisladores y otros actores clave.

El objetivo es construir una cultura de Asuntos Públicos dentro del Grupo Social ONCE, trabajando con un enfoque estratégico que impacte en todas las áreas del Grupo, a nivel local, autonómico, nacional y europeo. La coordinación con las Áreas Ejecutivas del Grupo es crucial para transmitir un mensaje claro y coherente que consolide nuestra reputación y legitimidad social.



Gestionar correctamente las Relaciones Institucionales implica reconocer la importancia de construir una buena reputación entre todos los grupos de interés y tener la capacidad de incidir a corto, medio y largo plazo, generando espacios de confianza para comunicar nuestros intereses legítimos.

El compromiso con la Sostenibilidad del Grupo Social ONCE está imbricado en su propia naturaleza y razón de ser, siendo el objetivo esencial de las organizaciones que lo componen generar impacto social positivo, contribuyendo a hacer realidad el principio de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

Además, contempla como parte de su estrategia y modo de hacer los principios y mejores prácticas en materia de Responsabilidad Social Corporativa ([RSC](#)), cuya denominación más extendida en la actualidad es la de Sostenibilidad, teniendo en cuenta la triple perspectiva A (Ambiental), S (Social) y G (Gobernanza). El monitor Merco nos reconoce en los tres últimos ejercicios como la empresa líder en ASG.

Así, las tres áreas ejecutivas que componen el Grupo cuentan con una Política de Sostenibilidad y una estrategia o plan director en este ámbito, que determinan el enfoque y asuntos prioritarios sobre los que trabajar, teniendo en cuenta las singularidades oportunas derivadas de la naturaleza y actividades propias. También se dispone de un Marco Estratégico de Sostenibilidad del Grupo Social ONCE, construido a partir de las estrategias y prioridades de cada una de las tres Áreas Ejecutivas.

Por otra parte, la Sostenibilidad representa para el Grupo Social ONCE una oportunidad para incidir y subrayar la relevancia de la perspectiva de discapacidad e inclusión en las políticas y estrategias, públicas y privadas, en materia de Sostenibilidad, fortaleciendo la dimensión social de la Sostenibilidad.



# Igualdad de oportunidades y diversidad

En 2009 el Grupo Social ONCE creó el [Observatorio de Igualdad de Oportunidades](#) con el objetivo de fomentar la igualdad de trato entre hombres y mujeres ciegos o con discapacidad visual afiliados a la Organización. En 2015 se actualizaron sus funciones extendiendo su ámbito de actuación a todas las mujeres trabajadoras del Grupo.

Actualmente es el órgano responsable de coordinar e impulsar las iniciativas de igualdad de género y diversidad en todo el Grupo Social ONCE, promover y orientar nuestro posicionamiento en plataformas externas en defensa de la igualdad de género, y diseñar iniciativas orientadas a impulsar acciones en materia de igualdad, así como ejecutar el análisis y la promoción de acciones en materia también de diversidad.

El Observatorio se enfoca en analizar la situación de las mujeres desde su acceso a los Servicios Sociales hasta su participación en órganos políticos, de gestión y representación sindical. Basándose en sus análisis, elabora informes anuales que sirven como herramientas de reflexión interna para identificar áreas de mejora y fomentar una mayor participación activa de las mujeres en diversos niveles de la Organización.





Desde todas las áreas del Grupo Social ONCE se trabaja para fomentar la igualdad de oportunidades de forma colaborativa y coordinada, desarrollando iniciativas conjuntas y otras propias de cada área. Esto se concreta en sus Planes de Igualdad y en los de Diversidad, 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 en la participación en numerosos foros y jornadas dirigidos a público externo, lo cual permite: evaluar el impacto de las políticas y medidas que se desarrollan en el Grupo Social ONCE, con el fin de conseguir la igualdad real entre mujeres y hombres, con y sin discapacidad, así como un entorno inclusivo y diverso; contactar y participar activamente con otras instituciones y entidades de personas con y sin discapacidad visibilizando nuestra hoja de ruta; y dar voz a las mujeres con y sin discapacidad que integran nuestra plantilla.

Todo ello nos ha permitido obtener y renovar el Distintivo de Igualdad en la Empresa en las tres áreas del Grupo, así como obtener diversas certificaciones y reconocimientos.

Desde el Observatorio se ha promovido la creación de la figura de los ‘Agentes de Igualdad y Diversidad’ en las tres Áreas Ejecutivas, un perfil que pocas Organizaciones tienen y cuyo cometido es impulsar el progreso y la expansión de las políticas de igualdad de trato y de oportunidades definidas por la Organización, aplicando los planes de actuación que se establezcan para alcanzar la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres en el seno de la Organización, y participando en el análisis, intervención y evaluación de las medidas que se establezcan en cada Área Ejecutiva.

Acciones como el proyecto ‘Discapacidad con Talento en Femenino’ orientado a la captación de mujeres, preferentemente con discapacidad, para trabajar en el Grupo Social ONCE, son referentes para generar conciencia y profundizar en la inclusión y representación de las mujeres dentro del Grupo y en la sociedad en general.



2

ONCE



# Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)

La ONCE es una Corporación de Derecho Público, considerada entidad singular de Economía Social, sin ánimo de lucro, de carácter asociativo y democrático, dirigida por las personas con ceguera o deficiencia visual grave, afiliadas a la [Organización](#).

Nació y permanece con la misión fundamental de alcanzar la plena inclusión de las personas ciegas y con discapacidad visual en todos los ámbitos de la vida, y para ello gestiona la venta de productos de lotería social, segura y responsable. Los ingresos procedentes de esta comercialización se reinvierten íntegramente en acción social que, desde la ONCE se efectúa por medio de la prestación de unos servicios sociales especializados en atender a personas ciegas, que van desde programas de autonomía personal, educativos, de impulso a la obtención de un empleo, culturales y deportivos, hasta la concesión de adaptaciones tecnológicas, producción de libros en braille o sonido, etc.

Puede pertenecer a la ONCE y ser receptor de su gran paraguas de cobertura social cualquier persona (con independencia de su edad) que cumpla unos valores de pérdida visual determinados por la Organización. La condición de [persona afiliada](#) se ratifica mediante un reconocimiento realizado por oftalmólogos autorizados.

La discapacidad visual puede ser debida a diferentes tipos de patologías: congénitas, hereditarias, traumáticas, adquiridas... Por éstas y otras razones, miles de personas pierden la vista cada año, total o parcialmente, pudiendo ingresar en la ONCE, que abre sus puertas a más de 3.000 nuevas personas afiliadas cada año.

En la actualidad, el número de personas afiliadas a la Organización asciende a 72.300, de las que el 47% son mayores de 65 años, un 52% son mujeres y un 13.3% tienen ceguera total.



## La razón de ser de la ONCE: los servicios sociales

La inversión solidaria que miles de ciudadanos realizan cada día con la compra de los productos de lotería de la ONCE retorna a la sociedad en forma de [servicios especializados](#) para personas con ceguera o deficiencia visual grave, además de toda la labor de incidencia de la Organización para mejorar la calidad de vida de estas personas, en todos los ámbitos.

Gracias a este esfuerzo de toda la ciudadanía, que lleva más de ocho décadas normalizando la realidad de las personas ciegas, éstas cuentan con una amplia red territorial, integrada y completa para atender sus necesidades de autonomía personal e inclusión social, educativa y laboral.

La ONCE investiga e innova continuamente en la mejora de la calidad de vida y el bienestar de las personas ciegas o con discapacidad visual. Para ello, configura una línea de servicios, ayudas, prestaciones y programas especializados adaptada a las necesidades personales de cada afiliado o afiliada, que le permitan participar en su entorno con la seguridad y confianza de cualquier otra persona.

Los servicios y prestaciones que la ONCE ofrece a las personas afiliadas, fruto de un esfuerzo constante de optimización, modernización y mejora continua, se estructuran en cinco modalidades:

### **a) Servicios de atención personal**

Proporcionan respuesta individualizada y ajustada a las necesidades específicas derivadas de la ceguera o deficiencia visual grave.

- Apoyo psicosocial a la persona y a su familia, acompañando en el camino de adaptación a la pérdida visual.
- Rehabilitación. Formación en habilidades y técnicas que permiten que la persona se desplace con mayor seguridad y autonomía en entornos diferentes; uso de ayudas ópticas, electrónicas o auxiliares de movilidad tales como el bastón blanco o el perro guía. Ejecución de actividades de la vida diaria y, en caso de personas con discapacidad visual, entrenamiento y aprovechamiento máximo del resto visual funcional.



- Comunicación y acceso a la información mediante la tecnología adaptada (tiflotecnología y braille). Formación en tecnologías de la información adaptadas a personas con ceguera y deficiencia visual (conocidas como ayudas tiflotécnicas) para uso de ordenador, navegación web, programas, móvil y otra tecnología. Formación en braille.
- Atención educativa. Apoyo al alumnado, a las familias y a los centros y profesorado en los que están escolarizados los y las estudiantes con discapacidad visual. Asesoramiento en adaptaciones del currículo y trabajo específico con alumnos y alumnas en ámbitos relacionados con el desplazamiento, habilidades para la vida diaria, braille, tecnologías de la información y la comunicación, habilidades sociales, ocio y tiempo libre, orientación profesional, etc.; se asesora y orienta a las familias y se provee de recursos adaptados (transcripción al braille y adaptación de libros de texto, material didáctico en relieve, adaptación del puesto de estudio...).
- Apoyo al empleo. Un puesto de trabajo es una rotunda herramienta de inclusión y, como tal, se trabaja en el asesoramiento vocacional y profesional que permita diseñar un itinerario profesional personalizado a cada persona afiliada; su adecuada capacitación, mediante formación y facilitación de prácticas para el empleo; así como la gestión de su demanda de empleo con las correspondientes ofertas laborales.
- Ocio y tiempo libre. En las sociedades modernas, la inclusión no sería completa sin el acceso en igualdad a la ocupación creativa y satisfactoria del tiempo libre y de ocio. Se impulsan y organizan actividades recreativas, culturales y deportivas, se identifican nuevas actividades y se ponen a disposición recursos y actividades adaptados (bibliotecas braille y audio, audiodescripción, actividades recreativas y deportivas específicas, etc.). Y se trabaja para que la oferta pública y privada sea inclusiva.
- Apoyo al bienestar social. Una garantía de condiciones elementales de calidad de vida y de acceso a los recursos básicos o esenciales de la comunidad (prestaciones económicas, plazas residenciales, etc.). Para el logro de esta finalidad, se proporciona información, asesoramiento y, en su caso, derivación y seguimiento a los recursos comunitarios externos (tanto públicos como privados).

#### **b) Prestaciones económicas y materiales**

Orientadas a garantizar unas condiciones de vida dignas en sus aspectos más básicos: mediante el acceso a recursos sociales y comunitarios esenciales para su rehabilitación, la atención educativa correspondiente y el acceso al empleo; o mediante apoyo material en régimen de préstamo de dispositivos especializados dirigidos al estudio o el empleo.





**c) Actividades colectivas**

Desarrollo de inquietudes de ocio, culturales, artísticas y deportivas con apoyo a entidades como asociaciones culturales, musicales, recreativas o deportivas; organización de turnos vacacionales para mayores, etc.

**d) Recursos materiales adaptados**

Adaptaciones para el acceso a todos los ámbitos: bibliográficas, audiodescripción, productos de apoyo, accesibilidad. Los centros de la ONCE distribuidos por el territorio y las aplicaciones web y móvil lo hacen posible.

**e) Programas complementarios**

Un área muy importante de acción para atender a colectivos que tienen necesidades específicas, como las personas afiliadas con sordoceguera (a través de la Unidad Técnica y de FOAPS); personas dependientes o mayores; (programa de Voluntariado); afiliados con patologías oculares hereditarias (Servicio de Asesoramiento Genético); personas afiliadas expuestas a la Soledad no deseada, etc.

## Loterías sociales, seguras y responsables

Todo lo anterior no sería posible sin una fuente de ingresos que, en este caso, proceden en su amplia mayoría de la gestión de las loterías sociales, seguras y responsables que comercializa la Organización.

Para ello, la ONCE cuenta con una red principal de vendedores y vendedoras de 21.000 personas, todas con discapacidad, en todos los rincones de España. A ellos se suma una red complementaria de unos 13.000 establecimientos autorizados (estancos, quioscos, gasolineras, tiendas de conveniencia), y el canal de ventas por Internet [www.juegosonce.es](http://www.juegosonce.es)

Este proceso de venta cuenta con los máximos avales de calidad y seguridad en el diseño y comercialización de todos los productos, reconocidos por múltiples sellos y auditorías de seguridad emitidos por la WLA (Asociación Mundial de Loterías), por la EL (European Lotteries) así como normas ISO que acreditan la seguridad y transparencia de nuestros juegos frente a clientes y consumidores.

La cartera de productos de lotería de la ONCE ha ido evolucionando y actualizándose al ritmo de la sociedad y del mercado del juego en España y en el mundo. Actualmente cuenta con tres modalidades: juego pasivo (cupón), juego activo (Tríplex, Super 11, Mi Día, Eurojackpot...) y lotería instantánea (Rascas).



3

# Fundación ONCE



# Fundación ONCE

La [Fundación ONCE](#) nació en febrero de 1988 como un instrumento impulsado por la ONCE para la cooperación y solidaridad de los ciegos españoles con todas las personas con discapacidad, que ya formaban y eran parte muy activa de la Organización desde sus inicios.

Su objetivo es lograr la plena inclusión y normalización de las personas con discapacidad mediante tres actuaciones clave: la formación, la inserción laboral y la accesibilidad global. Todo ello para asegurar la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, de manera que sea una realidad la inclusión de este colectivo en la sociedad.

La principal fuente de financiación de Fundación ONCE procede de la ONCE, que destina a su Fundación el 3% de los ingresos brutos procedentes de los productos de loterías que comercializa. Esta se completa con los fondos obtenidos a través de programas europeos, principalmente del Fondo Social Europeo (FSE), entre otros.

La Fundación ONCE destina el 60% de los recursos que recibe de la ONCE, a formación y empleo, y en los últimos años ha desarrollado un programa de empleabilidad dirigido especialmente a mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género. Asimismo, el 40% restante lo destina a programas para lograr la accesibilidad universal e impulsar la innovación social. Las acciones llevadas a cabo por Fundación ONCE se desarrollan en línea con la Estrategia Española y Europea sobre Discapacidad.

El Patronato es el máximo órgano de gobierno de la Fundación, con presencia de representantes de las distintas organizaciones estatales de personas con discapacidad como Cocemfe, Plena Inclusión, CNSE, Fiapas, Aspace y Confederación Salud Mental España, además de los Ministerios con competencias en esta materia y el CERMI.

En su seno, en 2009 nace [Inserta Empleo](#), la entidad experta para la formación y el empleo de Fundación ONCE, con el firme compromiso de incluir a las personas con discapacidad en el entorno laboral potenciando sus habilidades, adquiriendo otras nuevas y facilitando a las empresas su contratación, asesorándolas durante todo el proceso sobre: subvenciones, ayudas técnicas y económicas, búsqueda de los candidatos idóneos para cada puesto, así como la adaptación del puesto de trabajo si fuera necesario.



## Proyectos de innovación

Fundación ONCE intensifica su esfuerzo mediante proyectos y programas de innovación que, apoyados en la tecnología, impulsan la incorporación laboral de personas con discapacidad, como [“Por Talento Digital”](#), a través del cual se desarrollan cursos de formación que mejoran las competencias digitales de las personas con discapacidad.

Y lidera el campo de la accesibilidad, como lo demuestra la concesión a España por parte de la Comisión Europea del Centro Europeo de Accesibilidad (AccessibleEU), con el que se busca la promoción de la accesibilidad y el diseño en todos los países que componen la UE.

Sin olvidar la incorporación de las personas con discapacidad a enseñanzas superiores posobligatorias, de formación profesional, de grado, máster, doctorado y programas internacionales, constituyendo la principal entidad en concesión de ayudas y becas, también apoyan el estudio de oposiciones, las prácticas laborales y la incorporación a la Universidad de estudiantes con discapacidad intelectual.

En el ámbito europeo, Fundación ONCE lidera la Red Europea de RSE Discapacidad (CSR+D), cofinanciada por el Fondo Social Europeo, como proyecto innovador que incorpora la discapacidad en la agenda europea de RSE.

Todo ello bajo los más estrictos controles, como la certificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) para toda la actividad de Fundación ONCE, basado en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001 sobre la Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, la certificación de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) o el “Distintivo de Igualdad en la Empresa (DIE)”.

Además, junto al CERMI, la Federación Empresarial Española de Asociaciones de Centros Especiales de Empleo (FEACEM) y la Fundación Bequal (que concede el sello BEQUAL a las empresas ejemplares en materia de responsabilidad social y discapacidad), se ha creado la plataforma IGUALIS.





4

Ilunion





# Ilunion

Es un grupo empresarial referente en transformación y diversidad. Traslada al ámbito empresarial los valores y la cultura del Grupo Social ONCE, con un modelo innovador y pionero en el mundo, que desarrolla su actividad siguiendo criterios que equilibran su estrategia económica y social.

Nació en 2014 con el objetivo de generar empleo de calidad para personas con discapacidad y otros colectivos en situación de vulnerabilidad, en proyectos social y medioambientalmente responsables. Cuenta con un 38% de personas con discapacidad en su plantilla de más de 45.000 trabajadores/as. Está presente en toda España con casi 500 centros de trabajo, la mitad de los cuales son Centros Especiales de Empleo.

Desde su nacimiento, Ilunion ha fortalecido sus líneas de negocio y ofrece a sus clientes una propuesta integral y soluciones globales, desde un conocimiento especializado de cada sector de actividad donde opera. Para mejorar la eficiencia en la gestión empresarial, Ilunion se ha organizado en seis divisiones: Servicios, Bienestar y Vida Sénior, Turismo, Comercialización, Consultoría y Economía Circular.

[Ilunion](#) ha trasladado su modelo empresarial fuera de España. Comenzó su trayectoria internacional, abriendo dos lavanderías industriales en Medellín y Bogotá. A las que se suma la actividad del área de Contact Center en Portugal, país en el que está proyectada la instalación de una nueva lavandería.

Su gestión se sustenta en cuatro pilares que impregnan su actividad: las personas, la transformación, la excelencia y la sostenibilidad. Con dos claros ejes de actuación, la experiencia de empleado y de cliente. Y siempre sin olvidar su propósito: construir un mundo mejor con todos incluidos.

Es un grupo empresarial que apuesta por la diversificación de sus actividades, fundamentalmente en sectores generadores de empleo, de forma prioritaria para personas con discapacidad y también para otros colectivos en situación de vulnerabilidad, garantizando la sostenibilidad social ante un mercado económicamente global. Por su carácter social y solidario, fomenta la visibilidad e inclusión laboral de estos colectivos y su interseccionalidad, favoreciendo un entorno laboral diverso, de respeto, tolerante e inclusivo.



Ilunion crea empleo de calidad en el marco de un proyecto rentable y duradero en el tiempo, comprometido con la sociedad y con el entorno. Las personas son el motor de su organización y fomentan su desarrollo profesional, su creatividad y la no discriminación. En sus negocios ayudan a gestionar la cadena de suministro con criterios sociales, y se han marcado el objetivo de ser uno de los mejores lugares para trabajar en España.

Los sectores de actividad en los que operan son los siguientes:

**1. Servicios:** Proporcionan servicios globales de externalización y soluciones a medida en diversas actividades especializadas, con criterios de calidad, innovación, sostenibilidad y respeto al medio ambiente en las siguientes actividades: Contact Center, Seguridad, Limpieza y Medio Ambiente, Outsourcing, Mantenimiento, Logística, Manipulación, montaje y embalaje, Field Marketing o JobSolutions.

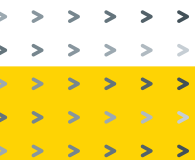
En el área de Servicios, Ilunion TextilCare es la compañía líder en el sector de la lavandería industrial. Su compromiso con la innovación y la experiencia de cliente le sitúa a la vanguardia del sector en el cuidado del textil. Trabaja para las principales cadenas hoteleras y hospitalarias del país, cuenta con dos plantas en Colombia (Bogotá y Medellín), y tiene previsto abrir otra en Portugal.

**2. Bienestar y Vida Sénior:** Realizan actividades encaminadas a fomentar la autonomía personal y mejorar la calidad de vida de las personas. Su actividad cuenta con una amplia oferta pensada para las personas: Fisioterapia, Sénior Living, Residencias, Centros de Día, Teleasistencia o Ayuda a Domicilio.

**3. Turismo:** Ilunion Hotels es la única cadena hotelera del mundo certificada en accesibilidad universal, siguiendo un modelo único que busca fomentar un turismo sostenible, responsable, inclusivo y accesible.

Cuentan con 32 establecimientos ubicados en: Madrid, Málaga, Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Badajoz, Mérida, Bilbao, San Sebastián, Fuengirola, Mijas, Huelva, Cádiz, Girona, Menorca, Mallorca y Lanzarote. Ilunion Hotels tiene 15 Centros Especiales de Empleo entre sus hoteles y otras actividades, como su línea de restauración Umániko.

Todos los servicios e instalaciones están diseñados para todas las personas y están certificados en accesibilidad universal (UNE 170001-2) y cuentan con el sello Qsostenible, que avala la sostenibilidad de sus edificios. Son, además, hoteles Petfriendly y Proud Certified, garantizando que viajar sea una experiencia inclusiva para todos.



**4. Comercialización:** Ilunion Tu Tienda ofrece una amplia gama de productos, desde regalos solidarios, alimentación, bebidas, prensa, libros, electrónica, flores y artículos de primera necesidad. Cuenta con una red de tiendas en los principales hospitales de toda España y otros lugares de tránsito.

Su amplia gama de productos puede satisfacer las necesidades concretas de sus clientes, y, además, muchos de ellos tienen un fin social, lo que les hace ser un Retail con propósito.

**5. Consultoría:** El área de Consultoría traslada a sus clientes la experiencia profesional y el buen hacer de un grupo especializado en la transformación y la diversidad. Ofrece servicios de consultoría de Accesibilidad 360° (única empresa que lo realiza en Europa), de Formación, de Servicios IT, de Agencia de Comunicación y de Correduría de Seguros.

**6. Economía Circular:** Esta línea de negocio ofrece una alternativa sostenible a los modelos de producción y consumo tradicionales, por eso también se compromete con las personas y con el uso responsable de los recursos. Está cambiando la forma en la que se gestionan los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs) y el cartón y papel.



5

# Lo hacemos, lo contamos





La comunicación es una herramienta decisiva para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo Social ONCE, y muy conscientes de esto desde el Grupo se trabaja concienzudamente para mantener la buena imagen y reputación labrada a lo largo de más de ocho décadas, gracias al apoyo de la sociedad.

Desde la Dirección de Comunicación, Imagen y Marca, adscrita al Consejo General, se determina la estrategia de comunicación global del Grupo Social ONCE, y se establecen los procedimientos de actuación y la aportación de recursos técnicos y humanos para el asesoramiento y atención de necesidades en esta materia, de las diferentes áreas de gestión de la Organización. Todas las acciones de comunicación del Grupo Social ONCE están perfectamente alineadas con la óptica institucional.

Es imprescindible divulgar el alcance de la actividad del Grupo, orientada a la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad. En este sentido, todas las vertientes que componen la comunicación (relaciones con los medios, información, redes sociales, publicidad, relaciones públicas e impulso a la marca), son herramientas fundamentales y decisivas para incentivar la demanda de nuestros productos y servicios en el mercado, y son un valioso recurso para visibilizar la acción de la Organización y proyectar sus valores.

La comunicación del Grupo Social ONCE es una realidad muy consolidada y goza de una presencia relevante en los medios de nuestro país, con un gran número y recorrido de impactos informativos.





Tanto la información dirigida a medios tradicionales como la difundida a través de nuevos canales y redes sociales (incluyendo las páginas web), registran una actividad incesante y se posicionan como fuente con autoridad, referentes en discapacidad y sobre todo en discapacidad visual.

Conocedores también de la gran importancia de la comunicación interna dentro del Grupo, ésta se cuida especialmente a través de diferentes [publicaciones](#): se realiza diariamente la revista de prensa ONCECOM (que reúne todos los impactos informativos recogidos por los medios referidos al Grupo); se edita la revista quincenal [Así Somos](#) (con toda la actualidad del Grupo Social ONCE); se mantiene actualizada la información publicada en los portales internos (PortalONCE y ClubONCE); y se publican boletines territoriales con información de interés más cercana en cuanto a ubicación.



6

# Nuestras fechas clave y las que están por venir...



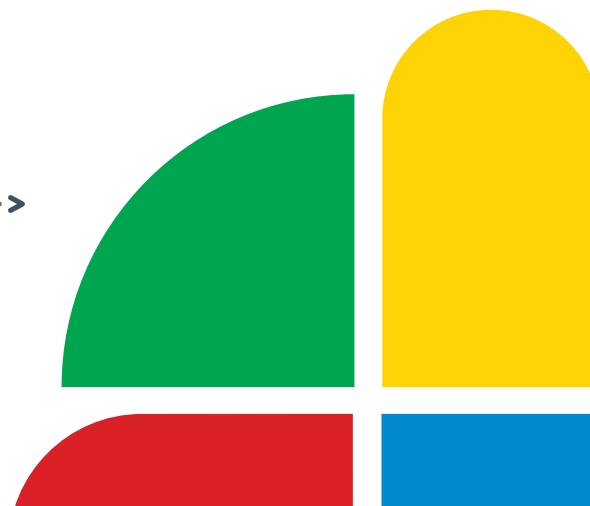
En la década de los ochenta nuestra Organización inició su despegue y se renovó profundamente, para convertirse en lo que es en la actualidad, una Organización líder en la prestación de servicios sociales.

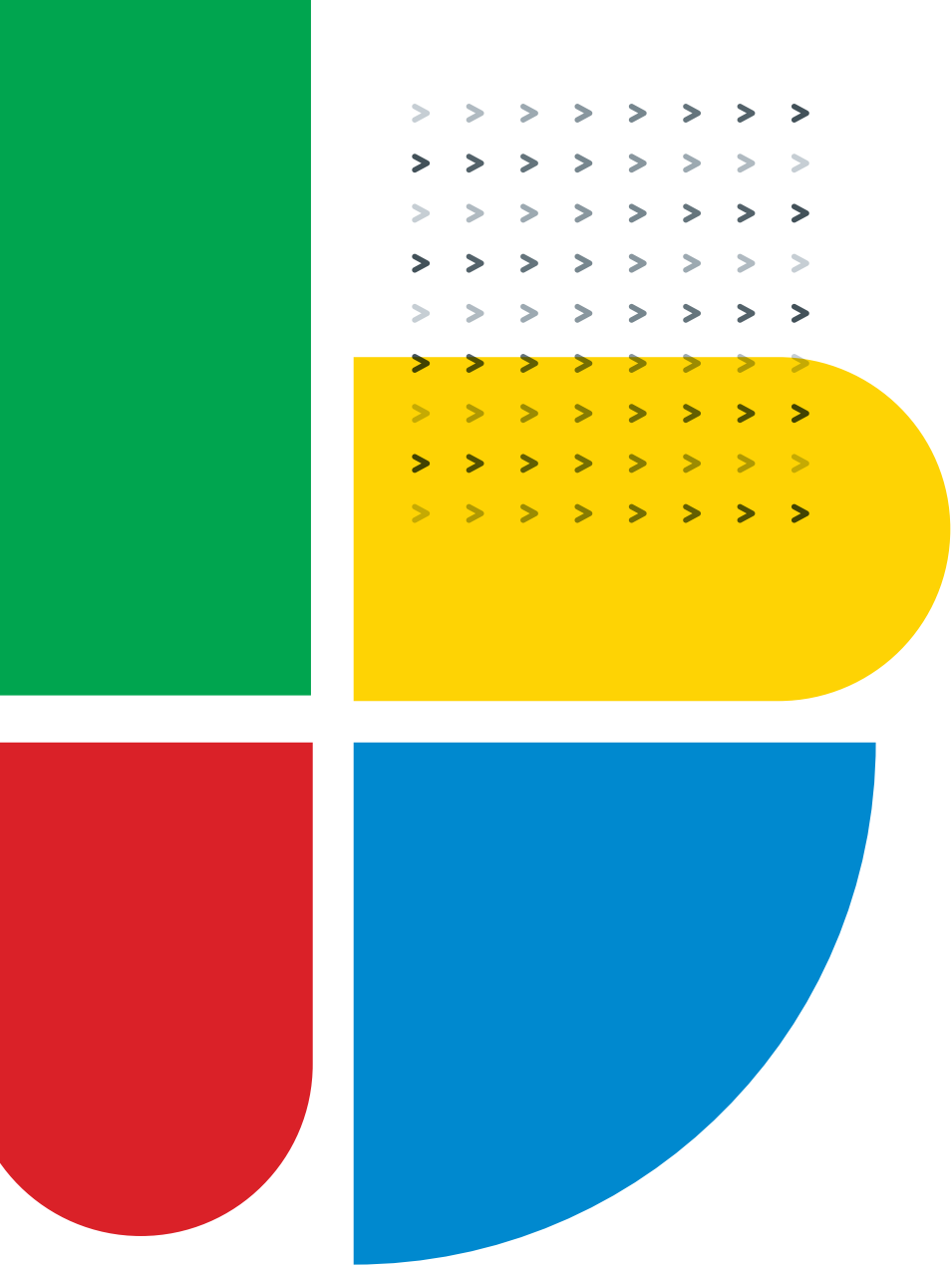
Este paso adelante se lleva a cabo gracias a las ansias de democracia de las personas afiliadas a la Organización y a la promulgación del Real Decreto 1041/81; esta norma recoge la concesión en exclusiva de la venta del cupón a la ONCE. El 19 de enero de 1982 se celebraron las primeras elecciones, y a ellas concurrieron todas las familias políticas. Hasta entonces, los directivos de la ONCE eran nombrados por la Administración del Estado.

A partir de esa fecha, cada cuatro años las personas afiliadas a la ONCE han votado interna y democráticamente a sus representantes, y nuestra Organización ha avanzado con los tiempos, adaptándose y ofreciendo lo mejor gracias al apoyo constante de la ciudadanía.

Estos años hemos vivido y sido protagonistas de grandes hitos: lanzamiento de nuevos productos, éxitos de nuestros paralímpicos, Premio Príncipe de Asturias...

Y lo más reciente, el acto de justicia social logrado el 18 de enero de 2024, día en el que se aprobó la primera reforma social de la Constitución Española y se desterró por fin el término “disminuidos”, pasando a ser reconocidos como “personas con discapacidad”.





gruposocialonce.com