

LEGITIMITAT

CERTESA

OPORTUNITAT

COOPERACIÓ

SOLIDARITAT

INSPIRACIÓ

PERSPECTIVA

# Informe de **Valor** **2022 compartit**

Resum executiu agregat del  
Grup Social ONCE



**Començar**





LEGITIMITAT

CERTESA

OPORTUNITAT

COOPERACIÓ

SOLIDARITAT

INSPIRACIÓ

PERSPECTIVA

# Informe de **2022** Valor compartit

Resum executiu agregat del Grup Social ONCE

Carta del president

LEGITIMITAT  
del model

CERTESA  
fonamentada en dades

OPORTUNITAT  
de seguir sumant



COOPERACIÓ  
per ser més iguals

SOLIDARITAT  
per a un món millor

INSPIRACIÓ  
en valors

PERSPECTIVA  
des del present cap al futur



Fes clic a cada capítol





# Carta del president

Benvolgut amic/Benvolguda amiga,

Escric aquestes línies per mostrar-te la realitat del que som en el Grup Social ONCE. Per donar compte d'algunes de les qüestions que hem realitzat durant l'exercici 2022 que ens semblen importants i, per descomptat, per parlar d'allò a què aspirem. Per mostrar, en definitiva, què és i com actua aquest model social i econòmic únic al món, amb el qual tractem d'incorporar a la realitat social moltes persones amb discapacitat (i moltes sense discapacitat), que ho tenen més difícil. De la vulnerabilitat a l'**oportunitat** (oportunidad), una paraula d'onze lletres extraordinària. De la por a la **certesa** (certidumbre), altre cop onze lletres. Tractant de transformar vides per a millor, com ja hem fet durant gairebé 85 anys i, tot, fet des de la fiabilitat, la solvència i la determinació de tots els qui componem aquesta gran família de **so-li-da-ri-tat** (so-li-da-ri-dad), (sí, també onze lletres).

El Grup Social ONCE és més que la suma d'ONCE, Fundació ONCE i Ilunion, com podreu comprovar en aquestes pàgines: som persones que treballen en equip amb un compromís continu amb la societat, amb tots i cadascun dels ciutadans per tractar d'impulsar, des de la humilitat i la realitat que ens toca viure, societats més justes i inclusives. I tot ho devem als ciutadans que es fien de nosaltres, i amb qui tenim un pacte, un acord de **cooperació** (cooperación) (onze lletres) no signat en cap document, però sí que té el suport d'una encaixada de mans, d'un "moltes gràcies i molta sort", d'una confiança generada cada dia en tots els nostres àmbits d'acció.

Començo recordant una cosa que per als homes i dones de l'Organització ha estat clau el 2022: el finançament de la **legitimitat democràtica** (legitimidad democrática) (dues paraules d'onze lletres) del nostre model de representació i gestió basat en la

convocatòria, cada quatre anys, d'un procés electoral en el qual les persones cegues afiliades a l'ONCE majors d'edat exerceixen el seu dret de vot i elegeixen el seu futur. Les urnes van parlar l'1 de desembre de 2022 i, amb un augment destacat de gairebé un deu per cent en la participació (fins a un 66,17% de l'electorat), aquests homes i aquestes dones van decidir confiar el seu destí a un model de gestió afermat en la fiabilitat i solvència que ens ha fet transitar els darrers anys per una crisi, una pandèmia, una guerra a Europa i fins i tot un volcà, sempre respectant les persones, que són la nostra **inspiració** (inspiración) (onze lletres) i mirant amb **perspectiva** (perspectiva) (onze lletres) al futur que ens volem guanyar cada dia.

A més d'aquestes paraules d'onze lletres -disculpa la llicència-, que mostren la nostra realitat i la nostra aspiració, les dades d'aquest Informe de valor compartit





# Carta del president

Grup Social ONCE 2022 no deixen lloc al dubte i són la demostració que és possible combinar el compromís adquirit amb la societat i amb totes les persones, amb un model de rendibilitat econòmica, rendibilitat social i estabilitat institucional de present i futur; que és possible un model que es basa, essencialment, en el **retorn social**, a retornar a la ciutadania fins a l'últim euro del que rebem d'ella, multiplicat per ocupació, formació, educació, accessibilitat, tecnologia, innovació, autonomia, inclusió... oportunitats de vida.

En l'exercici 2022 el Grup Social ONCE ha dut a terme un impuls sense precedents en dues realitats que formen part del nostre ADN: la igualtat per la via de l'ocupació per a persones amb discapacitat i també la igualtat per a dones. Hem incrementat en 4,2 punts el percentatge de persones amb discapacitat en la plantilla global del Grup Social ONCE, fins a un 62,4%; i hem arribat fins a un 44,3% de dones, 1,5 punts més que el 2021.

En l'actualitat, som:

**68.705**  
**treballadors i treballadores,**

la qual cosa ens converteix en el quart ocupador a Espanya. D'aquests, un total de 42.844 tenim algun tipus de discapacitat, el major ocupador mundial d'aquestes persones. I és important saber que molts d'aquests companys s'enfronten a veritables dificultats d'inclusió, com a persones amb discapacitat intel·lectual (3.853 en plantilla) o discapacitat psicosocial –abans anomenada malaltia mental–, amb **4.770 companys i companyes aportant-hi el seu talent.**

I, d'altra banda, superem també les **30.000 dones** (30.434 exactament), moltes d'elles també amb discapacitat i algunes (i estem molt orgullosos d'haver-les incorporat al nostre equip) afectades per la xacra de la violència de gènere.

Perquè tot el que fem en el Grup Social ONCE es dirigeix cap a aquest retorn social del qual parlava: comença en l'ocupació i continua amb la ingent tasca que realitzem des de les tres àrees corporatives, tots junts sumant en una mateixa direcció.

Les vendes de productes de loteria de l'ONCE el 2022 van pujar a 2.426 milions d'euros, un 8,5% més que l'any anterior. D'aquesta quantitat, el primer gran retorn arriba en la il·lusió cap als nostres clients, amb una pluja de 1.372 milions d'euros repartits per tots els racons perquè, ja saps, cada dia toca. Mentrestant, un 32,6% es destina a salaris (vendedors i resta de la plantilla) i despeses de gestió; un 9,5% s'inverteix íntegrament en serveis socials per a persones cegues o amb discapacitat (uns 230 milions d'euros); i la resta, un 2,6%, és una prima de participació per a treballadors, programes especials de recerca i inversions de futur.





# Carta del president

Això ens va permetre acollir més de 3.100 persones que van perdre la vista el 2022 i es van apropar a nosaltres a cercar solucions de vida digna, per seguir endavant. Igual que les **70.490 persones cegues afiliades a l'ONCE**, les quals van rebre el suport integral dels nostres més de 1.500 professionals, per exemple, amb més de 92.500 hores de mediació específica per a persones amb sordceguesa o el lliurament de 130 nous gossos pigall.

El retorn a la ciutadania va continuar amb la tasca ingent de Fundació ONCE, que li va permetre destinar el 2022 un total de 115,6 milions a una altra pluja extraordinària de suport a més de 1.000 organitzacions socials de la discapacitat en tots els racons d'Espanya. I què cal dir de les nostres empreses socials Ilunion, que van tancar 2022 amb un rècord de facturació fins als 1.000,2 milions d'euros, i es va afermar com el gran ocupador de persones amb discapacitat (gairebé un 50% de la seva plantilla), repartides en els seus 480 centres de treball.

Acabo ja reiterant –com pots veure amb més detall en aquest informe–, el nostre compromís de retorn social absolut de tota la nostra activitat.

**Legitimitat,  
certesa,  
oportunitat,  
cooperació,  
solidaritat,  
inspiració,  
perspectiva**

(paraules d'onze lletres en castellà) són els conceptes en els quals hem volgut emmarcar el que som i el que volem ser; la forma en què sortim cada dia a peu de carrer a guanyar-nos el nostre futur i a compartir-lo amb tots i totes. En la seguretat que l'única manera de continuar fent-ho és garantir la sostenibilitat econòmica del nostre model social.



**Miguel Carballeda Piñeiro**

President del Grup Social ONCE





LEGITIMITAT

CERTESA

OPORTUNITAT

COOPERACIÓ

SOLIDARITAT

INSPIRACIÓ

PERSPECTIVA

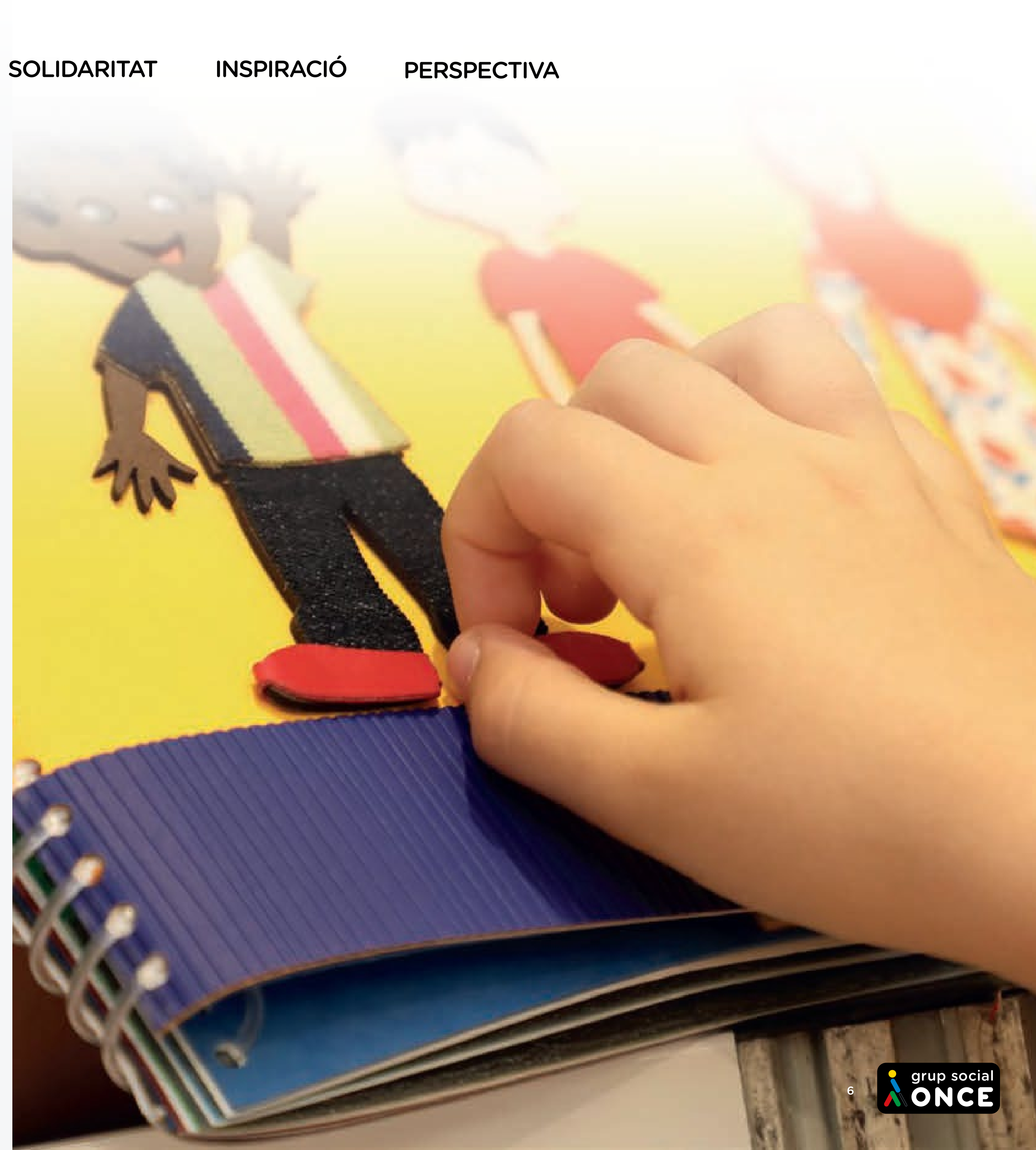
1

# LEGITIMITAT del model

- 
- 1.1 Social, fundacional, empresarial
  - 1.2 Gestió que neix de les urnes



Fes clic a cada capítol







El Grup Social ONCE és més que la suma de la tasca d'ONCE, Fundació ONCE i Ilunion, és la marca que unifica les anteriors amb una mateixa identitat i una prioritat clarament establerta: la plena inclusió i l'accés a la vida independent de les persones cegues i amb una altra discapacitat a Espanya i a l'exterior. Un model de solidaritat únic al món, que arrenca des de les persones cegues i amb discapacitat i treballa per a les persones amb discapacitat. Un sistema que arrenca des de la gestió en democràcia, avalada legítimament a les urnes, per establir un desenvolupament modern i sostenible, clau de futur.

## 1.1 Social, fundacional, empresarial

L'ONCE, com a Organització, va néixer el 1938, gràcies a l'esforç d'un grup de cecs que feia alguns anys que tractaven d'associar-se per ser més forts i que aconseguien petits ingressos en rifes repartides per diversos punts d'Espanya. Van néixer rebutjant viure d'un subsidi i van voler compartir la realitat de la ciutadania (en plena postguerra) amb la gestió d'un producte de loteria, el cupó, que a poc a poc aniria calant entre el veïnat com a palanca social d'inclusió.

Vuit dècades després, l'evolució d'aquesta iniciativa, sempre lligada a l'evolució de la societat espanyola, primer, i europea i mundial els darrers anys, constitueix el Grup Social ONCE, el major generador del món de serveis socials per a persones cegues i d'ocupació per a persones amb discapacitat; i el quart major ocupador no públic per a persones amb discapacitat i sense a Espanya, amb una plantilla que supera els 68.700 treballadors i treballadores. Un Grup el propòsit del qual -la inclusió real de les persones cegues i amb discapacitat- s'ha convertit en un model únic al món de generació de valor social per al conjunt de la ciutadania. Un model de lideratge en economia social capaç de sumar la part social, la fundacional i l'empresarial i fer que convergeixin en una marca global, preservant la tasca de cada àrea:



Referent d'inclusió i autonomia de les persones cegues o amb discapacitat visual greu. Basa la seva tasca en la gestió de productes de loteria responsable, segura i social, sota un control públic estricte, i amb la reinversió íntegra de tots els ingressos en retorn social.



Creada el 1988 per estendre la solidaritat del model social de l'ONCE a la resta de les persones amb discapacitat i fomentar d'aquesta manera la seva inclusió, actuant sobre les palanques de la formació, l'ocupació i l'accessibilitat universal, unides indissolublement com a via de futur.



Marca de les iniciatives empresarials del Grup Social ONCE, unides sota un paraigua economicosocial diversificat en sis grans àrees (serveis; hotelera i hospitalària; consultoria; sociosanitària; comercialització; i economia circular) amb el fi últim de la sostenibilitat i l'ocupació de persones amb discapacitat.





### 1.2 Gestió que neix de les urnes



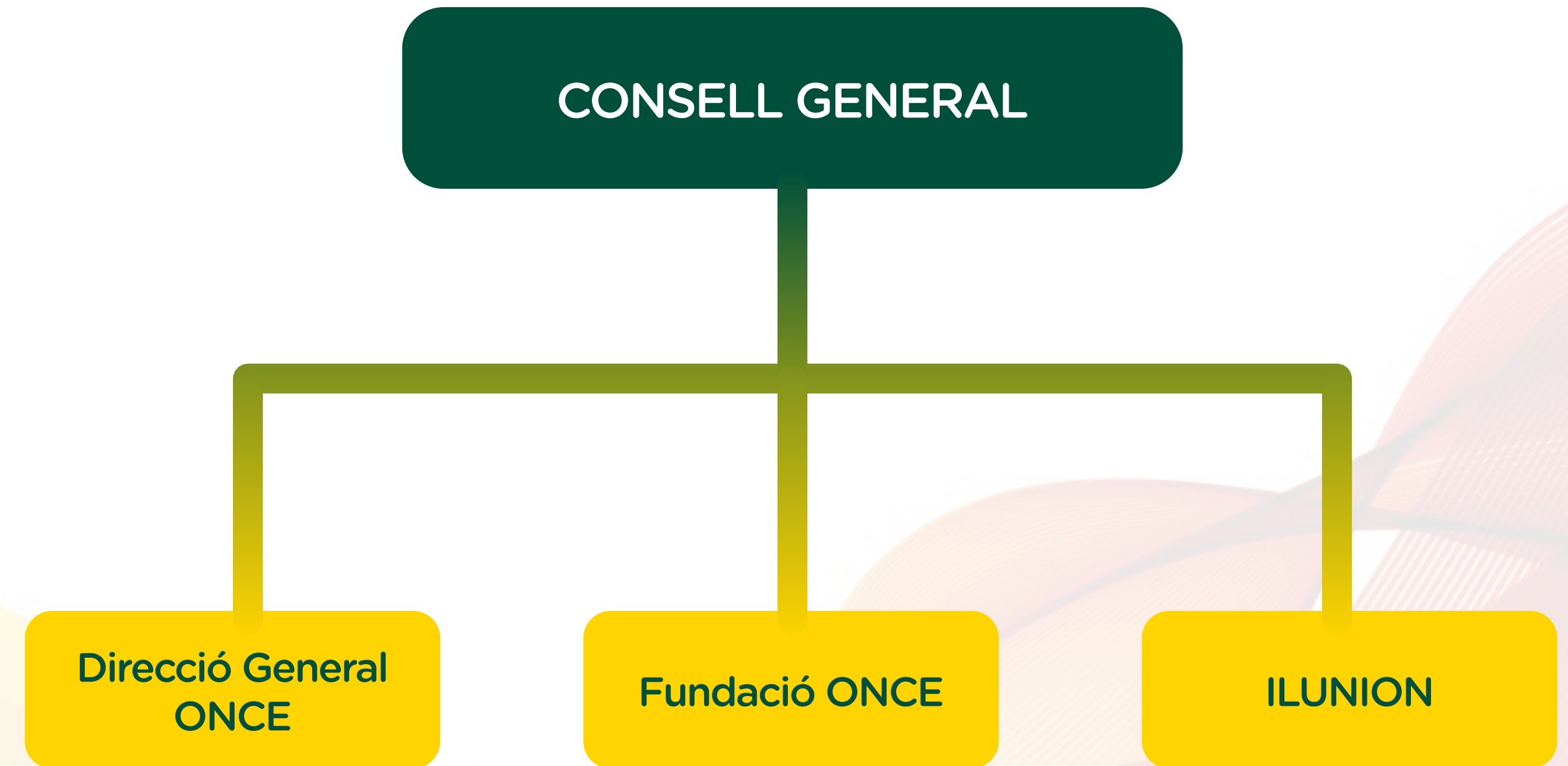
L'ONCE és una corporació de dret públic de caràcter social, una entitat singular reconeguda en les lleis d'economia social, que basa el seu funcionament en el principi de democràcia interna, amb plena participació de les persones cegues afiliades a l'Organització en els processos electorals que des de 1982 elegeixen, cada quatre anys, els òrgans de govern i representants de l'Entitat. L'últim, celebrat aquest any 2022.

El model electoral de l'ONCE és supervisat per l'Administració a través del Consell de Protectorat. Després de les eleccions es constitueix i s'estableix l'estructura central i territorial, amb els seus reglaments de funcionament, amb la finalitat de continuar responant als interessos generals i als fins de l'Organització, tal com va passar després de l'1 de desembre de 2022 en les dotzenes eleccions de l'ONCE.

El Consell General és el màxim òrgan de govern i representació, la missió del qual és vetllar per l'estabilitat institucional i financera de l'Organització, el respecte dels drets humans i la plena inclusió de les persones cegues o amb discapacitat visual. Coordina les relacions institucionals, contribueix a enfortir el moviment associatiu de la discapacitat i a difondre la solidaritat, i desenvolupa un paper estratègic en la presa de decisions per salvaguardar el bon govern de l'Organització. Per tant, assumeix les competències més importants de direcció, control, coordinació i supervisió de la gestió, i fixa criteris transversals d'actuació i de control i avaluació del funcionament.

Del Consell General depenen les tres àrees executives en les quals s'agrupa l'activitat del Grup: Direcció General de l'ONCE (gestió de productes de loteria i desenvolupament de serveis socials per a persones cegues); Fundació ONCE (per a la cooperació i inclusió social de persones amb discapacitat); i Ilunion, àrea socioempresarial que demostra que l'economia social és rendible i sostenible.

Organigrama general







# 2

## CERTESA fonamentada en dades

- 2.1 Més persones amb discapacitat; més dones
- 2.2 Mig milió d'hores de formació



Fes clic a cada capítol







## 2.1 Més persones amb discapacitat; més dones

Per al Grup Social ONCE les dades són importants com a elements que demostren les realitats que amaguen al darrere. Ho són perquè deixen veure amb rotunditat la dimensió d'un projecte econòmic i social que té en primer lloc les persones i, especialment, les que tenen alguna discapacitat o estan en risc d'exclusió. D'aquí la nostra insistència en la idea que es tracta de números que són persones perquè, darrere de cada xifra, hi ha una oportunitat de vida. Aquesta és una de les nostres claus d'una gestió adreçada a la sostenibilitat financera i general, però, sobretot, per conscienciar la societat en el seu conjunt (administracions, empreses, institucions i ciutadania) de la necessitat que la inclusió de les persones amb discapacitat i el seu talent sigui una realitat habitual. En definitiva, moltes persones –especialment en situacions difícils– cerquen certes i això és el que demostrem amb les dades que exposem aquí.

Apliquem la innovació a l'ocupació, buscant nínxols i iniciatives de treball per a persones amb discapacitat en els sectors en què la mà d'obra és més intensiva i necessària, així com adaptada a les realitats i necessitats personals.

Hem impulsat durant l'última dècada (2013-2022), des del **Grup Social ONCE**, un total de 95.282 feines per a persones amb discapacitat –un 44,8% ocupades per dones amb discapacitat–, o bé de manera directa o bé amb el suport dels nostres col·laboradors habituals (bàsicament empreses, organitzacions i altres institucions) i la gestió del seu talent.

Les dades mostren una realitat que hi ha al darrere: 26 persones amb discapacitat han accedit a una feina cada dia els últims anys amb el nostre treball i el seu esforç, i tot malgrat haver passat moments difícils com ara crisis econòmiques i/o sanitàries.

I, superats aquests inconvenients, amb un rècord el 2022, tal com s'aprecia en l'evolució de la sèrie

històrica, amb l'impuls de **13.230 llocs de treball per a persones amb discapacitat** a través de terceres entitats (empreses, administracions i organitzacions), novament un aval de la feina ben feta.

I volem destacar aquí una dada de com impulem transversalment la formació i l'ocupació per a persones amb qualsevol tipus de discapacitat, fins i tot en aquelles realitats en què la dificultat és gran. De les **feines generades el 2022**, un total de **818** van ser ocupades per **persones cegues** o amb discapacitat visual; **5.327** per les que tenen **discapacitat física**; **980** per a **persones sordes**; **2.391** per a persones amb **discapacitat intel·lectual**; **2.327** llocs desenvolupats per persones amb **discapacitat psicosocial** (anteriorment anomenada malaltia mental); i **1.387** més amb altres **discapacitats diferents**.

Per part nostra, continuem predicant amb l'exemple i el 31 de desembre de desembre de 2022 treballaven en el **Grup Social ONCE** 68.705 persones (2.489 menys que el desembre de 2021, per la sortida

d'Ibermática del consolidat), de les quals 42.844 (1.415 més que el 2021) són persones amb algun tipus de discapacitat, un 62,4%, i superem també les 30.000 dones en plantilla (30.434 exactament), és a dir, un 44,3% del total, dada que és 1,5 punts superior a la del tancament de l'exercici anterior. Amb tot això, representem el quart major ocupador global a Espanya de persones amb discapacitat i sense, i el major ocupador del món per als qui tenen discapacitat. I volem destacar la nostra aposta per l'ocupació estable i de qualitat: el 2022 es van signar 8.401 contractes indefinits en el **Grup Social ONCE**, dels quals 1.155 van ser per a venedors dels productes de loteria.

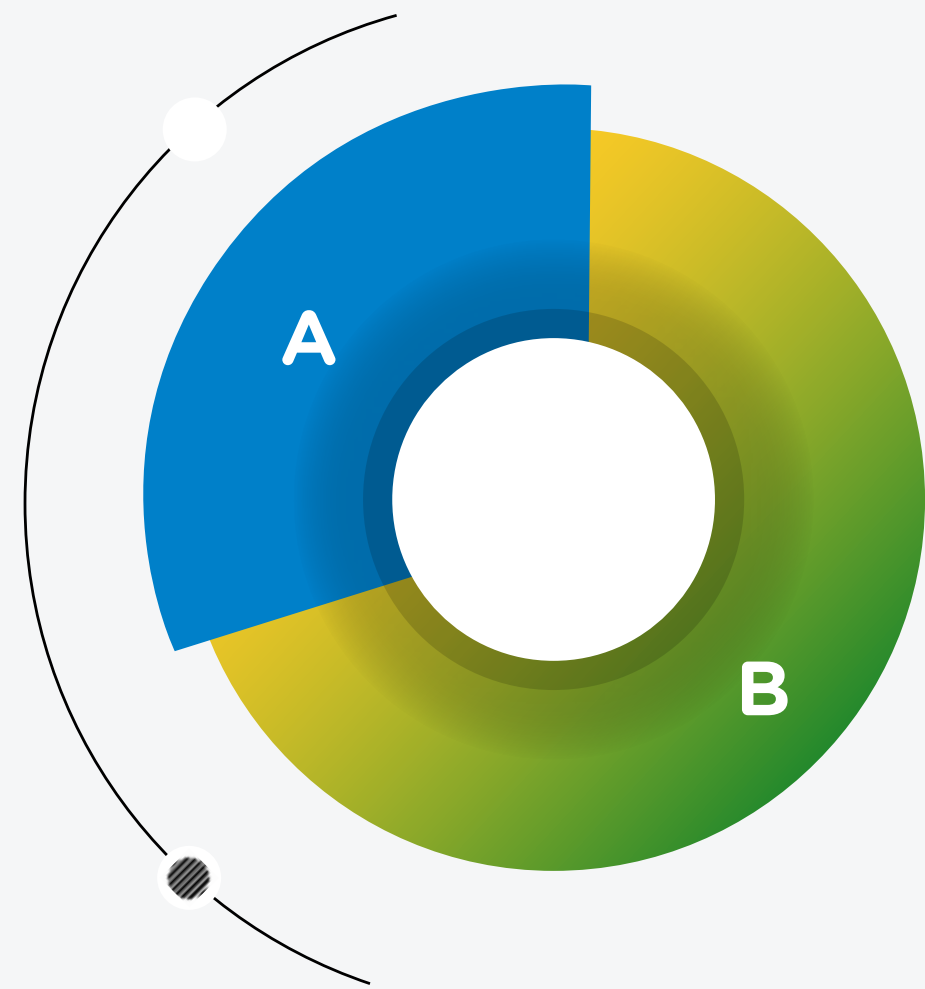
**Evolució de l'ocupació impulsada per a persones amb discapacitat en terceres entitats entre 2013-2022** (nombre de persones).

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Últims 10 anys
<b>ONCE</b>	316	357	351	329	345	380	373	355	467	501	3.774
<b>Fundació ONCE</b>	6.312	6.966	7.079	7.494	8.901	10.234	9.159	8.171	11.257	12.235	87.808
<b>Ilunion</b>	132	66	253	728	328	474	445	361	419	494	3.700
<b>Total Grup Social ONCE</b>	<b>6.760</b>	<b>7.389</b>	<b>7.683</b>	<b>8.551</b>	<b>9.574</b>	<b>11.088</b>	<b>9.977</b>	<b>8.887</b>	<b>12.143</b>	<b>13.230</b>	<b>95.282</b>



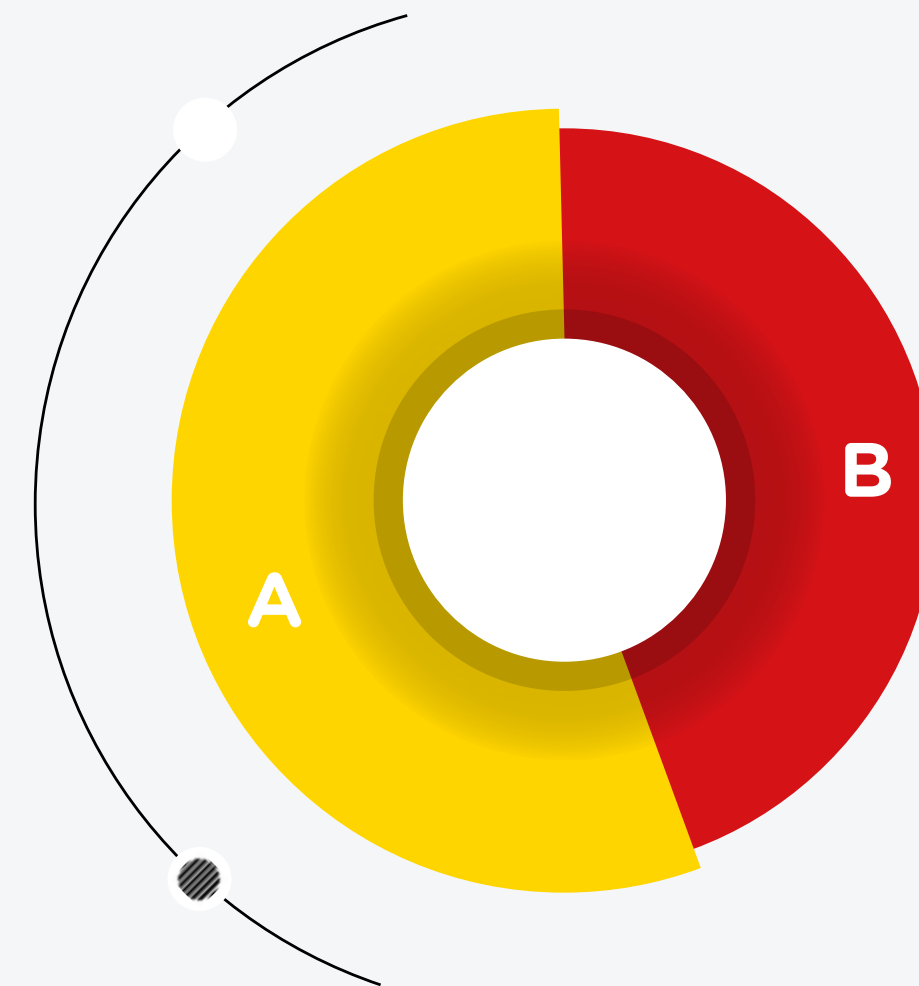


### Ocupació per discapacitat



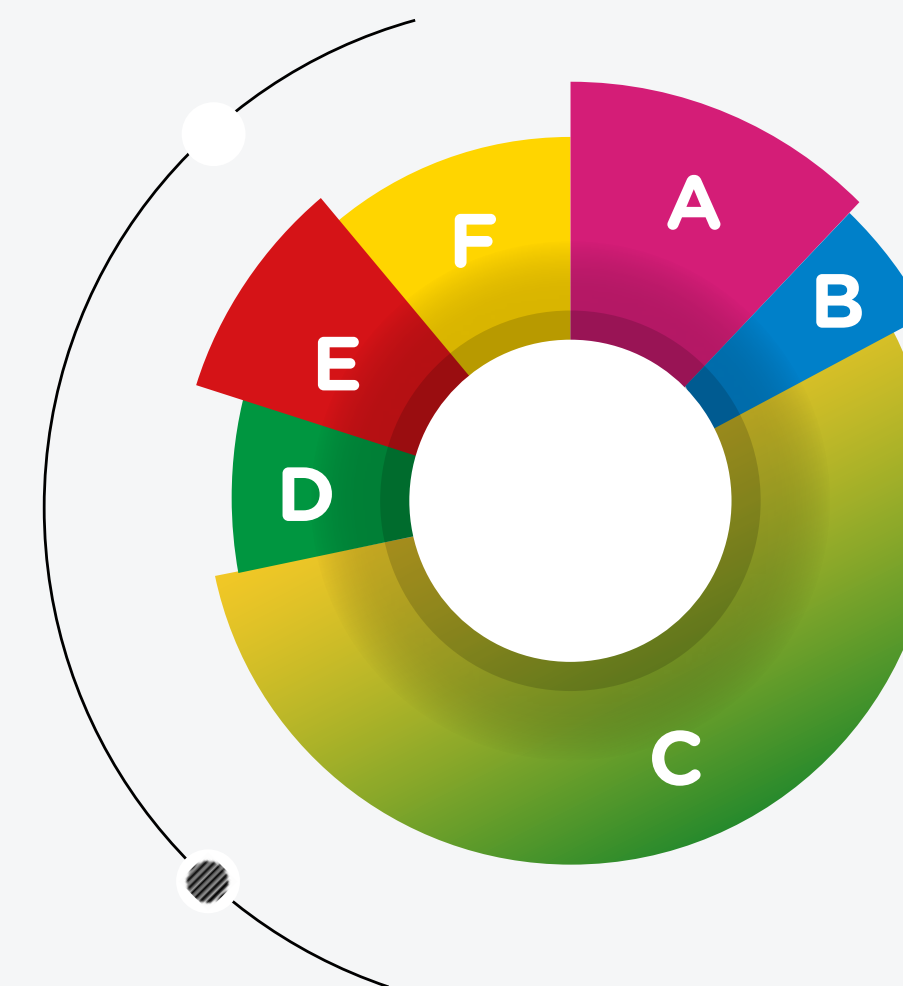
<b>A</b>	Persones sense discapacitat	25.861	37,6%
<b>B</b>	Persones amb discapacitat	42.844	62,4%
<b>TOTAL</b>		<b>68.705</b>	

### Ocupació per gènere



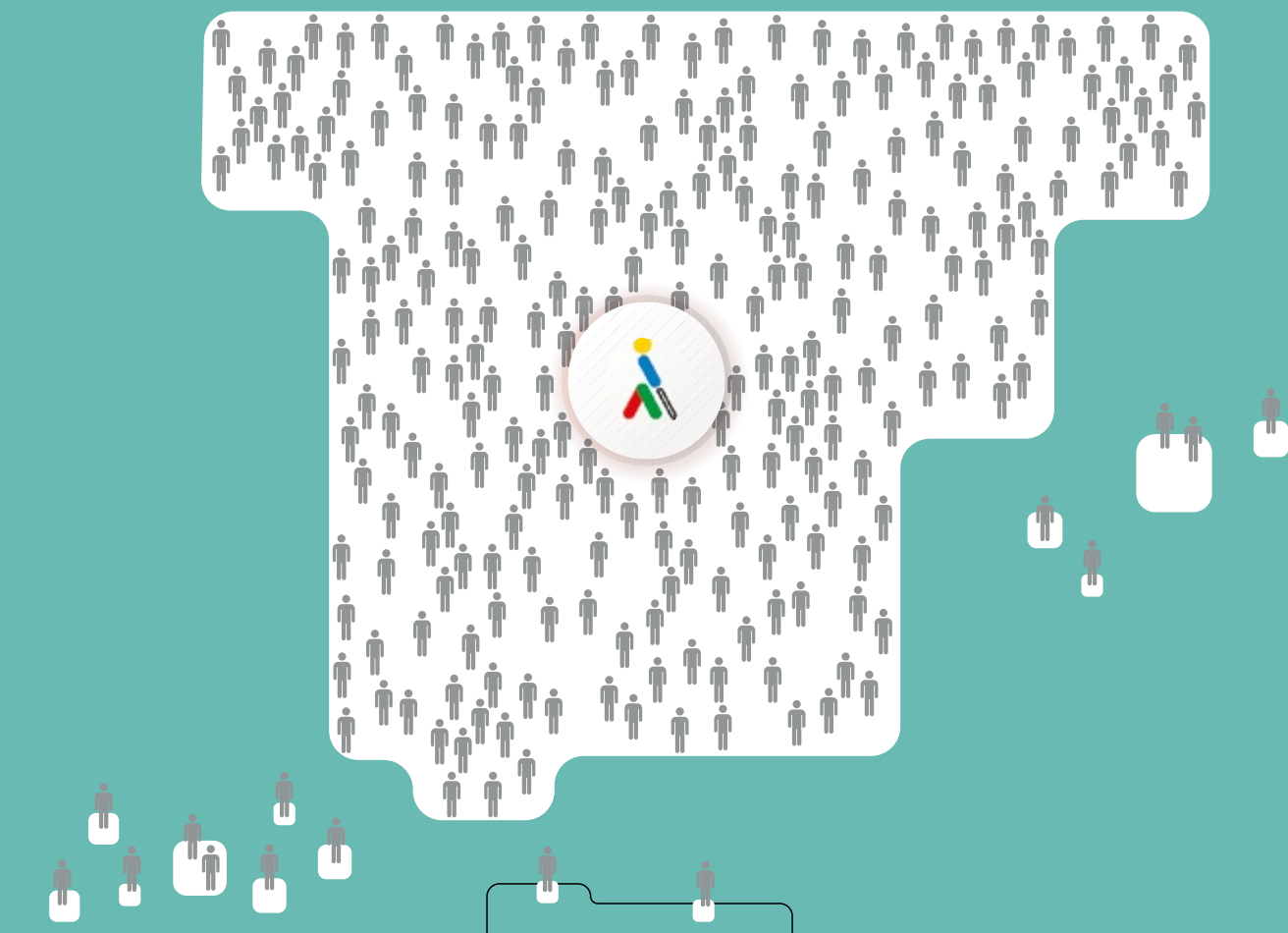
<b>A</b>	Homes	38.271	55,7%
<b>B</b>	Dones	30.434	44,3%
<b>TOTAL</b>		<b>68.705</b>	

### Ocupació per diferents discapacitats



<b>A</b>	Persones cegues afiliades a l'ONCE	5.206	12,2%
<b>B</b>	Una altra discapacitat visual	2.141	5,0%
<b>C</b>	Discapacitat física	23.392	54,6%
<b>D</b>	Discapacitat sensorial auditiva	3.482	8,1%
<b>E</b>	Discapacitat intel·lectual	3.853	9,0%
<b>F</b>	Discapacitat psicosocial	4.770	11,1%
<b>TOTAL</b>		<b>42.844</b>	

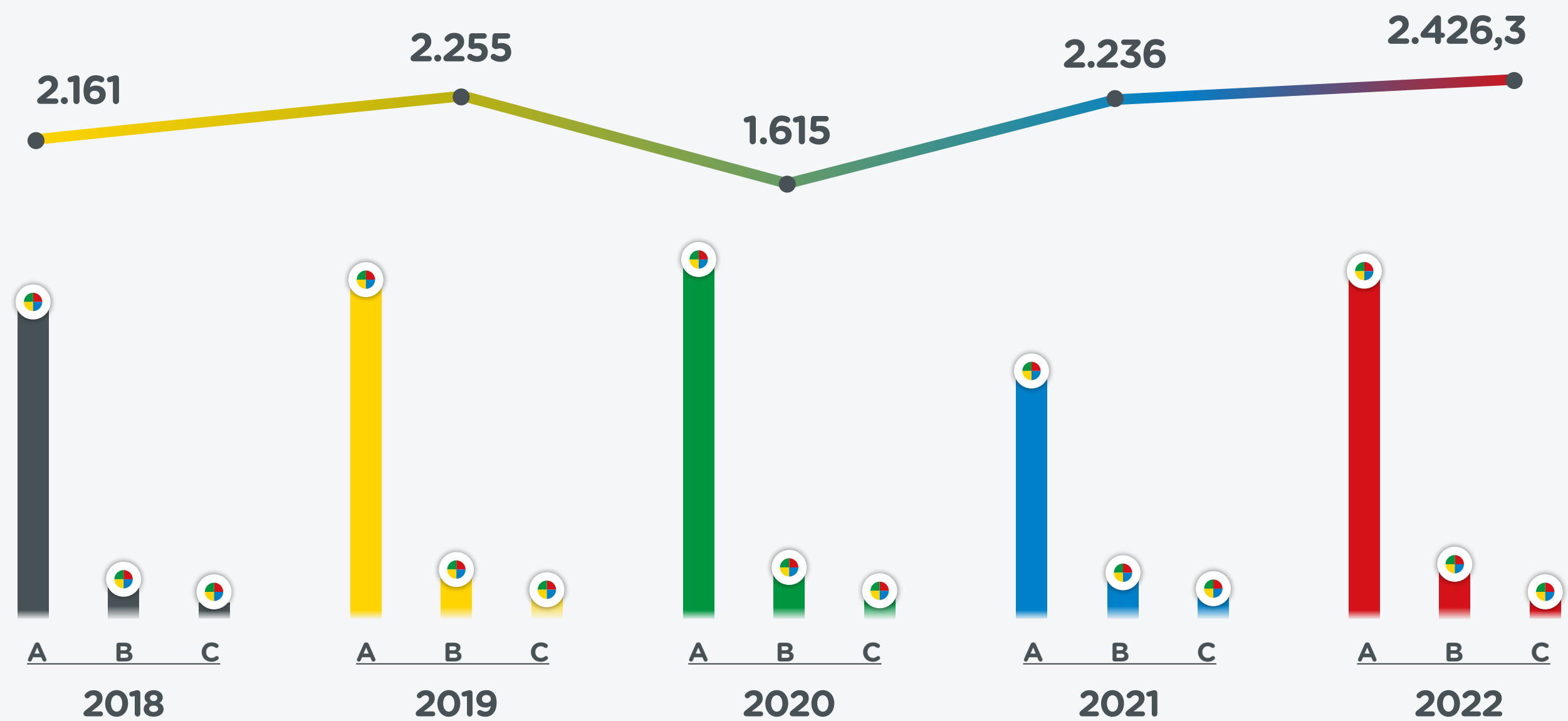
Amb aquestes dades, el 31 de desembre de 2022, una de cada 299 persones que treballava a Espanya ho feia en el Grup Social ONCE.







### Evolució de la recaptació de productes de loteria de l'ONCE (milions d'euros)



### Desglossament del total de les vendes i evolució per canal (milions d'euros)

	2018	2019	2020	2021	2022
<b>A</b> Canal principal (agents venedors)	1.959,9	2.030,4	1.414,9	1.976,2	2.148,5
<b>B</b> Canal físic complementari	166,4	182,5	141,5	195,5	205,7
<b>C</b> Canal Internet	34,6	42,4	58,7	64,3	72,1
<b>Total vendes de productes de loteria</b>	<b>2.160,9</b>	<b>2.255,3</b>	<b>1.615,2</b>	<b>2.236,0</b>	<b>2.426,3</b>





## Magnituds econòmiques de la Fundació ONCE

Ingressos de la Fundació ONCE en funció del seu origen i la seva destinació.

### Total ingressos i desglossament per font

(milions d'euros)

	2022
ONCE	72,8
Fons Social Europeu	30,9
Donacions privades	1,7
Altres ingressos	12,7
<b>TOTAL</b>	<b>118,1</b>

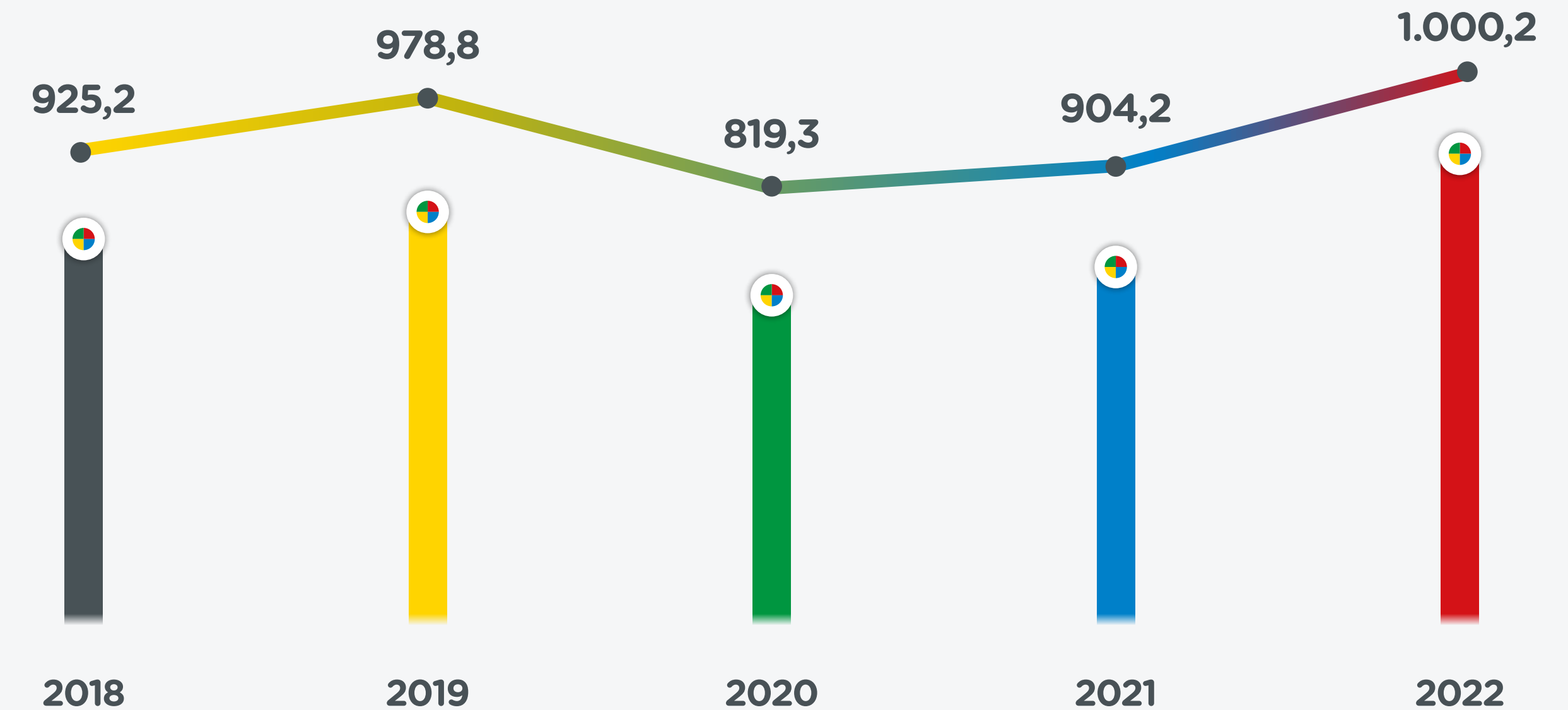
### Total recursos aplicats i desglossament

(milions d'euros)

Pla d'ocupació i formació	88,6
Pla d'accessibilitat	27,0
Despeses d'administració	1,3
<b>TOTAL</b>	<b>116,9</b>
Superàvit	1,2
<b>TOTAL</b>	<b>118,1</b>

## Magnituds econòmiques d'Ilunion

Evolució de vendes d'Ilunion i repartiment per principals companyies.



### Les principals vendes són de les divisions:

- 535,4 milions d'euros corresponen a la Divisió de Serveis.
- 331,6 milions d'euros a la Divisió Hotelera i Hospitalària.
- 48,1 milions a la Divisió de Consultoria.
- 43,7 milions d'euros a la Divisió de Comercialització.
- 26,7 milions d'euros a la Divisió Sociosanitària.
- 14,5 milions d'euros a la Divisió d'Economia Circular.





## 2.2 Mig milió d'hores de formació

La formació contínua constitueix, per a la ciutadania en general, per a tots els treballadors i treballadores i, molt especialment, per a les persones amb discapacitat, una palanca d'inclusió i de millora sense comparació, en temps en què la competitivitat és un element imprescindible en les empreses.

L'**ONCE** va iniciar la formació de les persones cegues el 1950 amb el mateix convenciment de guanyar un futur a través del coneixement i, fins i tot en aquelles èpoques fosques, va incloure en la formació dones cegues que van arribar a treballar en algunes fàbriques.

Per aquest motiu, la formació directa dels treballadors i treballadores, des d'**ONCE** i **Ilunion**, i de les persones amb discapacitat, des de **Fundació ONCE**, són claus de constància i, novament, de retorn a les persones per a un objectiu de futur: afermar la seva feina o, amb millor formació, poder optar a una de millor.

Durant l'any 2022, en el qual el format en línia ja es trobava molt implantat i l'estabilització de la situació sanitària va permetre reprendre l'activitat presencial, es va arribar a 529.469 hores, pràcticament en el ritme de l'any anterior.

Des d'**ONCE** es van dur a terme 140 accions formatives amb 51.185 assistències, la qual cosa va comportar un total de 319.345 hores de formació que van rebre els treballadors, amb una inversió de gairebé 1,6 milions de €.

**Ilunion** va donar continuïtat al projecte "Formant Ilunion" per integrar la formació des de la Direcció de Gestió de Persones i Desenvolupament de Talent, i va executar 204.300 hores centrades en matèries

com ara la millora en el lloc de treball; habilitats socials i personals; diversitat; empresa familiarment responsable; discapacitat; transformació digital i innovació; i valors de la cultura corporativa.

El **Fundació** va sumar 5.824 hores distribuïdes en 1.352 accions formatives, estructurades entorn d'objectius institucionals, estratègics i de negocis, continuant en gran mesura amb els formats virtuals i en línia d'anys anteriors i, sobretot, enfocades a realitats laborals de molt futur i mà d'obra intensiva. De fet, en temàtiques es va continuar formant en cultura institucional, ciberseguretat i idiomes, i es va intensificar la formació en matèria de transformació digital, com a suport a la necessària digitalització de l'activitat. En aquesta línia, es van desenvolupar nous seminaris web dins del projecte Digital Workplace i es va posar en marxa la iniciativa Keep Transforming; l'equip directiu va poder assistir al cicle de conferències "Liderar per transformar"; i es va continuar posant a disposició de la plantilla la plataforma de formació LinkedIn Learning, amb la implementació de la iniciativa ViLearning, consistent a aportar cada 15 dies una selecció de les accions formatives de LinkedIn sobre aspectes d'interès general.







LEGITIMITAT

CERTESA

OPORTUNITAT

COOPERACIÓ

SOLIDARITAT

INSPIRACIÓ

PERSPECTIVA

# 3

## OPORTUNITAT per seguir sumant

- 3.1 ONCE
- 3.2 Fundació ONCE
- 3.3 Ilunion



Fes clic a cada capítol







La unitat és una oportunitat per seguir sumant. La suma d'acció d'ONCE, Fundació ONCE i Ilunion es constitueix així en una altra opció de sumar, sumar i sumar, en el sentit de poder demostrar que la idea de Grup Social ONCE va més enllà i aconseguir, amb treball en equip, allò que no s'assoliria individualment.

D'aquesta manera es conforma un model social i econòmic que constitueix en si mateix una oportunitat de creixement i que també atorga una oportunitat als qui s'hi apropen per construir junts el futur, des del concepte iguals. El treball de les tres àrees executives s'enllaça per convertir-se en un sumatori que les converteix en líders socials i líders de l'economia social: gestió de loteria responsable per a la cobertura de persones cegues i amb deficiència visual greu; extensió de la solidaritat a la formació, ocupació i accessibilitat de les persones amb discapacitat; i eficàcia econòmica, ocupació i innovació. Un triangle imbatible cada vegada més unit.

### 3.1 ONCE

L'**ONCE** va néixer amb la il·lusió d'un grup de cecs que, a principis del segle XX, va imaginar una Organització capaç de generar ingressos suficients perquè les persones cegues es garantissin una cobertura econòmica i social. Després de moltes vicissituds, es va fer possible el desembre de 1938 i va comportar la cessió per part de l'Estat de la concessió d'exploració d'una loteria, el cupó.

Els ingressos generats per les vendes van anar evolucionant al ritme de l'evolució de l'economia i la societat espanyola i van assolir l'arrencada

quan va arribar la democràcia a Espanya i a l'**ONCE**, amb la gestió compromesa d'un joc responsable, segur i social, base del major prestador de serveis socials per a persones cegues i amb discapacitat del món.

Al llarg dels anys, l'Organització ha estat capaç de reinventar-se per continuar mantenint la confiança de la ciutadania tant en els seus productes de loteria com en un model de cobertura per a moltes persones amb discapacitat coneguda i valorada per la societat, coneixedora del retorn social que l'ONCE genera amb tots els seus ingressos.

**El 2022, els ingressos per vendes de loteries van pujar a 2.426 milions d'euros, un 8,5% superior a l'any 2021** (encara marcat pels últims efectes de la pandèmia), la qual cosa representa mantenir la confiança dels clients i és una demostració de l'esforç dels més de 19.000 agents venedors, tots persones amb discapacitat, de l'**ONCE**.

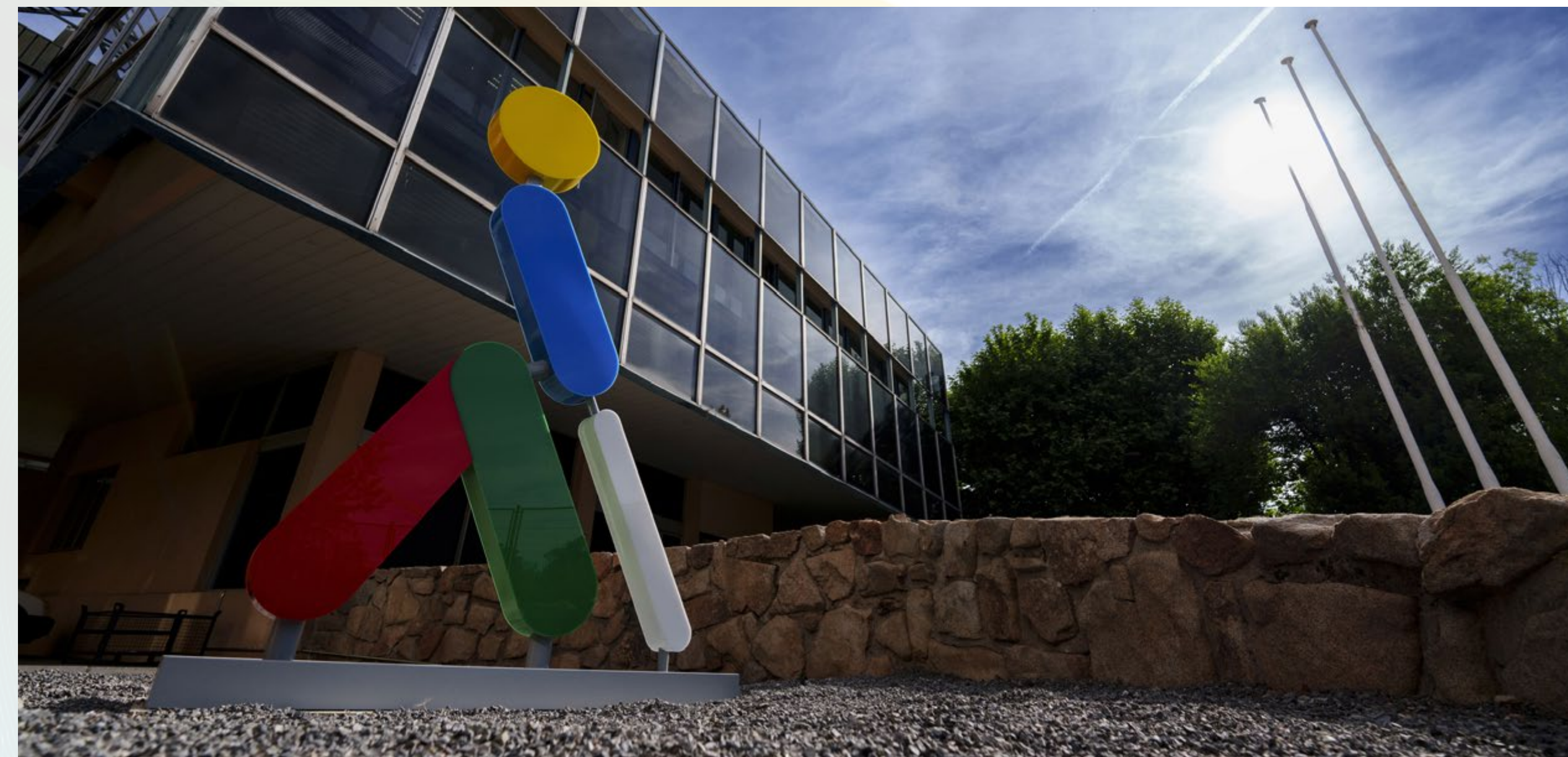
### Destinació social

La destinació dels recursos que es generen per la comercialització dels productes de loteria s'adreça absolutament i íntegrament als fins socials de l'**ONCE** i, en l'exercici 2022, va superar els 154 milions d'euros.

Perquè la **prestació de serveis socials per a persones cegues és la prioritat** i s'ha fet un esforç especial no només per mantenir-los, sinó que en algunes àrees s'han reforçat, centrats especialment en aspectes com ara cobertura a gent gran, menors o persones amb sordceguesa, així com a les més de 3.000 persones que, després de perdre la visió i, segurament en un moment difícil de la seva vida, es van apropar a nosaltres per rebre una atenció professional i personalitzada.

I també ens agradaria destacar, davant la situació global a la qual ens enfrontem com a societat -en part derivada de la pandèmia-, la nostra atenció especial al suport psicosocial, amb gairebé 7.000 sessions en un nou protocol habilitat a aquest efecte.

- Cobertura global per a 70.490 persones afiliades a l'Organització.
- Atenció a mida i especialitzada per a les 3.131 noves persones afiliades.
- 41.787 serveis d'atenció personal a afiliats i afiliades.
- Serveis específics per a adults: rehabilitació (8.812); formació en braille i/o maneig de tiflotecnologia (8.061); suport psicosocial (3.751)...
- 6.927 sessions individuals de telepsicologia, dins del nou Protocol de suport psicosocial.
- 3.182 beneficiaris diferents tenien en préstec 6.145 dispositius especialitzats per adaptar els seus llocs d'estudi o treball.
- Atenció integral a 7.271 estudiants cecs o amb discapacitat visual greu (769 d'ells universitaris).
- Un total de 92.499 hores de mediació per a persones amb sordceguesa a través de FOAPS.
- La Fundació ONCE del Gos Guia ha proporcionat 130 nous gossos.
- Desenvolupament de 152 projectes de recerca tecnològica i social.
- 3.015 voluntaris van prestar 162.537 hores de serveis als nostres afiliats i afiliades.
- Concessió de 3.560 prestacions econòmiques a persones cegues, en les quals s'han invertit 3,6 milions d'euros.
- En matèria d'assessorament genètic de la patologia ocular, es van atendre 28 sol·licituds.







El 2022, un equip de 1.549 professionals de serveis socials format per mestres, psicòlegs, treballadors socials, tècnics de rehabilitació, instructors de tiflotecnologia i braille, coordinadors d'animació sociocultural i esportiva, especialistes de suport a l'ocupació, gestors, administratius etc., **van fer possible que les persones afiliades poguessin dur a terme una vida plena i autònoma.**

Tot aquest desplegament és possible amb els ingressos procedents del joc, el repartiment del qual s'aprecia amb rotunditat en el gràfic següent sobre un cupó: de cada 100 euros recaptats, 55,3 tornen als ciutadans en forma de premis; 22,3 euros es destinen a salaris dels nostres venedors; 10,3 al pagament de la resta de la plantilla i despeses de gestió (publicitat, sistemes informàtics, neteja de quioscos, aprovisionaments...); i 9,5 euros directes a acció social. La resta, 2,6 euros, es divideix en una prima de participació per a treballadors, desenvolupament de programes especials per a persones cegues i inversions de futur.

Però és que, a més d'aquestes dades absolutament rotundes, el 2022 no vam desistir d'ampliar els nostres serveis, per exemple, amb serveis a 119 persones estrangeres adultes amb problemes greus de visió (algunes d'aquestes refugiades); 115 serveis de rehabilitació, o 21 de comunicació i accés a la informació, entre d'altres.

### Joc responsable

L'ONCE està adherida als principis de joc responsable de l'Associació Mundial de Loteries (WLA) i de l'Associació de Loteries Europees (EL). La vocació d'estabilitat de les estratègies de joc responsable es materialitza en la certificació segons el marc i l'estàndard d'EL, que es renova a través d'una auditoria externa independent. A partir d'aquesta certificació, s'aconsegueix la certificació de WLA al nivell més alt (nivell 4). El 2022 es va procedir a la preceptiva renovació triennal dels certificats de joc responsable WLA i EL, tenint en compte ja la nova i més exigent versió de l'estàndard

d'EL, aprovada el juny de 2021.

A més, amb relació a EL, en ser la cinquena vegada que s'obté el certificat de joc responsable, es va atorgar un segell especial que només es concedeix a les loteries que s'han certificat en cinc ocasions. En l'auditoria realitzada referida a l'àmbit global de joc responsable, es va verificar un grau d'alineament del 99,18%, amb la qual cosa es va tornar a mostrar la maduresa i el compromís de l'ONCE en aquesta matèria.

Aquest compromís s'articula a través de la política de joc responsable i dels sistemes d'avaluació i seguiment de les certificacions esmentades. El març de 2021, el Consell General de l'ONCE va aprovar una actualització del '**Programa marc de joc responsable de l'ONCE**', que constitueix la referència del nostre compromís amb el joc segur i responsable. Com a desplegament del Programa marc s'aprova cada exercici el 'Pla anual d'actuacions de l'ONCE en matèria de joc responsable'.

El 'Programa marc' esmentat inclou diferents documents que el despleguen:

- Política de joc responsable de l'ONCE. Coordinada pel Comitè de Joc Responsable, òrgan multidisciplinari que defineix els compromisos i les línies d'actuació per al compliment dels objectius relacionats amb el joc responsable, per assegurar la protecció dels consumidors i consumidores, i es revisa periòdicament tenint en compte tant els resultats de les auditories realitzades, com els obtinguts de les interaccions amb els grups d'interès identificats.
- Directrius relatives a les millors pràctiques de joc responsable relacionades amb màrqueting i comunicacions comercials: el seu objectiu és identificar, subratllar i recollir les pràctiques de joc responsable el coneixement i el compliment de les quals són imprescindibles en el desenvolupament de les estratègies i continguts de màrqueting i comunicació comercial de l'ONCE.
- Protocol de detecció de conductes desordenades de joc: conjunt de mesures que s'adrecen a jugadors identificats com de risc en el Canal JuegosONCE, amb el propòsit de reconduir la seva conducta cap a paràmetres de consum més saludables.
- Eina per avaluar el risc dels productes de loteria: detecta en el disseny d'un producte un possible nivell de risc elevat mitjançant l'aplicació d'un conjunt de paràmetres científics que objectiven i prevenen el risc excessiu. L'anàlisi se centra a revisar els nous productes i els que es modifiquen per comprovar si el seu risc és acceptable, segons la definició del Comitè de Joc Responsable de l'ONCE.







LEGITIMITAT

CERTESA

OPORTUNITAT

COOPERACIÓ

SOLIDARITAT

INSPIRACIÓ

PERSPECTIVA

Informe de Valor  
2022 compartit

Adicionalment, l'ONCE posa a disposició dels consumidors canals de comunicació en què poden expressar els seus suggeriments, queixes i/o reclamacions: el Servei d'Atenció al Client (SAC), via telefònica a través del 91 125 34 12 o l'adreça electrònica [sacliente@juegosonce.es](mailto:sacliente@juegosonce.es); l'Oficina d'Informació de l'ONCE [soi@once.es](mailto:soi@once.es); els Centres Territorials i les Agències de l'ONCE; les xarxes socials; la relació amb Autocontrol per atendre peticions o demandes amb relació a campanyes publicitàries i a partir de la sol·licitud d'un tercer; o el Canal de denúncies que hi ha establert al web [once.es](http://once.es).

Des de 2020 la Unitat de Qualitat, Seguretat i Joc Responsable, entre d'altres qüestions,

és l'encarregada d'assegurar l'execució de les estratègies de responsabilitat social corporativa de l'ONCE en allò que afecta el joc responsable, i defineix l'estratègia i elabora el **Pla anual d'actuació de joc responsable**.

L'ONCE impulsa la recerca per a la comprensió social del concepte de joc responsable i, d'altra banda, dels problemes i conseqüències vinculats a comportaments patològics relacionats amb el joc excessiu, així com les mesures per evitar-lo.

En aquest sentit, l'ONCE va signar un conveni de col·laboració amb la Universitat Complutense de Madrid el 2020 per crear la "Càtedra extraordinària

de recerca sobre joc responsable i la seva comunicació"; aquest conveni es va renovar el desembre de 2022. Tot això es recull en un nou web que es converteix en referència en el sector <https://catedraonceucm.com/>

Entre les fites més importants desenvolupades per la Càtedra hi ha la realització d'un estudi científic per millorar les comunicacions amb clients, especialment els qui podrien incórrer en consums excessius a internet, promovent interaccions i estímuls positius basats en una relació més amigable que no estigui fonamentada en imperatius legals.

El model de joc responsable de l'ONCE i els primers resultats del treball de la Càtedra es van presentar en

el I Congrés Internacional de Comunicació i Salut davant de grups d'interès rellevants de diferents països.

Així mateix, la Càtedra va fer una recerca "Informe Focus Group Joc Responsable" per comprovar que els missatges sobre joc responsable presentats en diferents peces comunicatives són prou clars i eloqüents per als jugadors/es, especialment de perfil jove, en el sentit de valorar si aquestes comunicacions promouen el consum saludable i responsable dels productes que comercialitza l'ONCE, a fi de **prevenir riscos de comportaments excessius o desordenats**.







A més, durant l'any 2022 es va dur a terme:

- Una millora continuada de l'eina d'anàlisi de risc –en el seu disseny i contingut–, amb la qual es van estudiar nous productes, o modificats, amb un resultat d'una cartera de productes de nivell de risc acceptable. Es van ratificar 53 productes.
- El web “JuegosONCE.es” fixa elements limitadors reconeguts internacionalment com a més eficaços per minimitzar els patrons comportamentals de risc. En aquest sentit destaquen les actuacions:
  1. Actualització constant d'una secció específica de joc responsable per adequar-la a la normativa vigent. Per a això, inclou: la política de joc responsable, el test d'autodiagnòstic ràpid i l'enllaç a l'eina, el fullet de joc responsable, la referència a FEJAR...
  2. Seguiment i avaluació de paràmetres que permeten identificar i minimitzar patrons de comportament que impliquin risc, com ara: mesurament del temps mitjà de permanència al web, visites al qüestionari d'autodiagnòstic i nombre d'usuaris i usuàries que arriben als límits de despesa i de recàrrega.
  3. Protocol de detecció de conductes desordenades de joc.
- S'ha obtingut la màxima puntuació en el grau d'alineació (100%) en l'auditoria del web de JuegosONCE.es seguint els paràmetres de l'estàndard de joc responsable d'EL.
- Formació en matèria de joc responsable a la plantilla d'empleats i als distribuïdors del CFC, amb especial èmfasi en els agents venedors, reforçant elements clau com a indicis per identificar comportaments excessius del joc, informació sobre derivació a centres de tractament, etc.
- Formació en joc responsable a futurs llocs de responsabilitat i a noves incorporacions.
- Comunicacions de reforç a agents venedors, a través del terminal de punt de venda (TPV) i de la publicació d'articles a les revistes internes.

- L'ONCE ha adoptat unes directrius de publicitat i màrqueting, basades en el Reial decret 958/2020 de comunicacions comercials de les activitats de joc, i en les millors pràctiques de la WLA, que assegurin que les estratègies comercials i les campanyes publicitàries ofereixen al jugador un context segur i responsable, fent una atenció especial als col·lectius més vulnerables, com ara els menors.
- Totes les campanyes comercials a la televisió s'han sotmès a una avaluació prèvia a la seva emissió (Copy Advice) per part d'Autocontrol.
- Les comunicacions comercials i els productes preimpresos mantenen missatges relacionats amb el joc responsable sota les llegendes “+18” i “Juga responsablement”.
- De conformitat amb la política de privacitat del web “JuegosONCE.es”, l'enviament de comunicacions comercials per mitjans electrònics requereix el consentiment previ i exprés de la persona, que és revocable en qualsevol moment.
- En col·laboració amb FEJAR (Federació Espanyola de Jugadors d'Atzar Rehabilitats), destaquem les actuacions següents:
  1. Participació en el Congrés que FEJAR organitza anualment i en les trobades que se celebren durant l'any: una de joves i una de voluntariat.
  2. Comunicació a la societat sobre els efectes del joc excessiu i la seva prevenció: difusió a la ràdio, xarxes socials, espais TVE i punt de venda.
  3. Revisió de continguts formatius sobre joc responsable a la plantilla de l'ONCE.
  4. Mesures i informació de joc responsable en el web “JuegosONCE.es”, que inclou un enllaç a la pàgina web de FEJAR i el seu telèfon d'ajuda.
- Els agents venedors tenen instruccions de lliurar un fullet de joc responsable als clients en qui hagin percebut algun tipus d'indici que tenen algun comportament patològic associat al joc.
- Es va dedicar el motiu del cupó diari del 17 de febrer al Dia Internacional del Joc Responsable, amb impuls a les xarxes socials i als punts de venda.

- Es va redissenyar i es va distribuir una nova producció de fullets sobre joc responsable per al client final.
- Formació actualitzada als responsables i coordinadors del SAC (Servei d'Atenció al Client), canal de recepció de comunicacions que ha incorporat informació de joc responsable i resolució de queixes i suggeriments sobre això.
- S'ha mantingut l'estratègia de diàleg amb els grups d'interès (empleats i agents venedors, administracions públiques i reguladors, consumidors/es, ciutadania, investigadors, afectats per conductes desordenades de joc, etc.), amb els quals s'han implantat canals de comunicació bidireccionals.
- Col·laboració amb la Direcció General d'Ordenació del Joc (DGOJ) com a membre del Consell Assessor de Joc Responsable.
- Manteniment del diàleg amb la societat: campanyes publicitàries, productes, fullets, web oficial i accions específiques i permanents a les xarxes socials.
- Participació en congressos, seminaris i conferències nacionals i internacionals relacionats amb el joc responsable, com ara:
  1. El seminari anual sobre joc responsable d'EL i WLA celebrat a Amsterdam.
  2. El Grup de Treball de Joc Responsable d'EL, per millorar l'estàndard de joc responsable i les pràctiques d'RSC.
  3. El Congrés europeu sobre estudis i polítiques de joc responsable a Oslo.
- Manteniment d'un arxiu de notícies rellevants relacionades amb el joc responsable, a escala nacional i internacional, que és compartit amb el Comitè de Joc Responsable, així com amb el Grup de Treball de Joc Responsable de l'ONCE i amb possibilitat que el pugui consultar tota la plantilla d'empleats.







### 3.2 Fundació ONCE

La solidaritat dels cecs espanyols els va portar a crear el 1988 una àrea fundacional per donar cobertura a moltes altres persones amb una discapacitat diferent de la ceguesa, cosa que ja es feia històricament, sobretot amb ocupació. El 1988, va néixer la **Fundació ONCE** per a la cooperació i inclusió social de persones amb discapacitat que,

des d'un principi, es va dotar amb un 3% de l'import íntegre de les vendes de loteries, la qual cosa la converteix en la més ben dotada financerament del món per a aquesta tasca, des d'un model de gestió amb un patronat en el qual hi ha representades les principals organitzacions que agrupen aquestes persones, així com altres institucions.

Conjuntament amb l'aportació directa de l'**ONCE**, la **Fundació ONCE** treballa des de l'any 2000 en la cogestió de finançament procedent de Brussel·les des del Fons Social Europeu (FSE), i demostra any rere any com es pot multiplicar l'impacte social d'aquesta dotació. Actualment, manté un doble estatus com a entitat beneficiària i organisme intermedi dels programes operatius d'inclusió social i economia social (POISES) i d'ocupació juvenil (POEJ).

Tota aquesta inversió social té el seu objectiu final en la formació, l'accés a l'ocupació i l'accessibilitat universal i es vehicula amb projectes que arriben al teixit associatiu de la discapacitat, que l'executen amb absoluta eficàcia. **L'any 2022 es van aprovar 2.584 projectes**, una manera que la societat civil lligada a la discapacitat sigui qui exerceixi la dinamització del sector i faci de palanca d'inclusió. El 70,3% de la quantia assignada als projectes aprovats es va destinar a ocupació i formació per a l'ocupació, i el 29,7% restant a accions vinculades amb l'accessibilitat universal. El 27,4% de les sol·licituds resoltes favorablement es correspon amb sol·licituds de persones físiques, el 63,9% de les ajudes s'ha destinat a entitats de la discapacitat i el 8,7% restant a programes d'iniciativa pròpia en favor del col·lectiu de persones amb discapacitat. El 2022, les entitats de l'Àrea Executiva de Fundació ONCE van signar un total de 200 convenis. Des de Fundació ONCE es van gestionar 171 convenis de

diverses tipologies, i des de les associacions Inserta Empleo i Innovación un total de 29, tots aquests relacionats amb formació i ocupació.

**Fundació ONCE** compleix d'aquesta manera la seva principal funció, amb una **dotació global el 2022 de 115,6 milions d'euros destinats a la plena inclusió de les persones amb discapacitat**. La principal font de finançament cada exercici prové del 3% dels ingressos bruts obtinguts amb la comercialització de les loteries de l'ONCE, que ha pujat a 72,8 milions d'euros en aquest exercici. A això, s'hi suma la cogestió d'ingressos procedents del Fons Social Europeu (FSE) -30,9 milions-, aliança clau i un exemple de com es poden multiplicar els esforços comunitaris al nostre país amb resultats palpables. A més, i de manera menys destacada, disposa d'altres ingressos menors procedents, entre d'altres, de donacions a través del microlloc web 'Colabora' (<http://colabora.fundaciononce.es>).

Tot això sense oblidar la tasca d'impuls a l'associacionisme de les persones amb discapacitat a Espanya, així com la sensibilització global de la societat. Per a això, es col·labora amb el Comitè Espanyol de Representants de les Persones amb Discapacitat (CERMI) i s'obre diàleg i relacions amb totes les organitzacions, persones físiques, institucions o altres organismes que siguin rellevants per assolir els fins que es persegueixen.







Aquests són alguns dels assoliments i dades més importants de 2022:

- 88,6 milions dedicats a ocupació i formació.
- 57 convenis en l'àmbit de l'educació inclusiva, dels quals 34 són convenis marc i 23 són específics amb universitats i altres entitats.
- Programa de formació permanent "Per talent digital". 887 accions formatives, amb 5.558 places en formacions presencials i en línia.
- 77 esdeveniments presencials i/o virtuals relacionats amb educació superior i inclusió.
- 1.044 beques a estudiants amb discapacitat, principalment universitaris, en què destaquen:
  1. 110 beques dins de la IX edició del programa de beques 'Oportunitat al talent' (màster i postgrau, mobilitat internacional, doctorat, recerca i estudi i esport i per primera vegada, formació professional).
  2. 255 beques a universitaris amb discapacitat per a pràctiques en empreses en la VI edició del programa de beques de pràctiques "Fundació ONCE-CRUE".
  3. 35 beques concedides a joves amb discapacitat entre 18 i 30 anys per estudiar idiomes a l'estranger.
  4. 409 beques concedides a joves amb discapacitat intel·lectual sota el programa "Universidad".
  5. 44 beques concedides sota el Programa RADIA a dones amb discapacitat amb titulació universitària, per formar-les en tecnologies digitals.

- A més, la Fundació va gestionar, com a entitat col·laboradora del Reial Patronat sobre Discapacitat, 944 beques sota el Programa reina Letizia per a la inclusió.
- 27 milions destinats a accessibilitat universal i innovació, amb els quals s'han executat principalment:
  1. Signatura de 84 convenis en matèria d'accessibilitat universal.
  2. Suport en l'adquisició de 48 vehicles de transport col·lectiu i 130 d'ús particular.
  3. Es van aprovar 1.031 projectes per potenciar l'autonomia personal.
  4. Impuls a la innovació amb el desenvolupament de 37 projectes.
  5. Elaboració de 165 informes en matèria d'accessibilitat. Es van dur a terme 78 accions de consultoria a entitats públiques i privades.
  6. Participació en l'elaboració de 24 publicacions.
  - 7. Obtenció del contracte per gestionar el Centre Europeu d'Accessibilitat-AccessibleEU.**
- El pla d'ocupació i formació del programa "Dones en mode ON-VG" va atendre 642 dones amb discapacitat víctimes de violència de gènere, de les quals 259 van aconseguir una feina el 2022.
- Es van destinar 1,8 milions d'euros mitjançant l'aprovació de 12 projectes de suport de competicions esportives en pro dels esports paralímpics.







### 3.3 Ilunion

**Ilunion** és el projecte empresarial i social del **Grup Social ONCE**, nascut el 2015 com a resultat de la unió de les activitats empresarials pertanyents a l'**ONCE** i a **Fundació ONCE**. Des del seu llançament, ha aconseguit consolidar un model empresarial únic, diferent i de referència en l'economia social, basat en les persones i en l'excel·lència i amb un gran impacte social.

Les empreses que constitueixen Ilunion tenen com a **objectiu principal desenvolupar accions empresarials innovadores que afavoreixin la creació d'ocupació de qualitat per a persones amb discapacitat**, mantenint l'equilibri entre els valors econòmics i socials. Un conjunt d'empreses innovador, sostenible i responsable.

Ilunion desenvolupa una activitat àmplia i diversificada en més de 50 línies de negoci, agrupades en sis divisions (serveis, hotelera i hospitalària, sociosanitària, comercialització, consultoria i la nova economia circular), que donen lloc a una oferta integral, flexible i personalitzada, intensiva en mà d'obra i molt propera i visible al costat de la ciutadania.

La diversificació permet que Ilunion sigui capaç d'oferir solucions integrals a mida per a empreses de sectors molt diferents com ara l'hoteler, *retail*, serveis, energètic, consultoria, transport, logística, hospitalari, industrial, sociosanitari, farmacèutic, educació, bancari, assegurances i telecomunicacions.

Ilunion disposa de 480 centres de treball repartits per tota la geografia espanyola, amb presència en totes les províncies i alguns llocs en els quals es converteix en un veritable motor de l'economia local i fixador d'ocupació i activitat. El 49,6% d'aquestes ubicacions (238) són centres especials d'ocupació d'iniciativa social (CEO), figura reconeguda legalment com un dels tipus d'entitats de l'economia social per tenir dins la seva plantilla més d'un 70% de persones amb discapacitat.

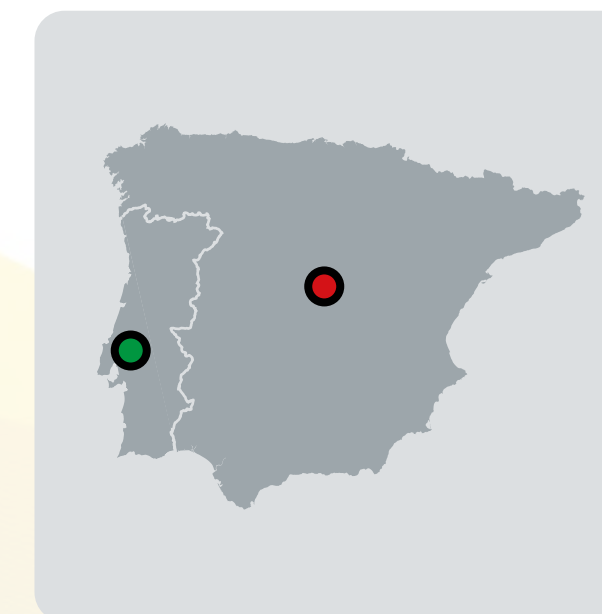
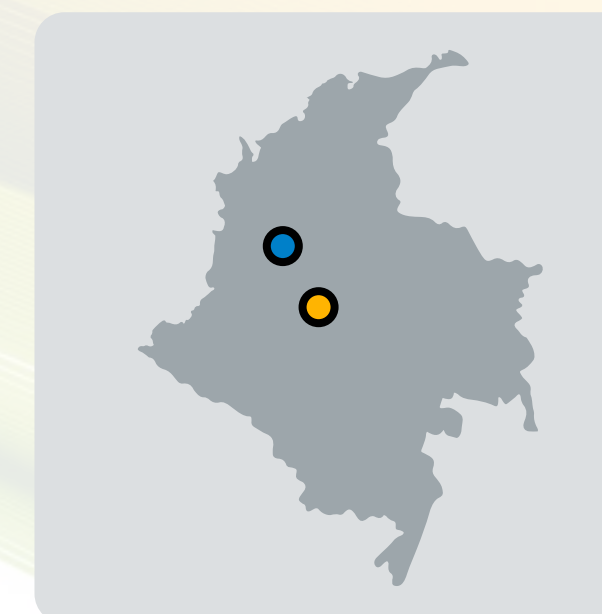
Això aporta un valor diferencial i competitiu a l'oferta d'Ilunion, en oferir als clients i socis compartir els seus valors i el seu projecte socioempresarial i, alhora, ajudar a complir la normativa vigent en matèria d'ocupació de persones amb discapacitat. És important destacar aquí l'aposta d'Ilunion per l'ocupació de qualitat, com demostra que només 18 d'aquests 238 centres especials d'ocupació d'Ilunion (un 7,6%) es regeixen pels convenis col·lectius de centres especials d'ocupació (estatal o autonòmics), mentre que la resta es troben sota convenis col·lectius sectorials o per convenis d'empresa, sempre més beneficiosos per als treballadors.

A més, Ilunion manté una forta vocació internacional, cada vegada més intensa, per exportar el seu model d'acció econòmica i social fora d'Espanya, amb iniciatives consolidades a Colòmbia i Portugal, on ja treballen 349 persones, de les quals 193 tenen algun tipus de discapacitat.

**El 2022, Ilunion va assolir un rècord històric de facturació de 1.000,2 milions d'euros**, un 10,6% més que el 2021 (any encara amb algun efecte postpandèmia) i va aconseguir que la seva plantilla inclogués un 42,8% de persones amb discapacitat, l'element diferenciador de la marca i dels valors que representa, que són reconeguts per la societat espanyola i en l'àmbit internacional.

Els darrers anys, Ilunion ha ampliat el seu propòsit i treballa per construir un món millor amb tots inclosos, la qual cosa ha fet possible que, sense abandonar el focus de la inclusió laboral de persones amb discapacitat, hagi incorporat a la seva plantilla

el 2022 un total de 119 dones víctimes de violència de gènere, 28 refugiats ucraïnesos i 293 persones vulnerables. El 2022, la plantilla va tancar amb un total de 36.770 treballadors i treballadores, després de crear més de 1.000 nous llocs durant l'exercici. D'altra banda, en l'exercici es van efectuar unes inversions netes que superen els 91 milions d'euros, entre les quals destaca la compra d'un hotel de la cadena Ilunion Hotels a Lanzarote (illes Canàries) i l'adquisició de la companyia de Contact Center, Servitelco, la qual cosa el consolida entre els líders del sector.

ESPANYA  
PORTUGAL

COLÒMBIA







# 4

## COOPERACIÓ per ser més iguals

- 4.1 Iguals en oportunitats
- 4.2 Iguals en l'accés a l'educació
- 4.3 Iguals en el lleure, la cultura i l'esport



Fes clic a cada capítol







#### 4.1 Iguals en oportunitats

El Grup Social **ONCE**, com s'ha vist en les dades, fomenta la igualtat d'oportunitats entre dones i homes i, per a això, compta amb múltiples iniciatives, liderades per l'Observatori d'Igualtat d'Oportunitats, dependent de vicepresidència d'Igualtat, Recursos Humans i Cultura Institucional i Inclusió Digital del Consell General.

Aquest observatori és l'encarregat de dinamitzar tota l'acció referida a aquestes qüestions en el Grup Social ONCE com, per exemple, la commemoració del "Dia Internacional de la Dona", amb un acte central consistent en una taula rodona amb diverses ponents i una connexió telemàtica de 300 persones de tot el territori nacional. Va tenir lloc el 3 de març sota el lema "La dona, part del teixit empresarial". Aquest acte es va completar amb 30 activitats desenvolupades territorialment.

Va organitzar, a més, diversos seminaris: el primer

Ja hem apuntat a l'inici d'aquest informe que l'essència social defineix la família que forma el Grup Social ONCE i que, a més, tota la nostra acció es duu a terme al costat de la ciutadania, cosa que ens atorga un plus de confiança ja que tot neix des de la cooperació, des del concepte d'iguals, obligadament compatible amb la diferència i el respecte a la diversitat.

Les nostres accions prediquen amb l'exemple de cooperació en el sentit de seguir sumant, d'aportar cadascú el seu gra de sorra i, en aquesta línia, impulsem capacitats per caminar cap a la igualtat des dels drets; la igualtat per demostrar el talent; la igualtat de participació en l'educació, la cultura o el lleure, la igualtat en tots els àmbits de la vida.



es va celebrar el 27 de juny sota el títol 'Habilitats digitals, un pont cap a l'ocupació', en el qual es va incidir en la conveniència de potenciar les habilitats digitals en les dones en general, i més decididament en les que tenen discapacitat; i el segon seminari va tenir lloc el 3 de novembre sota el títol "+Oportunitats - Bretxes".

A més a més, l'ONCE ha continuat fent la seva tasca d'incidència social a través de la dedicatòria de la imatge de més de 20 milions de cupons: Dia de la Igualtat Salarial: 22 de febrer; Dia Internacional de la Dona: 8 de març; Dia Europeu contra el Tràfic de Persones: 30 de juliol; i Dia Internacional de l'Eliminació de la Violència contra la Dona: 25 de novembre.

I es manté el treball en els grups constituïts prèviament sota el lema "Discapacitat amb talent en femení" i els seus tres projectes: 'Venda amb talent en femení' orientat a augmentar el nombre d'agents venedores; 'Il·lunion és per a tu', la finalitat del qual és augmentar el nombre de dones en llocs d'operativa i producció de les seves companyies; i 'Woman in Tech', que persegueix la incorporació de dones en àrees tecnològiques.

A això, s'hi suma la realització d'un nombre de reunions rellevant, col·laboracions i contactes amb representants de l'Administració i del tercer sector, orientats a tractar diversos temes d'igualtat:

- Col·laboració i participació en el clúster CloSinGap.
- Edició de dues guies facilitadores de l'accés a l'àmbit judicial juntament amb el Col·legi Oficial de la Psicologia de Madrid, presentades amb la ministra de Justícia, Pilar Llop.
- Acord amb el Consell General dels Col·legis Oficials de Psicòlegs.



- Execució de l'acord signat el 2017 amb l'Oficina del Parlament Europeu a Espanya (en el marc del projecte "On són elles").
- Incorporació als grups de treball de gènere de la Plataforma del Tercer Sector (PTS), la Xarxa Europea de Lluita contra la Pobresa i l'Exclusió Social a l'Estat espanyol (EAPN-ES) i de la Plataforma d'ONG d'Acció Social (POAS).
- Conveni de col·laboració amb la Secretaria d'Estat d'Igualtat i contra la Violència de Gènere.

Es va continuar executant de manera positiva el Pla d'acció d'igualtat vigent fins al juliol de 2022, les mesures de desenvolupament del qual són:

- Implantació de la figura de l'agent d'igualtat,
- Selecció externa i promoció interna de la persona del sexe menys representat en l'àrea corresponent,
- Lideratge i empoderament per a dones treballadores de l'ONCE,
- Adhesió a acords i compromisos amb el





Ministeri o altres organismes,

- Participació en jornades, trobades i seminaris en favor de la igualtat d'oportunitats,
- Avaluació de l'aplicació de mesures internes en casos de violència de gènere,
- Realització d'un diagnòstic de situació en matèria d'igualtat,
- Accions derivades de la concessió del distintiu "Igualtat en l'empresa",
- Actualització dels temaris d'igualtat per a cursos de formació,
- Signatura, el juliol de 2022, del IV Pla d'igualtat ONCE 2022-2025, amb 11 objectius i 37 mesures.



Des de totes les àrees del **Grup Social ONCE s'ha continuat treballant per fomentar la igualtat d'oportunitats de manera col·laborativa i coordinada**, desenvolupant iniciatives conjuntes i d'altres que són pròpies de cada àrea. Això inclou activitats formatives, de conscienciació i sensibilització destinades a la plantilla, així com la participació en nombrosos fòrums i jornades que s'adrecen a públic extern. Amb això es dona una rellevància important als temes d'igualtat, la qual cosa resulta molt positiu i va en línia amb els objectius de l'Observatori.

Cal destacar l'adequació a la nova normativa dels plans d'igualtat de Fundació ONCE i Inserta Empleo, actuacions internes de formació i conscienciació, jornades i tallers interns, recepció de premis i reconeixements, iniciatives i reunions destinades a aprofundir en la incidència política, signatura de diferents convenis de col·laboració amb diverses entitats, actuacions d'Inserta per afavorir la cerca de feina per a dones amb discapacitat víctimes de violència de gènere i l'obtenció de diverses certificacions en matèria d'igualtat, que acrediten les seves actuacions sobre aquest aspecte. Cal destacar en aquesta línia els projectes "Dones en mode ON-VG" i "Fòrum Inserta".

A Ilunion destaca la signatura de convenis de col·laboració amb entitats externes per **afavorir la contractació de dones víctimes de violència de gènere i altres col·lectius en especial risc d'exclusió**, així com múltiples activitats de formació i conscienciació de la seva plantilla i actuacions externes que es tradueixen en la recepció de reconeixements, emissió de publicacions, participació i visibilització del Grup

Social ONCE en jornades de prestigi, obtenció de certificacions i un ampli ventall de bones pràctiques.

Cal destacar la seva participació en la VII Edició del Congrés Factor W Diversity Summit 2022, que és l'esdeveniment nacional de referència en matèria de diversitat i inclusió, i ho ha fet amb presència en dues taules.

Ilunion va posar en marxa el projecte "Ilunion és per a tu" amb l'objectiu d'afavorir la incorporació i el desenvolupament professional de dones en llocs d'operativa i producció. Amb aquesta iniciativa, la companyia ha creat 416 nous llocs de treball per a dones (408 amb discapacitat) en sectors masculinitzats i 3 dones han passat a ocupar noves posicions. Amb aquest mateix objectiu, ha llançat el projecte "Ilunion Women in Tech", que ha permès incorporar 23 dones en llocs de qualificació tècnica i àrees TIC i 21 han passat a realitzar noves funcions.

Pel que fa a la Fundació ONCE per a l'Amèrica Llatina (FOAL), ha millorat el sistema d'indicadors d'impacte dels seus programes i projectes, sempre tenint en compte la perspectiva de gènere de manera transversal. El 2022 ha estat rellevant en matèria de gènere, principalment per la consolidació del Programa "FOAL Violeta" d'**empoderament de dones amb discapacitat visual a l'Amèrica Llatina**.

En l'àmbit educatiu, des dels programes i projectes secundats per aquesta Fundació s'atén per igual tot l'alumnat que ho necessita, amb independència del gènere, si bé gràcies al sistema d'indicadors es disposa de dades

desagregades per gènere. En els projectes d'ocupació també s'inclou la perspectiva de gènere en les diferents etapes: detecció, formació, inserció en empreses, suport a l'autoocupació, etc.







## 4.2 Iguals en l'accés a l'educació

Des del naixement de l'ONCE, i fins i tot abans, les persones cegues han tingut el seu objectiu fixat en l'educació com a palanca d'igualtat sense comparació. Per aquest motiu, en el Grup Social ONCE es marca com un objectiu de futur que permeti a les persones arribar allà on les seves capacitats ho permetin i, sobretot, impedir que barreres físiques o mentals –les més dures de superar– puguin malmetre les il·lusions.

**La presència habitual a les aules d'estudiants amb discapacitat de qualsevol tipus és la millor palanca d'igualtat que podem contemplar**, a més de reflectir una igualtat des dels drets d'accés a un servei bàsic. El treball des de totes les àrees en aquest aspecte, especialment des d'ONCE i Fundació ONCE, no té fre: des de la inclusió primerenca fins a la universitat, des de les persones cegues fins a les que tenen una discapacitat intel·lectual, tots i totes amb dret a intentar-ho i arribar on el seu talent els porti.

**Els serveis socials de l'ONCE ofereixen cobertura educativa a 7.271 escolars amb discapacitat visual** en col·laboració amb els serveis educatius de les comunitats autònomes, amb la qual cosa s'ha aconseguit que un 99,5% d'aquest alumnat estigui integrat a les aules. Els professionals de l'Organització treballen per garantir la preparació i l'accessibilitat dels recursos educatius físics i digitals, així com dotar de les eines tecnològiques que l'alumnat amb ceguesa o deficiència visual empra a l'aula. Des del Grup d'Accessibilitat a Continguts Educatius Digitals de l'ONCE (ACCEDO), durant el 2022, s'han dut a terme les iniciatives següents:

- Participació en un grup de treball sobre tecnologia en educació amb Fundació ONCE i Microsoft.
- Assessorament en matèria d'accessibilitat digital a diferents entitats educatives i/o de l'àmbit tecnològic.
- Participació en accions formatives adreçades a professionals de l'ONCE i del Grup ACCEDO.
- Assistència a diferents esdeveniments i congressos sobre la matèria.
- Realització de la recerca "Anàlisi de l'accessibilitat d'eines de comunicació en l'educació adreçada a l'alumnat amb discapacitat visual" i inici de l'estudi "Anàlisi de l'accessibilitat de les plataformes educatives d'ús comú a l'aula per a l'alumnat amb discapacitat visual".
- Participació a Tifloinnova 2022.
- Suport a un centenar de joves en la preparació i atenció directa en els exàmens de l'EVAU.

Juntament amb aquests alumnes, durant el curs 2021/2022 s'han atès 585 alumnes estrangers amb dificultats de visió, en diferents nivells educatius (un 8% de la població escolar a la qual s'arriba), en funció del compromís de l'ONCE amb aquesta tasca inclusiva, que no entén de fronteres.

A més, mantenim i impulsem l'Escola Universitària de Fisioteràpia de l'ONCE, adscrita a la Universitat Autònoma de Madrid, de la qual surten cada any els millors "fisios" del món, amb un nivell de translació a l'ocupació de pràcticament un cent per cent dels diplomats, al crit "del hàndicap a l'excel·lència".

## A la Universitat i més enllà

Com apuntem en aquestes línies, igual que per a la resta d'estudiants, l'objectiu no pot ser un altre que arribar allà on el talent, l'esforç i el treball de cadascú el porti, sense que raons de discriminació per discapacitat el frenin. L'objectiu és que cadascú arribi on vulgui i pugui, i els estudis de grau, la universitat i altres estudis superiors no han d'estar allunyats. Aquí rau l'esforç per **impulsar la presència d'estudiants amb discapacitat a la universitat o centres d'estudis superiors** al mateix nivell que la resta amb tot tipus d'ajudes i suports.

El 2022 es van concedir 977 beques de les quals:

- 409 van ser per a joves amb discapacitat intel·lectual.
- 255 de pràctiques empresarials Fundació ONCE-CRUE Universitats Espanyoles.
- 159 beques d'excel·lència, 27 d'aquestes d'idiomes, amb campus inclusius, campaments científics, alumni Navarra, IESE, Col·legis del Món...
- VI edició del programa "Oportunitat al talent", amb 110 beques per a estudis de postgrau, mobilitat internacional, esport, doctorat i recerca.

Adicionalment, durant l'any es va arribar a les **181 beques concedides en el marc del programa "Per talent digital"** des del seu llançament el 2020. Van acabar la seva formació en competències digitals i professions tecnològiques dins de l'any 67 persones del total de becades (21 dones i 46 homes).

Va continuar el Programa RADIA, centrat en la formació en tecnologies digitals, adreçat a afavorir la inclusió de dones amb discapacitat en entorns de treball digital i augmentar d'aquesta manera

el nombre de dones professionals en els àmbits tecnològics. Es van concedir 44 beques i, en el marc del Programa d'ajudes reina Letizia per a la inclusió, es van atorgar un total de 944 beques.

El 2022 va començar un nou **programa d'ajudes per promoure l'accés a l'ocupació pública per a les persones amb discapacitat**, pel qual es concedeixen ajudes a fi de sufragar part del cost econòmic que comporta la preparació d'unes oposicions. Aquesta edició conclourà el 2023. El 2022 s'han concedit un total de 27 beques d'altres opositors, llestos per superar els exàmens.







### 4.3 Iguals en el lleure, la cultura i l'esport

La igualtat s'ha d'estendre a tots els àmbits de la vida i, en les societats en què vivim, la cultura, el lleure i l'esport constitueixen àrees essencials d'acció i de convivència, de les quals les persones amb discapacitat no poden quedar exemptes. Apartar aquestes persones d'aquesta faceta de la vida és imperdonable en aquests moments i, tant des de la versió de creadors com de participants en cultura, lleure o esport, el treball és ingent per assolir la inclusió.

**El 2022 va continuar l'augment de les activitats d'animació sociocultural i promoció** ja registrat l'any anterior. Es va arribar a les 6.496 activitats, després de deixar enrere la pandèmia amb la participació general de 104.476 persones cegues, dada un 31% superior a la de l'any anterior.

Les iniciatives culturals més destacables el 2022:

- Decisió de la 36 edició del concurs literari Tiflos, que va rebre 57 treballs de persones amb discapacitat visual.

- Renovació de la convocatòria del concurs Prometeo per estimular la creativitat entre estudiants, amb la participació de 91 escolars amb discapacitat visual.
- Nou concurs jove ZonaCreativ@ONCE amb categories de relat, poesia, gràfica, musical, audiovisual i divulgació, en què es van rebre un total de 29 treballs.
- Actuacions/representacions de les 15 associacions culturals, que aglutinen grups artístics de teatre i de música; destaquen les realitzades en els festivals de teatre d'Alcàntara, Almagro i Mèrida, així com la XVII Biennal de Música celebrada a l'Aragó.
- Promoció de diferents actuacions musicals emeses en esdeveniments en línia del programa de cultura global ONCE i concurs Music@once.
- Representació en el concurs musical europeu Euro Low-Vision i obtenció del primer lloc en aquesta primera edició del certamen.
- 4.346 persones afiliades diferents van accedir a la videoteca Audesc (amb audiodescripció), amb 64.206 descàrregues i 125.659 visualitzacions en *streaming*.
- Es van sumar al catàleg 7 sèries, 2 documentals i 54 noves pel·lícules audiodescrites.
- Consolidació del pòdcast ONCINE i una tertúlia de llibres i cinema.
- Videoteca Audesc al club ONCE, amb 894 títols.
- Durant el 2022, 10.966 persones van visitar el Museu Tiflològic de l'ONCE. S'hi van organitzar set exposicions temporals, diverses activitats complementàries i el concurs d'arts plàstiques del 30 aniversari del museu.

**L'ONCE manté igualment un fons per finançar projectes culturals i artístics** de diversa índole (obres musicals, partitures o llibres de música, llibres de tot tipus, etc.), proposats per persones afiliades, algunes de les quals van rebre suport per a les seves iniciatives.

I es van mantenir accions adreçades a persones cegues i amb deficiència visual greu de totes les edats, en tots els punts d'Espanya:

- Programa 'Envel·liment actiu i saludable'.
- Consolidació del projecte "Cultura global ONCE".
- Tallers en línia per potenciar la creativitat del col·lectiu jove.
- Programa de vacances socials per a gent gran i pensionistes, amb 864 places i les "Vacances de Nadal en família 2022", amb 231 participants.
- Els Clubs dels Grans van continuar combinant el format en línia i presencial, amb un 60% més de participants respecte de 2021, i es va arribar a les 5.884 persones.



- El programa 'Al teu costat sempre' d'atenció a la solitud no desitjada va atendre 509 beneficiaris diferents.

### Cap escolar sense la seva classe d'educació física

Per al Grup Social ONCE, el concepte esport és molt ampli i arriba des dels primers passos fins als campionissims paralímpics. Aquí rau l'esforç en la mateixa línia per l'esport des de la base, tractant que cap nen sigui exclòs de la classe d'educació física per raó de la seva discapacitat; i lluitant perquè els nostres paralímpics tinguin les mateixes condicions que els esportistes olímpics. Des de la FEDC (Federació Espanyola d'Esports per a Cecs) es van continuar gestionant les activitats esportives de competició. **En concret, es van celebrar 147 activitats en totes les especialitats esportives, en les quals van participar 3.241 esportistes amb ceguesa o amb deficiència visual greu.**

A més, es fan trobades de joves per aconseguir que s'immergeixin en l'esport, així com escoles esportives en les quals se sumen molts estudiants amb discapacitat visual de tots els punts del territori, en una trobada de salut i convivència entorn de l'activitat física.

Quant a Fundació ONCE, per promocionar l'esport base compta amb l'Escola de Bàsquet en Cadira de Rodes; a més patrocina la Lliga Fundació ONCE de Bàsquet en Cadira de Rodes i l'equip CD Ilunion de bàsquet en cadira de rodes, un dels millors equips del món, que participa en competicions nacionals i internacionals. I és un dels patrocinadors destacats del Pla d'ajuda a l'esport objectiu paralímpic (Pla ADOP).





# 5

## SOLIDARITAT per a un món millor

- 5.1 Impuls internacional
- 5.2 Planeta per al futur
- 5.3 Responsables en ESG
- 5.4 Recerca + Innovació



Fes clic a cada capítol







Consciència, eficiència, optimització i desenvolupament són claus en aquest model econòmic i social que s'alineja amb l'Agenda 2030 de Desenvolupament Sostenible i guiats per la Convenció dels Drets de les Persones amb Discapacitat de Nacions Unides. I ho fem des d'absolutament tots els racons del món i des de totes les nostres àrees executives amb una paraula màgica, solidaritat: compartir el que som i tenim per tractar que els altres millorin, cosa que significarà que evolucionarem tots junts.

El Grup Social ONCE, des de fa ja més de 30 anys, es preocupa per la realitat de les persones cegues o amb una altra discapacitat a la resta del món i té com a objectiu col·laborar, ajudar i cooperar amb altres comunitats per construir una societat més inclusiva amb la discapacitat, des del coneixement assolit en el model espanyol. Europa i l'Amèrica Llatina són els llocs on se centra el focus de treball, tot i que no són els únics on es considera Espanya com el país de l'ONCE.

## 5.1 Impuls internacional

El 2022 s'ha treballat des de les tres àrees executives del Grup Social ONCE amb la participació en reunions o esdeveniments d'organitzacions internacionals, amb l'objectiu comú que es tinguin en compte les persones amb discapacitat en tots els racons del món.

- Assistència tècnica a la regió llatinoamericana a través del Programa EUROsociAL+ a l'Argentina, el Brasil i l'Uruguai en educació i ocupació.

- Celebració, juntament amb la Unió pel Mediterrani, de la Primera Conferència Regional sobre inclusió de joves i dones amb discapacitat en aquesta regió.
- Mostra de les nostres polítiques d'igualtat en la Conferència d'Alt Nivell de la Dona del Mediterrani, juntament amb autoritats dels seus 42 països membres.
- Impuls a polítiques d'igualtat en col·laboració amb l'Organització d'Estats Americans (OEA) per adoptar una recomanació als països d'aquesta regió, en matèria de violència de gènere cap a nenes i dones amb discapacitat. Durant el 2022 també es va ampliar la xarxa d'aliances estratègiques:
  - Es va posar en marxa l'Acord de col·laboració amb la Comissió Econòmica per a l'Amèrica Llatina i el Carib (CEPAL).
  - Ens vam unir a la Comunitat d'Impacte Social a Europa a través de PHILEA i a l'Amèrica Llatina mitjançant Latimpacto, i vam renovar el marc de col·laboració amb el Banc de Desenvolupament per a l'Amèrica Llatina (CAF).

El Grup Social ONCE va prendre part (juntament amb AECID i FIAAPP) en els compromisos conjunts d'Espanya durant la Cimera Mundial de Discapacitat de Noruega, un exemple com a país de la col·laboració entre el sector social i el sector públic.

En el marc de la col·laboració amb el BID Lab per a la internacionalització d'Inserta, vam organitzar a Washington, amb presència de les màximes autoritats del banc, la primera trobada regional de projectes impulsats per aquesta entitat multilateral. I a Colòmbia vam presentar el projecte (anomenat Portamento LATAM en aquesta regió) davant els principals socis del sector privat, de Govern i organitzacions socials, amb el suport del Comitè Global Assessor conformat per l'Organització Internacional del Treball, l'Organització Iberoamericana de Seguretat Social, la CEPAL, RIADIS i la vicepresidenta del Comitè de Nacions Unides sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.

Durant l'any també vam aconseguir **incrementar la afiliació del Programa iberoamericà de**

**discapacitat**, del qual el Grup Social ONCE exerceix la Unitat Tècnica, i vam arribar a dotze països membres (10 de llatinoamericans més Espanya i Andorra). Vam propiciar la creació de la seva Comissió Consultiva en la qual participen les organitzacions regionals de persones amb discapacitat (RIADIS, ULAC i RELAVIN), al costat d'agències de Nacions Unides i altres xarxes iberoamericanes, i vam posar en marxa projectes regionals juntament amb l'Organització Iberoamericana de Seguretat Social, l'Organització d'Estats Iberoamericans per a l'Educació, la Ciència i la Cultura, i la Conferència de Ministeris de Justícia d'Iberoamèrica. En l'àmbit de la col·laboració amb l'Acadèmia de la Diplomàcia, vam celebrar tres trobades de "Diplomàcia per a la inclusió" amb el cos diplomàtic acreditat a Espanya entorn de les prioritats estratègiques de l'agenda de les persones amb discapacitat, dues d'aquestes coincidint amb les presidències europees de França i la República Txeca; i l'altra adreçada a les missions dels països iberoamericans, en què l'economia social, l'ocupació, l'accessibilitat i la transformació digitals van ser les claus, sobre l'impacte del model d'inclusió del Grup Social ONCE.







## Al costat de 70.000 persones a l'Amèrica Llatina

La Fundació ONCE per a l'Amèrica Llatina (FOAL) simbolitza la posició del Grup Social ONCE en l'àmbit de la cooperació internacional per a un desenvolupament social i econòmic sostenible per a les persones cegues o amb discapacitat visual greu en aquesta zona del planeta. El 2022 vam participar en múltiples accions:

- Celebració de dos patronats, en els quals van tenir lloc les reunions de seguiment de conveni tant d'ULAC com d'ICEVI Llatinoamèrica.
- Reunions amb els ministeris d'Educació i Ocupació de Costa Rica, l'Equador, Hondures, Xile, Bolívia, Nicaragua, l'Uruguai i el Perú per a la implementació de polítiques educatives i d'ocupació que incloguin totes les persones.
- Organització, durant la Cimera Global de Discapacitat, d'un Side Event per impulsar el rol de les organitzacions de persones amb discapacitat en el disseny i implementació de polítiques públiques veritablement inclusives.
- Participació en una taula rodona durant la cimera regional per a l'Amèrica Llatina.
- Trobades virtuals amb els professionals del programa Àgora implementat en 12 països.
- Continua l'execució del projecte de pràctiques professionals en col·laboració amb la Fundació Mapfre, en què s'ha arribat a un total de 76 beques.

Quant a noves iniciatives:

- Posada en marxa d'una plataforma de formació virtual en matèria de discapacitat adreçada tant als nostres socis locals com als nostres aliats.
- Signatura d'un conveni amb INTERRED, en el qual s'ha pogut dissenyar i executar un diplomate sobre

atenció educativa a nens i nenes amb discapacitat visual a la República Dominicana.

- Posada en marxa del Programa IBERFOAL i, en concret, la iniciativa anomenada "Educació sense fronteres", en la qual estudiants amb ceguesa o baixa visió podien desenvolupar fins a un any acadèmic al nostre país.

Juntament amb aquestes, destaca l'acabament del projecte WIKITIFLOS a Colòmbia, que s'ha pogut estendre a altres zones del país a més de les previstes inicialment, i la finalització de 3 projectes més cofinançats al Paraguai, Bolívia i la República Dominicana.

## Marca Espanya social a Europa

A través de l'Oficina Tècnica d'Afers Europeus (OTAE) s'ha mantingut un contacte estret amb la Comissió, el Parlament Europeu i el Consell de la UE per aconseguir que iniciatives legislatives i estratègies governamentals tinguin en compte la perspectiva de la discapacitat, a més d'intensificar el treball per a l'Estratègia europea sobre els drets de les persones amb discapacitat 2021-2030, empresa des de diverses àrees, com ara gènere, economia social o ocupació.

Una delegació del Grup Social ONCE es va reunir amb la comissària europea d'Igualtat, Helena Dalli, per **impulsar que la presidència espanyola de la Unió Europea destaquï les persones amb discapacitat i es creï una Europa més social que generi igualtat d'oportunitats.**

I molt destacada va ser també la trobada amb la presidenta del Parlament Europeu, Roberta Metsola, per renovar el conveni entre el Parlament i





el Grup Social ONCE en defensa de les necessitats de 85 milions d'europesos amb discapacitat. El projecte **“Europa s'acosta a tu”** va arribar a la seva fi amb la consecució d'una xarxa de contactes i trobades de membres d'institucions i organitzacions europees, al costat de màxims responsables d'afers europeus del Grup Social ONCE, tant a escala estatal com territorial. Una altra fita important de l'any va ser formar part del jurat del Premi Ciutadà Europeu 2022. Espanya va formar part del projecte PARVIS, juntament amb vuit països europeus, en què es van desenvolupar activitats centrades en 10 drets derivats de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (CDPD). Aquest projecte va tenir com a objectiu, a través de materials audiovisuals, **donar visibilitat a situacions de la vida diària a les quals s'enfronten**

**persones cegues o amb discapacitat visual i com podem contribuir entre tots a crear una societat més inclusiva i integradora.**

De la mateixa manera, cal destacar la participació d'èxit d'un grup de joves amb discapacitat en l'Esdeveniment Europeu de la Joventut que es va celebrar a Santander, on van tenir l'oportunitat d'organitzar una activitat pròpia en la qual es va discutir la importància del programa ERASMUS+ i les barreres que limiten tenir una plena experiència d'estudis a la Unió Europea.

**El Grup Social ONCE al món**

- UNIÓ MUNDIAL DE CECS (UMC)
- UNIÓ EUROPEA DE CECS (EBU)
- UNIÓ LLATINOAMERICANA DE CECS (ULAC)
- ORGANITZACIÓ INTERNACIONAL DE SORDCECS (DBI)
- ALIANÇA INTERNACIONAL DE LA DISCAPACITAT (IDA)
- XARXA GLOBAL D'ACCIÓ PER LA DISCAPACITAT (GLAD)
- CONSELL MUNDIAL DEL BRAILLE (CMB)
- CONSELL IBEROAMERICÀ DEL BRAILLE (CIB)
- FEDERACIÓ INTERNACIONAL D'ASSOCIACIONS BIBLIOTECÀRIES (IFLA)
- CONSORCI DAISY
- COMITÈ EUROPEU DE NORMALITZACIÓ (CEN)
- CONSELL INTERNACIONAL DE MUSEUS (ICOM)
- FEDERACIÓ INTERNACIONAL D'ESPORTS PER A CECS (IBSA)
- FEDERACIÓ INTERNACIONAL D'ESCOLES DE GOSSOS PIGALL (IGDF)

- XARXA EUROPEA DE CRIA (EBN)
- FEDERACIÓ EUROPEA DE GOSSOS PIGALL (EGDF)
- CONSELL INTERNACIONAL PER A L'EDUCACIÓ DE PERSONES CEGUES I DEFICIENTS VISUALS (ICEVI)
- ICEVI EUROPA
- ICEVI LLATINOAMÈRICA
- ASSOCIACIÓ MUNDIAL DE LOTERIES (WLA)
- ASSOCIACIÓ EUROPEA DE LOTERIES (EL)
- CORPORACIÓ IBEROAMERICANA DE LOTERIES I APOSTES DE L'ESTAT (CIBELAE)
- COL·LABORACIÓ EUROJACKPOT
- ORGANITZACIÓ IBEROAMERICANA DE SEGURETAT SOCIAL (OISS)
- FUNDACIÓ ULLS DEL MÓN
- HELPAGEN INTERNATIONAL ESPANYA
- EUROPEAN NETWORK OF PHYSIOTHERAPY IN HIGHER EDUCATION (ENPHE)

I a més, presència a:

- AMÈRICA LLATINA A TRAVÉS DE FOAL QUE OPERA EN 19 PAÏSOS: ARGENTINA, BRASIL, BOLÍVIA, XILE, COLÒMBIA, COSTA RICA, CUBA, EQUADOR, EL SALVADOR, GUATEMALA, HONDURES, MÈXIC, NICARAGUA, PANAMÀ, PARAGUAI, PERÚ, REPÚBLICA DOMINICANA, URUGUAI I VENEÇUELA
- ASSOCIACIÓ DE CECS I AMBLIOPS DE PORTUGAL (AMB ACTIVITAT A PORTUGAL, ANGOLA, MOÇAMBIC, CAP VERD, SAO TOMÉ I PRÍNCIPE I GUINEA BISSAU)
- PROJECTES EDUCATIUS ALS BALCANS (BULGÀRIA, ROMANIA, ALBÀNIA I BÒSNIA), MARROC, EGIPTE I ALS CAMPAMENTS SAHRAUÍS DE REFUGIATS D'ALGÈRIA

- COL·LABORACIÓ AMB L'ORGANITZACIÓ NACIONAL DE CECS DE GUINEA EQUATORIAL (ONCIGE)
- FÒRUM EUROPEU DE PERSONES AMB DISCAPACITAT (EDF)
- PLATAFORMA EUROPEA PER A LA REHABILITACIÓ I FORMACIÓ PROFESSIONAL DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT (EPR)
- ASSOCIACIÓ EUROPEA DE PROVEÏDORS DE SERVEIS PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT
- SPAIN NAB
- CONSORCI MUNDIAL PER A L'ESTANDARDITZACIÓ DE L'ACCESSIBILITAT EN EL WEB (W3C)
- INSTITUT EUROPEU DE DISSENY PER A TOTS (EIDD)
- XARXA EUROPEA PER AL TURISME ACCESSIBLE (ENAT)
- COMITÈ PARALÍMPIC INTERNACIONAL
- COMITÈ ECONÒMIC I SOCIAL DE LA UNIÓ EUROPEA (CESE)
- CENTRE EUROPEU D'EMPRESES PÚBLIQUES I DE SERVEIS PÚBLICS (CEEP)
- CENTRE EUROPEU DE FUNDACIONS (EFC)
- PLATAFORMA EUROPEA DE L'ECONOMIA SOCIAL (SEE)
- COUNCIL ON FOUNDATIONS
- PROGRAMA MEMBRES AFILIATS ORGANITZACIÓ MUNDIAL DE TURISME (OMT)
- PRESÈNCIA EMPRESARIAL INTERNACIONAL A PORTUGAL I COLÒMBIA





## 5.2 Planeta per al futur

Un grup social tan ampli no pot romandre aliè a minimitzar possibles impactes sobre el planeta i tracta de donar exemple que, gairebé bombeta a bombeta, litre d'aigua a litre d'aigua, foli a foli, qualsevol iniciativa posa el seu gra de sorra per a un futur millor.

**El 2022 l'ONCE ha definit un pla de sostenibilitat ambiental** per guiar en el desenvolupament de futures activitats que permetin complir els objectius de descarbonització, economia circular i implantació de la gestió ambiental.

L'ONCE està en ple procés d'implantació del sistema de gestió ambiental d'acord amb la norma ISO 14.001 als seus centres, i es preveu obtenir la certificació el 2023 al Centre Logístic i de Producció de Productes de Joc (CLP) i al Centre de Recursos Educatius (CRE) de Madrid. Durant el 2022, s'han continuat fent actuacions de difusió i sensibilització en matèria mediambiental, com ara:

- Conscienciació i foment en la plantilla de l'ús de la intranet per minimitzar els tràmits en paper i evitar l'emissió física de documents informatius.
- Realització d'una formació a través del Campus Virtual ONCE relativa a la sostenibilitat ambiental per a tot el personal no venedor.
- Esdeveniment presencial i virtual el 3 de juny per commemorar el Dia Internacional del Medi Ambient: debat, bones pràctiques, accions, idees...

Les activitats de l'ONCE que poden generar un major impacte ambiental són, d'una banda, les

que deriven del Centre Logístic i de Producció de Productes de Joc (CLP) on, entre d'altres, es fa la impressió i distribució del cupó i altres productes de loteria, i d'una altra, la climatització dels edificis. Al CLP s'ha reduït notablement el consum d'aigua, paper i plàstic per afavorir l'economia circular; i en el cas del consum d'energia, la substitució d'equips de climatització, llums LED i millora dels tancaments. I s'hi inclou una assegurança de responsabilitat civil per danys i perjudicis causats per contaminació.

D'altra banda, l'Organització té canals que es poden utilitzar per a queixes o reclamacions de caràcter ambiental per part de la plantilla, persones afiliades o clients. El 2022 no hi consta cap reclamació per motius ambientals i tampoc s'han rebut multes o sancions significatives per l'incompliment de les lleis o normatives en aquesta matèria.

Quant a la millora de l'eficiència energètica, durant el 2022 s'han impulsat diferents accions en alguns centres de l'ONCE:

- Renovació dels equips de climatització, considerant l'aerotèrmia, en el cas que sigui possible, amb la finalitat d'estalviar entre un 40-50% de l'energia.
- Instal·lació de plaques fotovoltaïques.
- Substitució de lluminàries per afavorir l'eficiència de la il·luminació.
- Implementació de Reial decret llei 14/2022, de sostenibilitat, en què destaquen accions relacionades amb la limitació de la temperatura i l'apagament de l'enllumenat: instal·lació de detectors de presència, ajust de temps de climatització, etc.

- Substitució al CLP dels sistemes d'assecatge de tinta UV convencional per sistemes amb llum UV led, amb consum elèctric inferior sobre l'assecatge convencional.
- Continuació de l'optimització d'indicadors que mesuren els recursos i consums d'energia elèctrica: preu d'energia, control de potència contractada/sol·licitada, anàlisi de penalitzacions per reactiva, patró de consum, etc.

Amb relació a l'eficiència energètica, i d'acord amb els requeriments legals, l'ONCE se sotmet a l'auditoria energètica establerta cada 4 anys.

Pel que fa a la reducció d'emissions, el Pla de sostenibilitat ambiental ha impulsat iniciatives per reduir emissions de gasos d'efecte d'hivernacle, així com qualsevol forma de contaminació atmosfèrica, incloent-hi emissions de soroll i contaminació lumínica:

- Mesures per reduir la contaminació per gasos fluorocarbonats de climatització amb un potencial elevat d'esgotament d'ozó (PAO):
  - Substitució gradual, a les màquines antigues, del refrigerant R22 (PAO=0,5) per R410A, R134, R410 i R407 (tots aquests amb PAO=0). El 100% de la maquinària reemplaçada respecta la capa d'ozó i les revisions preventives eviten fugites.
- Pla de mobilitat
  - Posada en marxa de la Taula de mobilitat amb diferents àrees per millorar la mobilitat de la plantilla, i afavorir d'aquesta manera la inclusió i la reducció d'emissions, cosa que permet ser sostenibles i estar connectats i segurs.

- Mesures per reduir la contaminació per soroll
  - Sistemes d'insonorització en totes les màquines d'aire condicionat i panells aïllants a les que hi ha a les cobertes dels edificis; el 100% de la maquinària reemplaçada el 2022 disposa de sistemes de baix nivell sonor.
- Mesures per reduir la contaminació lumínica
  - Substitució gradual d'enllumenat fluorescent per LED tecnologia estat sòlid.
  - Disposició en totes les lluminàries d'oficines d'un índex d'enlluernament o UGR (Unified Glare Rating) inferior a 19, certificat pels fabricants.
  - Limitació del nivell d'il·luminació als llocs de treball a 550 lux amb una tolerància del  $\pm 10\%$ , que garanteix llum suficient i redueix l'excés d'il·luminació i disseny de fanals amb apantallament, als centres amb sistemes d'enllumenat exterior i decoratius, per emetre la llum necessària i no per sobre de l'horitzó.
  - Selecció de longituds d'ona dels llums amb temperatures de color iguals o inferiors a 4000°K, per a radiació lluminosa emesa de longitud d'ona curta.







A més, l'ONCE aposta per l'economia circular com a element clau per a un desenvolupament sostenible. L'objectiu per als propers anys és continuar implantant als centres el sistema integral de gestió de residus i assegurar-ne la segregació correcta.

Després de l'avaluació dels aspectes ambientals directes en alguns centres, s'han detectat al CLP impactes significatius relacionats amb la generació de paper i cartó i el polietilè. Per esmenar-los, s'han establert accions per substituir el polietilè verge en la cadena de producció, en línia amb la Llei de residus i sòls contaminats i el Reial decret 1055/2022 d'envasos, a fi de reduir-ne l'ús i, per tant, la generació dels residus associats a aquest.

En aquest sentit, tots els gestors de residus amb els quals treballa l'ONCE són autoritzats en cadascuna de les comunitats autònomes en què operen.

S'han implantat "deixalleries" en zones de pas i descans per separar els residus comercials assimilables a urbans en diversos centres. A més, es creen magatzems de residus perillosos per recollir els que procedeixen d'activitats de manteniment i neteja.

Amb motiu de la Setmana Europea de Prevenció dels Residus, en alguns centres s'han fet "Mercats ambulants d'economia circular de roba i complements". Amb més de 650 peces de roba, se n'ha reutilitzat un 25%, la qual cosa comporta estalviar gairebé 4 milions de litres d'aigua.

Els residus perillosos es classifiquen en funció de la seva tipologia per facilitar els processos de retirada i reciclatge que duen a terme els gestors autoritzats; aquest procés l'inspeccionen les autoritats competents periòdicament.

Les dades sobre la destinació dels residus es recopilen dels certificats dels gestors dels residus.

En el cas dels residus dipositats als contenidors dels ajuntaments de paper i cartó i envasos, es destinen a reciclatge.

Quant a l'ús sostenible de l'aigua, l'ONCE extreu l'aigua de la xarxa d'abastament, tant als seus centres assimilables a oficines com als complexos industrials com el CLP. L'abocament es duu a terme a la xarxa de sanejament dels ajuntaments en tots els centres d'oficines, ja que són assimilables als generats en una comunitat de veïns i, en el cas del CLP, no s'hi fa cap abocament, tant les aigües de mullat com de neteja es dipositen en bidons i es tracten a través d'un gestor de residus autoritzat.

Entre les iniciatives de millora d'eficiència i reducció del consum d'aigua, hi ha:

- Reducció del volum d'aigua a les cisternes i col·locació de fluxòmetres en substituir l'aixeteria antiga.
- Implantació al CLP d'un procés diari de control del consum que permet detectar l'existència d'avaries a la xarxa de subministrament del complex.

D'altra banda, l'ONCE, com a entitat d'interès públic a l'efecte de la normativa europea i espanyola d'auditoria de comptes, subjecta així mateix a la Directiva sobre divulgació d'informació no financera, divulga informació sobre la manera i la mesura en què les seves activitats s'associen a activitats econòmiques que es considerin sostenibles mediambientalment, així com els indicadors relacionats amb el volum de negoci, les despeses de capital (inversió en immobilitzat) i les despeses operatives que així ho mostrin.

Respecte al requisit d'alineament amb les salvaguardes mínimes socials, cal assenyalar que l'ONCE compleix el que estableixen els articles 3 i 18 del Reglament de taxonomia (línies directrius de l'OCDE per a empreses multinacionals i

principis rectors de les Nacions Unides sobre les empreses i els drets humans, inclosos els principis i drets establerts en els vuit convenis fonamentals a què es refereix la Declaració de l'Organització Internacional del Treball relativa als principis i drets fonamentals en el treball i la Carta Internacional de Drets Humans), i està adherida al Pacte Mundial de Nacions Unides.

A més, l'Organització disposa de polítiques i procediments en matèria d'anticorrupció, responsabilitat fiscal, ètica, i procediments de deguda diligència amb proveïdors. En aquest sentit, també es destaca que l'ONCE no ha rebut cap condemna o sanció per violació de drets humans.







### Empreses socials i sostenibles

Per part seva, el Pla director de sostenibilitat d'Ilunion preveu un projecte anomenat "Compromís ambiental" que reuneix una sèrie de mesures que s'adrecen a definir l'abast dels objectius ambientals d'Ilunion com a grup empresarial.

Les principals línies d'acció dutes a terme per reduir les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle:

- Ilunion Hotels, Ilunion Reciclados i Ilunion Servicios Industriales han canviat les lluminàries per tecnologia LED.
- Ilunion Hotels ha dut a terme una auditoria energètica d'ampli abast en deu hotels. Ha efectuat la millora o substitució de calderes, cambres frigorífiques, així com altres equips consumidors d'energia per d'altres de més eficients. Així mateix, ha millorat el sistema de climatització i ha instal·lat un sistema de calefacció per aerotèrmia a Ilunion Atrium.
- Ilunion Ibéricos de Azuaga ha modificat el sistema d'escaldada per reduir les pèrdues de calor.
- Ilunion Bugaderies ha elaborat un pla d'eficiència energètica, el desplegament del qual començarà el 2023, amb accions enfocades en tres àrees: maquinària, instal·lacions i procés. A més, en algunes plantes s'han instal·lat calandres, túnels de roba i assecadores, que empren una font energètica autònoma, per reduir el consum tèrmic de manera substancial.
- Ilunion Hotels i Ilunion Bugaderies disposen d'un sistema de control dels processos operatius i de manteniment.

- Establiment de requisits d'eficiència energètica en la compra de productes o equips que puguin tenir un impacte significatiu en el consum d'energia.
- Ilunion Retail y Comercialización compra aparells de refrigeració i màquines expenedores només amb gas refrigerant R-290, caracteritzat per tenir un baix impacte ambiental. El personal de totes dues àrees té establert el control de tancament de portes dels equips de refrigeració després de fer-los servir.

### Impuls de la mobilitat sostenible

- Ilunion Hotels posa a disposició dels clients, i de manera gratuïta, punts de recàrrega per a vehicles elèctrics en 8 dels seus hotels.
  - Ilunion Facility Services i Ilunion Bugaderies tenen pautes d'actuació per a una conducció eficient de vehicles.
  - Ilunion Bugaderies ha impartit formació sobre conducció eficient i bones pràctiques a més de 750 conductors durant l'exercici 2022.
  - Tant Ilunion Bugaderies com Ecologicistic Operations i Logiraees disposen d'un sistema per gestionar la flota. Així mateix, cal destacar que en aquestes dues últimes empreses, dedicades al transport de residus d'aparells elèctrics i electrònics (RAEE), més del 40% dels quilòmetres recorreguts es van fer amb vehicles sostenibles, cosa que va evitar l'emissió de 46,21 tones de CO<sub>2</sub>.
- Amb relació al transport diari del personal als centres de treball, les mesures de flexibilitat laboral i teletreball, així com la promoció de la formació en línia i les videoconferències també tenen un impacte positiu en les emissions.





### Impuls de les energies renovables

- Compra d'electricitat certificada d'origen renovable. Tota l'energia d'Ilunion Hotels i dels edificis Torre Ilunion i Mizar procedeix d'energia eòlica, solar o hidràulica. En total, el 6,9% de l'energia consumida a Ilunion el 2022.

- Producció solar fotovoltaica

Ilunion Bugaderies compta amb el projecte Sostres verds 2020-2023 per generar el 15% d'energia solar fotovoltaica amb una producció d'1 GWh/any.

A la fi de 2022, 16 plantes disposaven de sostres solars, 11 plantes més que el 2021. Els 3.568 KW de potència instal·lada van generar 2.435,56 MWh per a autoconsum, 2,4 vegades la generació de l'any 2021, que han evitat l'emissió de 643,54 t CO<sub>2</sub> eq. Igualment, els estalvis energètics en aquestes plantes han estat molt significatius respecte de l'any anterior, ja que s'han arribat a assolir estalvis del 15% d'energia per kg de roba tractada.

Així mateix, el 2022 diverses empreses del Grup (Ilunion Retail, Ilunion Ibéricos de Azuaga, Ilunion Reciclados, Ilunion Contact Center i Ilunion Hotels) han dut a terme la instal·lació de panells solars fotovoltaics.

- Les empreses Ilunion Reciclados, Ilunion Automoció, Ilunion Hotels (Hotels: Atrium, Auditori, Barcelona, Calas de Conil, Costa Sal, Islantilla i Málaga) i Ilunion Sociosanitario (residència Prado de San Gregorio) fan servir panells solars tèrmics per produir aigua calenta sanitària (ACS).
- Caldera de biomassa a l'hotel Ilunion Alcora i a Ilunion Ibéricos de Azuaga.
- Sistema d'aerotèrmia per produir ACS als hotels Ilunion San Mamés i Ilunion Costa Sal.

D'altra banda, Ilunion ha posat en marxa 'Bosc Ilunion', una iniciativa de compensació d'emissions de CO<sub>2</sub>. Per la seva banda, Ilunion Hotels ha impulsat la creació de dos boscos amb 500 arbres. A més, Ilunion IT Services a través d'una col·laboració ha realitzat la compensació de 72,5 tones de CO<sub>2</sub>.

Pel que fa a Fundació ONCE, si bé per la naturalesa de la seva activitat l'impacte no resulta especialment significatiu, emprèn determinades línies d'actuació en matèria de sostenibilitat ambiental en línia amb l'Agenda 2030 i els ODS, així com amb la política de sostenibilitat d'àrea executiva i el Pla director de sostenibilitat 2019-2022.

De conformitat amb el propòsit de Fundació ONCE, destaquen les línies d'acció següents en l'àmbit de la sostenibilitat ambiental:

- Compromisos de creació d'ocupació per a persones amb discapacitat vinculada a sectors i activitats relacionats amb la sostenibilitat.
- Enfortiment d'aliances com la iniciativa Fundacions pel Clima, Jobs 2030, Futur del treball de Forética o Aliança per a la Transició Energètica Inclusiva.
- Les auditories externes (AENOR), que s'han dut a terme el 2022 en el marc de la certificació del sistema de gestió ambiental segons UNE-EN ISO 14001:2015, s'han resolt de manera favorable tant a Fundació ONCE com a Servimedia, i per primera vegada a Inserta Empleo.
- En el marc dels seus sistemes certificats, la Fundació ONCE i Servimedia adopten el principi de precaució en la seva gestió ambiental.
- Les assegurances de responsabilitat civil de Fundació ONCE, Inserta Empleo i Servimedia

recullen la responsabilitat civil per contaminació accidental, i en concret, la d'Inserta Empleo també la responsabilitat mediambiental.

- El 2022 s'ha seguit treballant en matèria de sensibilització interna. Ha destacat el projecte *Green Makers* de l'Àrea Executiva de Fundació ONCE i la incorporació del component de sostenibilitat ambiental en la cultura de l'organització.

Quant a contaminació, entre les mesures que s'implementen per prevenir i reduir la contaminació, destaca la gestió correcta dels residus, la millora contínua amb relació a l'eficiència d'equips i instal·lacions, així com la sensibilització de les diferents plantilles en matèria d'eficiència energètica i prevenció i segregació de residus. Les mesures per afavorir una mobilitat més sostenible també incideixen en la reducció de la contaminació, i igualment en l'optimització del consum energètic i la lluita contra el canvi climàtic.

- Al començament de 2022 es va aprovar el Pla de descarbonització de l'Àrea Executiva de Fundació ONCE, que estableix com a meta la reducció de gairebé tota la petjada de carboni per a 2029.
- Substitució progressiva de la flota de vehicles per opcions més sostenibles.
- Compensació d'emissions i negativitat en carboni, amb un pla de descarbonització amb compensacions com l'adquisició de crèdits de carboni que deriven de projectes de reforestació i recuperació de sòls degradats i/o terrenys incendiats a Pontevedra (Galícia).







### 5.3 Responsables en ESG

Al llarg de la història, l'ONCE s'ha gestat com una entitat socialment responsable amb la ciutadania en general, ja que ha impulsat l'autonomia personal i la plena inclusió de les persones cegues i/o amb una altra discapacitat. Ara, el **Grup Social ONCE manté viva aquesta flama i evoluciona cap a nous compromisos marcats en la nova dimensió ESG** (Environmental, Social i Governance), això és, anteposar sempre els factors ambientals, socials i de govern corporatiu a l'hora de valorar les accions que cal emprendre. L'ONCE disposa d'un pla director d'RSC 2020-2022, que marca l'estratègia transversal

d'iniciatives de responsabilitat social i assumptes identificats com a rellevants en matèria ètica, econòmica, ambiental i social, que poden influir substancialment sobre les decisions dels grups d'interès. Aquest Pla participa de l'esforç col·lectiu per contribuir a assolir el desenvolupament sostenible dels ODS de l'Agenda 2030.

Les 6 línies estratègiques en què es basa aquest plantejament són les següents:

- Qualitat i innovació dels nostres serveis socials
- Loteria social i responsable
- El nostre equip de persones
- Bon govern, sostenibilitat i ètica
- Comunicació i mesurament de la reputació
- Compromís amb el medi ambient

La Fundació ONCE, les associacions Inserta Empleo i Inserta Innovación, i Servimedia mantenen un compromís actiu amb el desenvolupament sostenible des del compliment de la seva missió social, tal com mostra el clar alineament de l'activitat amb l'Agenda 2030 i els seus Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS). Amb múltiples programes i accions, es contribueix de manera prioritària als ODS 4 ("Educació de qualitat"), 8 ("Treball decent i creixement econòmic"), 10 ("Reducció de les desigualtats"), 11 ("Ciutats i comunitats sostenibles") i 17 ("Aliances per assolir els objectius"). En tots aquests objectius la mateixa Agenda 2030 reconeix expressament i de manera específica les persones amb discapacitat. A més, també es pot destacar la contribució a l'ODS 5 ("Igualtat de gènere").

Així, a partir de la seva naturalesa d'entitat social, i estant compromesa a contribuir de manera significativa al compliment dels ODS, la Fundació ONCE integra la sostenibilitat com a element per apuntalar la seva missió, la seva gestió excel·lent, i maximitzar la seva capacitat per generar valor als seus diferents grups d'interès.

El 2022, la Fundació ONCE va concloure el seu primer Pla director de sostenibilitat 2019-2022, amb una perspectiva ESG, en què va executar el 100% de les actuacions previstes. Així mateix, la Fundació ONCE fa una tasca molt important per apuntalar la dimensió de la discapacitat en les agendes ESG de tercers, amb una mirada especial cap a Europa, atenent la importància de la regulació que ve de Brussel·les. Així, podem celebrar que el 2022 la discapacitat va ser inclosa expressament en la nova Directiva europea d'informació corporativa de sostenibilitat, que afecta els 27 països de la UE. Igualment, la Fundació manté aliances amb plataformes ESG

molt importants, entre les quals s'inclou el Fòrum espanyol per a la inversió sostenible (Spainsif) o l'entitat mundial referent en matèria de report, Global Reporting Initiative (GRI), i desenvolupa iniciatives específiques per potenciar el binomi discapacitat i sostenibilitat, amb projectes com Disability Hub Europe, cofinançat pel Fons Social Europeu.

Il·lunion culmina el 2022 el seu Pla director, en què destaca la creació d'un comitè d'RSC el març de 2018, així com la creació d'una oficina tècnica d'RSC. Aquest Pla director ha contribuït als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS): ODS 5 (Igualtat de gènere), ODS 8 (Treball decent i creixement econòmic), ODS 10 (Reducció de desigualtats), ODS 11 (Ciutats i comunitats sostenibles), ODS 12 (Producció i consum responsables), ODS 13 (Acció pel clima), ODS 16 (Pau, justícia i institucions sòlides) i ODS 17 (Aliances per assolir els objectius).

La companyia ha dissenyat el seu nou Pla director de sostenibilitat que comprendrà el període de 2023 a 2027 i se sustentarà en els eixos de compromís ambiental, compromís social, bon govern i aliances en què l'ètica pren protagonisme en totes les dimensions.

El Grup Social ONCE s'ha situat el 2023 entre les tres empreses/entitats amb millor reputació corporativa d'Espanya, segons el rànquing Merco Empreses 2022 Espanya. A més, lidera el Merco Responsabilitat ESG Espanya 2022, que mesura la sostenibilitat social i ambiental, l'ètica i el bon govern de les companyies.



**Discapacitat transversal**

I tot això ho fem de la mà de molts companys de viatge, que ens ajuden a impulsar qualsevol acció de futur i mantenir transversalment la discapacitat com el nostre eix d'actuació, tant dins com fora d'Espanya. El model del Grup Social ONCE es mostra al món per seguir sumant des de:

## Àmbit estatal

- Comitè Espanyol de Representants de les Persones amb Discapacitat (CERMI).
- Fòrum Justícia i Discapacitat.
- Reial Patronat de la Discapacitat.
- Associació Espanyola de Fundacions (AEF) i Institut d'Anàlisi Estratègica de Fundacions (INAEF).
- National Advisory Board for Impact Investment (Spain NAB).
- Confederació Empresarial Espanyola de l'Economia Social (CEPES).
- Spainsif (Plataforma d'inversió sostenible i responsable a Espanya).
- Forética.

## Àmbit europeu

- Centre Europeu de Fundacions (EFC).
- European Disability Forum (EDF).
- Centre Europeu d'Empreses Públiques i de Serveis Públics (CEEP).
- Plataforma Europea per a la Rehabilitació i la Formació Professional de Persones amb Discapacitat - European Platform for Rehabilitation (EPR).
- Associació Europea de Proveïdors de Serveis per a Persones amb Discapacitat (EASPD).
- Institut Europeu de Disseny per a Tots (EIDD - Design For All Europe).
- Xarxa Europea per al Turisme Accessible (ENAT).

- The European Venture Philanthropy Association (EVPA).
- Comitè Econòmic i Social de la Unió Europea (CESE) [en representació de la Confederació Empresarial Espanyola per a l'Economia Social (CEPES)].
- Plataforma Europea de l'Economia Social - Social Economy Europe (SEE) (antic CEP-CMAF) (en representació de l'EFC).
- Xarxa Global d'Acció per la Discapacitat (GLAD) (com a Grup Social ONCE).

## Àmbit supraeuropeu:

- Council on Foundations (COF).
- Consorci Mundial per a l'Estandardització de l'Accessibilitat en el Web - World Wide Web Consortium (W3C).
- Programa Membres Afiliats de l'Organització Mundial del Turisme (OMT).
- International Standard Organization (ISO).
- Global Reporting Initiative (GRI).
- Consell Econòmic i Social de les Nacions Unides (ECOSOC).







## 5.4 Recerca + Innovació

La necessitat d'investigar i innovar és una màxima que les organitzacions que vulguin guanyar-se el futur han d'impulsar i practicar. La innovació tecnològica, que per a nosaltres sempre té un component social, ens porta a estar alerta del que s'esdevé a tot el món, a la recerca de les iniciatives que millor s'emmotllen a la nostra realitat. Però no només aquí, sinó impulsant amb força la recerca que ens porta a la innovació des de totes les nostres àrees i, sempre, sempre, amb un vessant necessàriament inclusiu.

L'ONCE manté línies de treball de **recerca, desenvolupament i innovació tiflotècnica i de recerca en visió amb l'objectiu de millorar contínuament la qualitat dels serveis que presta a les persones cegues** i seguir responent eficaçment a les seves necessitats, al mateix temps que s'avança en el coneixement de la seva realitat social i el desenvolupament de noves tècniques d'intervenció i tecnologies específiques. A més, dona suport a les iniciatives de recerca que milloren la qualitat de l'atenció i la prestació de serveis per adequar-se a l'evolució i els canvis socials i tecnològics.

El Centre de Tiflotecnologia i Innovació (CTI) és el centre de l'ONCE referent a Espanya i al món en accessibilitat i productes de suport per a persones cegues o amb deficiència visual greu.

Al llarg de 2022 s'han desenvolupat un total de 152 projectes:

- 143 projectes relacionats amb tiflotecnologia i productes de suport, convertits alguns

en productes finals, com ara l'aplicació del programari Braitico (mètode d'alfabetització i competència de lectoescriptura), una nova versió de Gestor de llibres digitals GOLD per a PC i l'adaptació del popular joc 'apalabrados'.

- 6 projectes de recerca en visió, finançats per l'ONCE, en la seva majoria d'investigadors i investigadores de reconegut prestigi nacional i internacional.
- 3 projectes de recerca social: un de l'impacte de diferents aprenentatges de la representació espacial per a l'orientació i mobilitat de les persones amb discapacitat visual, en col·laboració amb la Universitat Autònoma de Madrid; un estudi de solitud no desitjada en la població de persones cegues; i un treball de camp per saber si es respecten els drets de les persones amb discapacitat.

A més, s'han realitzat les accions de recerca i innovació social següents:

- Decisió del VI Concurs d'experiències d'innovació i bones pràctiques en serveis socials.
- Repte ONCE Innova Emprenedors 2022: iniciativa per impulsar idees innovadores que millorin la qualitat de vida i la inclusió digital de les persones amb discapacitat.

A través del servei d'assessorament genètic, efectuat amb experts genetistes i científics, l'ONCE facilita a les persones cegues informació sobre les característiques clíniques i genètiques de la seva realitat, així com orientació sobre el pronòstic familiar d'una possible malaltia hereditària.





### TifloInnova 2022

L'ONCE impulsa bianualment TifloInnova, la fira de la tecnologia accessible per a persones cegues, que va celebrar el 2022 una edició en la qual va tornar amb més força i, sobretot, més innovació després d'haver-se hagut d'endarrerir per la pandèmia.

El cap de setmana del 22 al 24 d'abril 'TifloInnova 2022' va convertir Madrid en el centre internacional de les últimes tecnologies accessibles per a persones cegues o amb baixa visió. Amb el títol 'La cara amable de la tecnologia', va mostrar totes les tendències de futur i el gran nombre d'**avenços dissenyats per millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat visual.**

La fira va congrega 30 expositors internacionals i va retransmetre en *streaming* més de 30 tallers, presentacions i conferències. TifloInnova va tancar una edició d'èxit amb més de 3.500 visites presencials i més de 28.500 de virtuals. I amb l'estrena d'un 'Espai FUN', àrea dedicada exclusivament al lleure tecnològic accessible, concretament als videojocs practicables per part de persones amb discapacitat visual, amb la presència de Xbox i PlayStation.

Per part seva, la seu de Fundació ONCE a Madrid va mantenir la innovació des de la sala d'EspaIA, un espai de referència obert i col·laboratiu dedicat a la innovació, l'accessibilitat i l'impuls del disseny per a totes les persones.

I va continuar el "hub" digital de Per talent digital, lloc de formació i inspiració per a joves i grans amb discapacitat i punt de referència per a les tecnologies accessibles i la formació, que ha allotjat molts i interessants esdeveniments durant el 2022.

Com una de les línies d'acció rellevants en matèria d'accessibilitat universal, cal destacar **l'activitat d'R+D+i i el suport a la innovació que desenvolupa Fundació ONCE, tot això adreçat a afavorir el disseny per a totes les persones i garantir que la tecnologia comporta una oportunitat per assolir la plena inclusió de les persones amb discapacitat.**

El 2022 s'han desenvolupat 37 projectes d'innovació, en què destaquen diferents iniciatives entorn dels videojocs accessibles, així com els projectes AccessJobs i AccessRobots, plataformes per mantenir reunions i formació en línia accessible per a totes les persones, a més de solucions robòtiques mòbils i autònomes que assisteixen persones amb diferents perfils de discapacitat en espais complexos, tant públics com privats.

Igualment, des de Fundació ONCE s'ha donat **suport a l'emprenedoria en matèria d'accessibilitat universal.** Es compta amb una acceleradora de projectes pròpia. Quatre projectes han acabat el cicle complet d'acceleració durant l'any i, a més, s'ha donat suport a diferents projectes d'innovació social d'alt impacte de la mà d'entitats reconegudes com Ship2B.

També s'ha de destacar la participació d'Ilunion en el projecte MentallyPro, una iniciativa de l'associació PRL Innovación per dissenyar una eina d'avaluació de riscos psicosocials en diferents sectors d'activitat i aplicable a les persones amb discapacitat. Novament, innovació social per millorar.

I, durant el 2022, ha continuat la implantació del projecte 6conecta, una aplicació per a la gestió integral de la prevenció de riscos laborals

l'objectiu de la qual és la digitalització de l'activitat de seguretat i salut, l'optimització dels processos de gestió documental, l'estandardització dels processos en aquest àmbit, així com la disminució dels temps de gestió administrativa. I les línies formatives, també per a directius, s'han centrat en transformació digital i innovació.

Tot això dona compte d'un treball transversal de col·laboració del Grup Social ONCE amb tots els actors del món de la tecnologia, la recerca i el desenvolupament que s'apropen a nosaltres, des dels àmbits més amplis, per pensar sempre que **el disseny ha de ser per a tots i l'accessibilitat i la usabilitat de béns i serveis una màxima obligada.**







LEGITIMITAT

CERTESA

OPORTUNITAT

COOPERACIÓ

SOLIDARITAT

INSPIRACIÓ

PERSPECTIVA

# 6

## INSPIRACIÓ en valors

- 6.1 Ètica per damunt de tot
- 6.2 Transparència que genera confiança



Fes clic a cada capítol







Quan va néixer, el Grup Social ONCE va apostar per situar-se al costat de la ciutadania, per conviure, millorar, avançar i superar realitats adverses junts, a fi d'impulsar d'aquesta manera un vincle de confiança comuna. I, en aquest sentit, l'ètica i la transparència, es converteixen en valors clau, juntament amb d'altres que tradicionalment se sumen a l'ADN de l'Organització. Tot això, amb els màxims controls i mesuradors capaços d'evitar riscos i garantir que tot el que s'hi fa té un desenvolupament correcte sobre aquests valors que constitueixen la nostra inspiració.

## 6.1 Ètica per damunt de tot

Per assegurar el desenvolupament, l'impuls, la implantació i el seguiment d'aquestes iniciatives es va constituir el Comitè d'Ètica, Recursos Humans i Cultura Institucional (actualment Observatori de Transparència i Ètica) que, en dependència directa del Consell General, vetlla per la implantació de la Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern; i en matèria d'ètica, promou la difusió, el coneixement i fa un seguiment del compliment dels codis ètics de conducta del Grup Social ONCE, que inclou la prevenció i gestió de possibles conflictes d'interès, proposa iniciatives per al desenvolupament dels comportaments ètics, i canalitza i gestiona les queixes, denúncies i els suggeriments en matèria d'ètica.

Inclou normes, polítiques i procediments que constitueixen el mecanisme de deguda diligència per **protegir la legitimitat, el bon fer i la confiança dipositada per les persones afiliades, la plantilla, les administracions públiques i altres grups d'interès.**

Estàndards ètics i de comportament de l'ONCE:

- Codi ètic de conducta per a consellers, directius, comandaments intermedis i responsables de gestió sense rang directiu del Grup Social ONCE: aprovat per acord del Consell General el 2019. Aquest codi es concreta en 11 valors ètics que han de guiar la conducta: comunicació, solidaritat, confidencialitat, equitat, confiança, honestedat, humilitat, respecte, compromís, professionalitat i responsabilitat.
- Codi ètic i Guia de conducta per a l'actuació dels treballadors i treballadores de l'ONCE: actualitzat per acord del Consell General el 2015, guia d'orientació en l'actuació dels treballadors i treballadores de l'Entitat, que no són de subscripció obligada per part seva.
- Codis de conducta en matèria de seguretat de l'àrea de joc: principis bàsics d'actuació i pràctiques de conducta de la plantilla involucrada en l'activitat comercial. S'inspira en valors de lleialtat, transparència, professionalitat i confidencialitat, i són d'obligat compliment.
- Marc normatiu per seleccionar proveïdors i contractar béns i serveis: preveu, entre d'altres normes, el Procediment de deguda diligència externa que s'haurà d'aplicar als proveïdors i el Codi de conducta per a proveïdors, que recull els principis ètics i de conducta, alineats amb els deu principis universals del Pacte Mundial de Nacions Unides i amb els principis i valors del Grup Social ONCE.
- Política de gestió responsable de la informació i protecció de dades, amb el desplegament d'una sèrie de polítiques i normatives: circular de protecció de dades personals i document de seguretat. El 2022 ha destacat l'aprovació del nou Protocol de classificació de la informació (PCI) que té com a objectiu identificar els diferents actius d'informació i gestionar-los adequadament en termes de seguretat i respecte a la privacitat de dades. Aquestes normes s'elaboren per donar compliment al Reglament general de protecció de dades (RGPD) i la Llei orgànica 3/2018, de protecció de dades personals. A més, l'ONCE disposa d'un comitè de seguretat i protecció de dades i d'un comitè de valoració documental per supervisar el compliment de normes internes i externes en aquesta matèria, establir criteris i mesures a adoptar i resoldre consultes internes.
- Auditoria de protecció de dades (biennal) per comprovar el nivell de compliment i efectivitat de les mesures de seguretat en el tractament de dades de caràcter personal, d'acord amb la legislació vigent i la normativa interna.
- El 2022, l'ONCE va rebre un requeriment d'informació per part de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD) per la reclamació per una presumpta vulneració del RGPD que, després de presentar l'ONCE les seves al·legacions, l'AEPD va resoldre no admetent-lo a tràmit i tancant el procés.
- Directrius relatives a les millors pràctiques de la WLA (World Lottery Association) de màrqueting i comunicació: marquen les pautes perquè la publicitat dels productes de loteria es dugui a terme de manera responsable. Són adoptades per l'ONCE, així com per les agències de publicitat i de mitjans, i els proveïdors d'accions i campanyes de màrqueting.
- Model de prevenció penal: extrema les mesures de prevenció per evitar la comissió de possibles il·lícits penals en l'ONCE i el seu entorn. Es disposa de la política de compliment penal, actualitzada el desembre de 2022, d'obligat compliment i d'aplicació global a l'Organització, i ratifica la seva voluntat de mantenir una conducta respectuosa tant amb les normes com amb els seus valors ètics. A l'empara d'aquesta política, hi ha el document vertebrador del sistema

de gestió de compliment penal, que recull les normes i els documents organitzatius en aquesta matèria i inclou les mesures dissenyades per avaluar, prevenir, detectar i gestionar de manera primerenca els riscos penals. L'Òrgan de Prevenció Penal de l'ONCE és el responsable de supervisar el funcionament d'aquest sistema de gestió de compliment penal.

- Model de compliment tributari: es disposa d'una política de compliment tributari, el document vertebrador del sistema de gestió de compliment tributari i una normativa amb els procediments fiscals en l'ONCE. Així mateix, l'Òrgan de Compliment Tributari té la responsabilitat de supervisar el sistema de gestió de compliment tributari.
- Prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme: es disposa d'un manual integrat per procediments i mesures de control que s'han d'aplicar i han de guiar, en general, el comportament de l'Organització i de les seves persones ocupades, amb normes específiques sobre matèries com ara la identificació correcta de clients, el pagament de premis a persones físiques i jurídiques, la detecció i l'anàlisi d'operacions sospitoses o la comunicació d'aquestes a l'autoritat supervisora competent, el Servei Executiu de la Comissió de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries (SEPBLAC). A més, amb la finalitat de supervisar i garantir el compliment correcte del Manual, s'ha constituït un òrgan de control intern, la Comissió de l'ONCE per a la prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme, i s'ha designat un representant de l'ONCE davant el SEPBLAC.





Per part seva, Ilunion considera que la confiança dels seus grups d'interès es fonamenta en la integritat, entesa com l'actuació ètica, honesta i responsable. Per això, el **Consell d'Administració d'Ilunion va aprovar el 20 de desembre de 2018 el sistema de gestió de compliment normatiu d'Ilunion**, el qual està alineat amb la norma UNE 19601, amb l'objectiu de prevenir la comissió de delictes i reduir el risc penal en les organitzacions i afavorir una cultura ètica i de compliment. A més, Ilunion disposa d'un òrgan de prevenció penal constituït el 14 de juny de 2017 l'objectiu del qual és la prevenció penal en qualsevol grup d'interès i la implementació de les diferents mesures del sistema de gestió de compliment normatiu penal. La política de compliment normatiu penal, juntament amb el document vertebrador del sistema de gestió de compliment normatiu penal, desenvolupen un model de prevenció de delictes que estableix la prevenció, detecció i el control per a l'assegurament de la diligència deguda en matèria de lluita contra la corrupció, el suborn i el blanqueig de capitals. El 2020, l'Òrgan de Prevenció Penal de Grup Ilunion va aprovar els procediments de deguda diligència interna i externa, així com el procediment de gestió del canal de denúncies. **El 2022 no s'ha produït cap denúncia en matèria de corrupció i suborn.**

Ilunion disposa d'una sèrie d'eines en matèria d'ètica com ara el Codi ètic de conducta, el Canal ètic i el Grup de Treball d'Ètica.

El Canal ètic es gestiona a través d'una bústia de correu electrònic a la qual tots els treballadors poden remetre consultes, propostes de millora i denúncies de comportaments contraris al Codi ètic de conducta per part de persones

obligades a complir-lo. La gestió del Canal ètic correspon al Grup de Treball d'Ètica que depèn de l'Observatori de Transparència i Ètica del Grup Social ONCE. El 2022 s'han rebut dues queixes d'empleats d'Ilunion.

Així mateix, tots els treballadors del Grup Social ONCE disposen del projecte col·laboratiu solidari "Gràcies a tu", iniciativa que canalitza l'arrodoniment de nòmina voluntari dels treballadors cap a projectes socials que no treballen estrictament en el camp de la discapacitat. El Grup Social ONCE dobla la quantitat que hi aporten els seus empleats.

#### Valors ètics Grup Social ONCE

- Comunicació
- Solidaritat
- Confidencialitat
- Equitat
- Confiança
- Honestat
- Humilitat
- Respecte
- Compromís
- Professionalitat
- Responsabilitat





## 6.2 Transparència que genera confiança

Tal com començàvem aquestes línies, la transparència es constitueix com una clau de present i futur, garantia de bon fer i demostració d'honestedat, el millor camí cap a la confiança. L'Observatori de Transparència i Ètica del Grup Social ONCE és el màxim responsable de la implantació de la Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i en matèria d'ètica.

A més de les polítiques i documents normatius esmentats, en el marc del compromís amb la transparència que l'ONCE vol promoure, es publica, periòdicament, tant a la intranet com al web corporatiu, informació financera i no financera que posa en valor les actuacions de l'Organització i respon als grups d'interès, entre d'altres:

- Comptes anuals, informe de gestió i informe d'auditoria independent, individuals i consolidats de l'exercici corresponent.
- Informe de valor compartit del Grup Social ONCE.
- Estat d'informació no financera i diversitat individual i consolidat.
- Relació de convenis i contractes vigents amb les administracions públiques.
- Estructures orgàniques de l'ONCE.

Respecte de l'exercici i sota la coordinació del Comitè General d'Auditoria del Grup Social ONCE, s'han presentat al Consell de Protectorat de l'ONCE un total de 18 auditories de caràcter obligatori i tres de caràcter voluntari: Sis estan relacionades amb els comptes anuals de les principals entitats del Grup Social ONCE; tres amb

els estats d'informació no financera i diversitat; i dotze amb el compliment de l'Acord general entre el Govern de la Nació i l'ONCE.

També, amb caràcter semestral, una societat d'auditoria externa fa un peritatge de les boles que es fan servir en els sorteigs del Cupó i aquest peritatge s'envia al Consell de Protectorat. Així mateix, els dos generadors aleatoris de numeració que s'utilitzen en la realització de sorteigs virtuals de productes de joc actiu i en la compra de bitllets de loteria instantània a internet, i la funcionalitat de la compra de bitllets i apostes de joc actiu i de loteria instantània a internet, els certifica cada tres anys una empresa homologada pel Ministeri de Consum.

D'altra banda, **es duen a terme auditories de caràcter triennal** per encàrrec de la World Lottery Association (WLA) i de l'European Lotteries (EL) per a un doble motiu:

- Compliment per part de l'ONCE dels estàndards de seguretat de la WLA.
- Compliment per part de l'ONCE dels estàndards de la WLA i de l'EL en matèria de joc responsable.

Com a resultat d'aquestes auditories, també presentades al Consell de Protectorat, s'han obtingut quatre certificats (dos de cada), publicats en la nostra pàgina web.

D'altra banda, l'ONCE organitza **cursos de formació en pro d'una conducta ètica alineada amb els seus valors**. Addicionalment, la plantilla pot accedir, a través de PortalONCE, al tutorial en línia sobre "Prevenió del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme" i al temari de cursos impartits amb anterioritat sobre el codi ètic i gestió responsable de la informació.

L'ONCE disposa d'un **canal de denúncies en la pàgina web**, com a eina perquè qualsevol persona afiliada, treballadora o un tercer presenti denúncies o suggeriments respecte de les conductes potencialment irregulars o incompliments, que puguin comportar una violació del Codi ètic de conducta, la possible comissió d'un delictes o una infracció tributària. El canal garanteix la confidencialitat de les denúncies, amb especial atenció a les dades relatives a la identitat del denunciant.







Les comunicacions les reben el secretari de l'Observatori de Transparència i Ètica i el secretari de l'Observatori de Prevenció Penal del Grup Social ONCE i, en funció de la matèria, i amb el vistiplau del president de tots dos observatoris, es deriven, les d'ètica al Grup de Treball d'Ètica, les d'àmbit penal a l'Observatori de Prevenció Penal, i les de temes tributaris a l'Òrgan de Compliment Tributari, per a la seva gestió i resolució; es procedeix a la instrucció de l'expedient oportú i es trasllada la decisió final a la persona denunciant. El 2022 s'han rebut per aquest canal onze comunicacions relacionades amb l'aplicació i el compliment del Codi ètic del Grup Social ONCE i les polítiques de compliment normatiu penal i tributari (en nou d'aquestes no es va observar cap incompliment, una no corresponia a aquest àmbit i l'última no va procedir a tràmit).

A l'ONCE, la diligència deguda en matèria de drets humans és un procés continu de gestió en totes les operacions. No obstant això, per evitar possibles vulneracions d'aquests drets humans en les relacions amb proveïdors i socis de negoci, s'ha implantat un procediment de deguda diligència externa segons el qual, als proveïdors que, per les característiques que concorren en l'oportunitat de contractació amb l'ONCE, presenten un potencial risc alt, a més d'avaluar-los sobre pràctiques mediambientals o socials, entre d'altres aspectes, se'ls sol·licita que s'adhereixin al Codi de conducta de proveïdors i socis de negoci del Grup Social ONCE, l'apartat 2 del qual "Drets humans i condicions laborals" estableix que han de respectar els drets humans reconeguts internacionalment. A més, se'ls recomana que s'adhereixin al Pacte Mundial de Nacions Unides.

### Responsabilitat fiscal

Per complir les obligacions fiscals, l'ONCE disposa de la política de compliment tributari, orientada a supervisar, vigilar i controlar l'activitat, per garantir i evidenciar la diligència deguda en el compliment de les obligacions tributàries i el document vertebrador del sistema de gestió de compliment tributari per a la prevenció, detecció i gestió de riscos fiscals. Com a marc normatiu en vigor, hi ha la Circular de procediments fiscals, que recull els principals aspectes fiscals que afecten l'Organització i les polítiques que cal seguir en els diferents impostos que són aplicables.

La Direcció Tècnica Economicofinancera és l'encarregada dels aspectes operatius de quadrar puntualment les liquidacions d'impostos amb la comptabilitat i reportar informació obligatòria a l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT).

Amb l'establiment d'aquest sistema de gestió de compliment tributari, es busca respondre a temps davant les situacions de risc fiscal a les quals es pugui enfrontar l'Organització en l'exercici de la seva activitat. A aquest efecte, l'Òrgan de Compliment Tributari disposa de la Matriu de riscos i controls fiscals de l'ONCE, en què hi ha recollits els controls associats als processos fiscals. Aquest Òrgan va fomentar la conscienciació en aquesta matèria a través de la difusió del document vertebrador i cursos de formació a diferents nivells de l'Organització.

La política de compliment tributari preveu diverses línies de rendició de comptes des de

l'Òrgan de Compliment Tributari cap a altres òrgans de la Direcció i del Consell General:

- Al Comitè General d'Auditoria del Grup Social ONCE, òrgan responsable de revisar periòdicament l'eficàcia del sistema de compliment tributari i de formular al Consell General les observacions o propostes de millora oportunes.
- Per delegació del Comitè General d'Auditoria, al Comitè d'Auditoria de Direcció General de l'ONCE, òrgan que supervisa l'eficàcia del sistema de compliment tributari i el control intern, l'auditoria interna i els sistemes de gestió del risc fiscal dins de l'Organització.

En compliment d'aquesta previsió, l'Òrgan de Compliment Tributari remet al Comitè General d'Auditoria del Grup Social ONCE, a través del Comitè d'Auditoria de Direcció General, els informes operatius de compliment normatiu tributari de caràcter semestral i l'informe anual de compliment normatiu tributari. A més, traslladarà al Consell General i a la Direcció General les irregularitats o els incompliments rellevants que puguin comprometre l'Organització.

A més, el Departament d'Auditoria Interna de l'ONCE s'encarrega d'auditar el compliment i l'eficàcia correctes d'aquest sistema de gestió de compliment tributari de conformitat amb els requisits que preveu la política esmentada, reportant, amb la periodicitat que s'hi estableixi, les possibles deficiències i àmbits de millora.

Els comptes anuals individuals i consolidats, i els estats d'informació no financera i diversitat els audita Ernst & Young, S.L.

El mateix ocorre amb Ilunion que ja el 2020 va aprovar la implantació del sistema de gestió de compliment normatiu tributari. El 26 de març de 2021, el Comitè d'Administració d'Ilunion va aprovar tres documents:

- La política de compliment normatiu tributari, que estableix un marc de principis de compliment en matèria tributària i desplega el que estableixen la política fiscal i els codis ètics del Grup.
- El document vertebrador del sistema de compliment normatiu tributari que recull les normes i mesures dissenyades per avaluar, prevenir, detectar i gestionar de manera primerenca els riscos tributaris.
- L'estratègia fiscal en la qual es defineixen els principis en què es basa la gestió fiscal (transparència, prudència, ètica i màxima col·laboració amb les autoritats fiscals) i el marc de conducta basat en el compliment normatiu i en les bones pràctiques tributàries.





Posteriorment, es va constituir un òrgan de compliment normatiu tributari l'objectiu del qual és supervisar, vigilar i controlar la política de compliment normatiu tributari. Així mateix, el Pla estratègic 2020-2023 estableix com a objectius la revisió dels principals procediments fiscals i l'elaboració d'un mapa de riscos fiscals.

Per part seva, **Fundació ONCE també basa la seva gestió fiscal en els principis de transparència, prudència, ètica i màxima col·laboració amb les autoritats fiscals.** A més, cal destacar que el novembre de 2022 va tenir lloc una primera sessió formativa relativa a compliment normatiu tributari, de manera conjunta per a Fundació ONCE i Ilunion.

D'altra banda, Fundació ONCE ha desenvolupat una política de lluita contra el frau en la gestió del Fons Social Europeu (FSE), en línia amb les recomanacions de la Comissió Europea als organismes que gestionen fons europeus. Per a això, ha elaborat el Manual de lluita contra el frau en les actuacions que desenvolupa amb l'ajuda financera del FSE, i s'ha posat en marxa una adreça de correu electrònic ([misdenunciasfraudefse@gen.fundaciononce.es](mailto:misdenunciasfraudefse@gen.fundaciononce.es)), exclusiva per a la comunicació directa en l'àmbit dels riscos detectats i el frau.

Al Manual, l'acompanya el Codi ètic i de bona conducta de Fundació ONCE i Inserta Empleo com a gestors de programes del FSE, la qual cosa subratlla el compromís de l'organització en aquest àmbit i la seva adhesió als més estrictes principis d'integritat, objectivitat i honestedat.

#### Per a un risc zero

El Sistema Integral de Gestió de Riscos (SIGR) de l'ONCE estableix el marc de gestió i control de riscos de l'Organització. Els principals impactes i riscos identificats s'analitzen mitjançant el

mapa de riscos que, actualment, recull 18 riscos de naturalesa econòmica i social, i relacionats amb la integritat de l'Organització i el frau. Alguns d'aquests són: descens en la qualitat de la prestació dels serveis socials a les persones afiliades; incapacitat per satisfer la demanda de productes de loteria; incompliment de normativa en matèria de joc; riscos associats a sistemes d'informació i la seva seguretat; frau i corrupció en activitats de joc; o canvis legislatius, entre d'altres. El 2022 s'ha treballat en la **identificació de riscos mediambientals**, com a pas previ per gestionar-los i incorporar-los en aquest mapa de riscos.

La identificació i gestió dels riscos als quals està exposada l'ONCE es gestionen en els diferents nivells de l'Organització. Cada risc té assignada una persona gestora que trimestralment empena una fitxa amb els controls i indicadors d'alarma associats. De la seva gestió correcta depèn que es redueixin notablement les probabilitats que es produeixi el fet no desitjat i es proposin mesures correctores. Aquestes fitxes són reportades trimestralment al coordinador de Riscos, que elabora un informe amb els aspectes més rellevants perquè l'analitzi el Comitè de Riscos.

El Comitè de Riscos és l'Òrgan executiu i consultiu, dependent del Consell de Direcció, que supervisa l'execució correcta de la política de control i gestió de riscos, i realitza la identificació, gestió, el seguiment i l'anàlisi dels riscos i impactes de les activitats en l'ONCE.

Dels resultats obtinguts pel conjunt de riscos

que componen el mapa de riscos, se n'informa anualment el Comitè General d'Auditoria del Grup Social ONCE, el qual, al seu torn, supervisa l'eficàcia dels sistemes de gestió de riscos.

Per part seva, Ilunion disposa d'un sistema de gestió integral de riscos (SIGR o ERM) dissenyat per identificar esdeveniments potencials que el puguin afectar, gestionar els seus riscos dins del nivell de risc acceptat i proporcionar una seguretat raonable sobre l'assoliment d'objectius. Aquest sistema compta amb una política que està alineada amb els principals estàndards en matèria de gestió de riscos, en particular amb els que estableix l'estàndard internacional ISO 31000, com a estàndard de referència específic sobre gestió de riscos, i el model COSO, un dels marcs de gestió de riscos més estesos en aquesta matèria mundialment.

**La Fundació ONCE també disposa d'un sistema integral de riscos**, dotat d'una política i d'un sistema de seguiment, tenint en compte el mateix estàndard internacional i model que Ilunion, i el mapa de riscos del qual ha estat revisat i actualitzat el 2022. Si bé el sistema afecta i involucra tot el personal, hi destaca la figura del Subcomitè de Riscos.

De manera addicional, i pel que fa a la gestió de programes cofinançats pel Fons Social Europeu, la Fundació ONCE, en qualitat d'organisme intermedi, aplica un enfocament de gestió de riscos sobre la base d'unes matrius específiques per al seu control i mitigació, tot això en el marc la política de lluita contra el frau esmentada.





LEGITIMITAT

CERTESA

OPORTUNITAT

COOPERACIÓ

SOLIDARITAT

INSPIRACIÓ

PERSPECTIVA

7

# PERSPECTIVA des del present cap al futur

---







No podem tancar aquest Informe, aquest model de rendir comptes i mostrar-nos obertament a la ciutadania, sense recórrer a una altra paraula d'11 lletres que tenim incorporada al nostre quefer diari: perspectiva, vista en el sentit d'observar atentament el passat i el present per guanyar-nos el futur.

Mantenim el concepte d'unitat del Grup Social ONCE com una màxima de treball en equip i de gestió conjunta que, sens dubte, ens conduirà cada dia més lluny, gràcies a l'entrega dels nostres equips, dels gairebé 69.000 treballadors i treballadores que sumem entre ONCE, Fundació ONCE i Ilunion.

Tots nosaltres som els millors ambaixadors i ambaixadores d'un pla de cultura institucional que, actualitzat en funció de les noves realitats i temps, serveix de base per als nous empleats, així com per a la resta de "stakeholders" de l'Organització i el conjunt de la societat en general.

Això ens permet un pla intens de relacions públiques, institucionals i de comunicació que se centra a traslladar a la societat tot el que fem, per demostrar que està bolcat íntegrament en una ciutadania més inclusiva. Volem que ens

coneguim com a Grup i sàpiguen el que podem oferir i, en aquesta línia, estrenarem el 2023 una nova pàgina web [www.gruposocialonce.com](http://www.gruposocialonce.com) amb tota la informació conjunta.

Res del que expliquem aquí seria una realitat per a la ciutadania sense la imbricació que hi ha entre les àrees corporatives, capaces de mostrar que tota la nostra estratègia té un sentit de coherència lligat als valors impulsats per l'Organització, per continuar mostrant-se amb capacitat d'innovar en els àmbits econòmics i socials que puguin millorar la vida de les persones amb discapacitat i, per extensió, la de la resta de la ciutadania.

Hem tancat un bon exercici 2022 (ja apuntàvem que es tractava d'un 2000 11+11) amb fites destacades -ja relatades- que ens portaran a un 2023 en el qual seguirem bolcats en el retorn social, del qual avancem tres aspectes il·lusionants:

- Treballarem intensament durant la presidència espanyola de la Unió Europea (UE) en el segon semestre perquè les qüestions socials, especialment les relacionades amb les persones amb discapacitat, tinguin un paper transversal i Espanya llueixi la seva marca més social.

- Al llarg de l'exercici celebrarem una fita destacada: la celebració dels 25 anys de la nostra Fundació ONCE per a l'Amèrica Llatina, que arriba cada any directament a més de 70.000 persones cegues de 19 països germans i que acumula un quart de segle d'impuls a la seva realitat a través de l'educació, l'ocupació i la millora de les xarxes d'associacionisme.
- I un avanç en el qual ja treballem amb totes les forces sota el lema "Si tens baixa visió, vine a l'ONCE". Crearem una nova Fundació per atendre persones de baixa visió -amb pèrdues molt greus de capacitat visual- que, tanmateix, no arribin a complir els paràmetres d'afiliació a l'ONCE, i igualment impulsarem amb aquesta la recerca en qüestions de visió.

És un anunci que mostra molt bé el que som, el que fem i allò a què aspirem; una mostra del nostre compromís continu amb la ciutadania, amb tots i cadascun de vosaltres per tractar d'impulsar, des de la humilitat i la realitat que ens toca viure cada dia, societats més justes i més inclusives. Perquè, amb tu, tots junts, transformem vides.





### UN INFORME AMB FONAMENT

Per elaborar aquest Resum executiu integrat s'han tingut en consideració els estats d'informació no financera i diversitat que elaboren per separat les tres àrees executives del Grup Social ONCE (ONCE, Fundació ONCE i Il·lunion), amb tota la informació més detallada de les seves accions, ara unificades en aquestes línies.

Tots aquests estats estan verificats per Ernst & Young amb sengles informes sense excepcions i han estat elaborats d'acord amb el que disposa la Llei 11/2018, de 28 de desembre en matèria d'informació no financera i diversitat; i de conformitat amb els estàndards GRI per elaborar memòries de sostenibilitat.

Per confeccionar els estats requerits, ha calgut elaborar una anàlisi prèvia de materialitat que posa en relleu els aspectes de naturalesa econòmica, social i ambiental rellevants per a l'Organització i que poden influir en la presa de decisions dels seus grups d'interès.

Per a més informació sobre el compromís del Grup Social ONCE, també es poden consultar aquests estats juntament amb els seus informes de verificació en les pàgines web següents: [www.once.es](http://www.once.es), [www.fundaciononce.es](http://www.fundaciononce.es) i [www.llunion.com](http://www.llunion.com)